Yokohama Now Platform 管理

最終更新日: **2025年4月23日**

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

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

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

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

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

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

servicenow

目次

管理 - Now Platform 4
開始するには 8
Now Platform の仕組み 9
システムの基本構成 13
アドミンセンター 401
アプリケーションの管理 432
マルチインスタンス管理 480
サブスクリプション管理 484
Now Support の管理 522
コア機能の構成 523
ユーザー管理 526
テーブルとデータ 631
システムクローン 825
フォーム、フィールド、およびリスト 857
検索管理 1180
時間構成 1729
通貨管理 1813
翻訳とローカリゼーション 1844
統合 1993
通知 2027
システムイベント 2333
状況管理 2352
メトリクス 2357
管理と監視 2360
インスタンススキャン 2361
システムイベントとスケジュール済みジョブのモニタリングダッシュボード 2393
プラットフォームパフォーマンス 2400
システム診断 2467
アップグレード 2474
アップグレードセンター 2474
アップグレード管理 2537
Now Platform 製品とソリューションに関するその他のリソース 2608

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

管理 - Now Platform

プラットフォームアドミニストレーターは、好みに応じて Now Platform を簡単に利用できます。Now Platform は、企業全体のビジネスプロセスを自動化するサービスとしてのアプリケーションプラットフォームです。

開始するには

いずれかのタイルを選択して開始します。

概要 - Now Platform

Now Platform の仕組みについて説明します。

Now Platform の主要な機能を構成する

Now Platform のグローバルな動作と Now Platform アプリケーションの動作に影響する設定を構成します。

管理および監視 - Now Platform

健全性の問題と変更する必要のある設定を識別します。パフォーマンスのモニタリングと診断を使用して、Now Platform のパフォーマンスを最適化します。

最新バージョンにアップグレードする

アップグレードセンター を使用して、Now Platform のアップグレードを計画および管理します。アップグレードモニター を使用して、アップグレードの進捗状況を監視し、アップグレード結果のサマリーを表示します。

その他のリソース

プラットフォームアドミニストレーターエクスペリエンスを次のレベルにアップグレードする

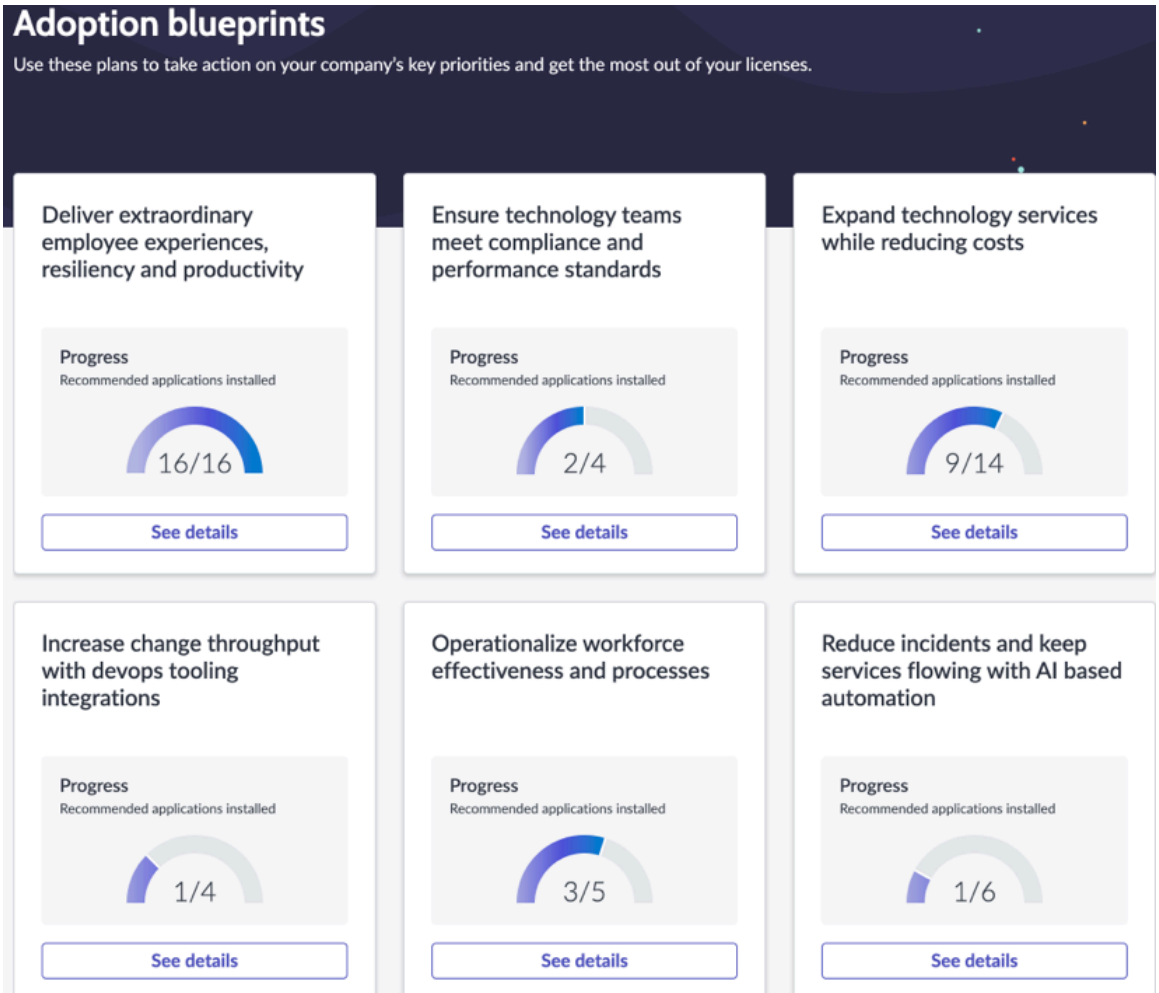
まずは **Now Platform** について学習しましょう

Now Platform および、次の重要なアプリケーションについて説明します。

アドミンセンター

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

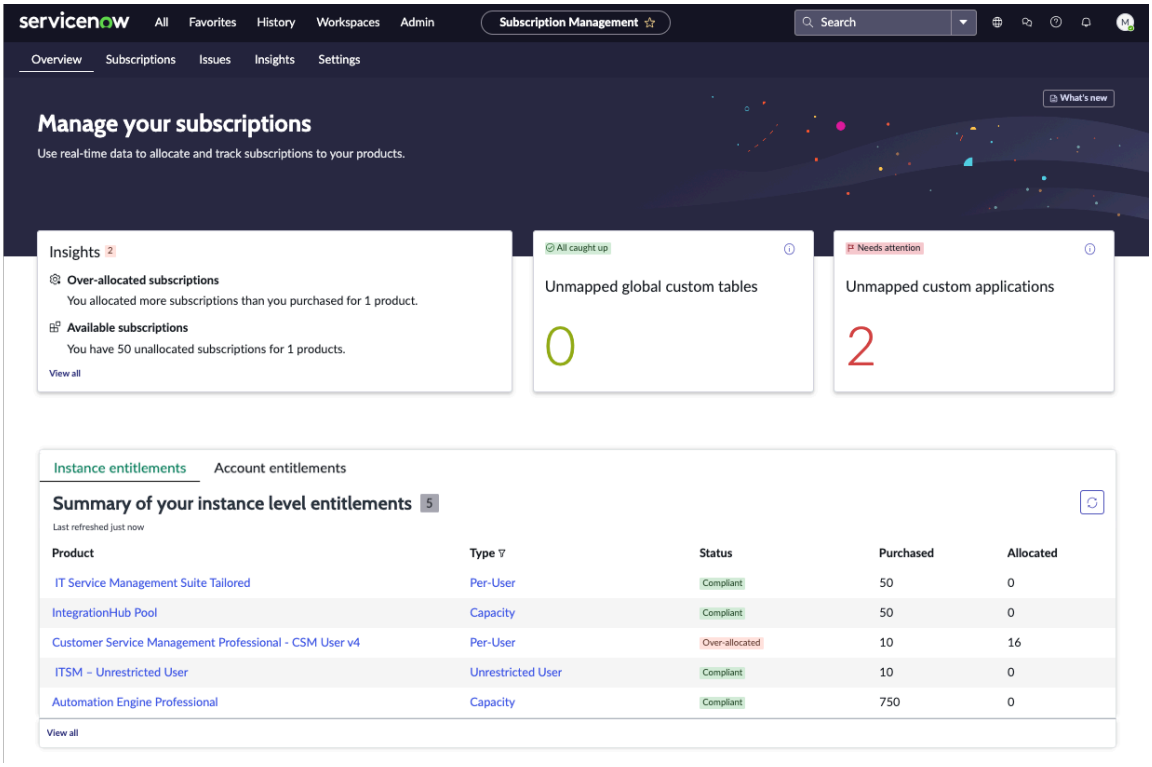
プラットフォームオーナーとアドミニストレーターがプラットフォームの機能にアクセスし、新しいアプリケーションを検出し、インテリジェントでアクション可能なインサイトを取得するための中心的なハブです。ここではまず Adoption Blueprint について説明します。これによって、ビジネスゴールを達成するためにどのプラグインをインストールすべきかが分かります。



サブスクリプション管理

自分のサブスクリプションとエンタイトルメントを一目で把握できる一元化された管理エクスペリエンスです。

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



Now Platform の主要な機能の構成

Now Platform のグローバルな動作と一部の Now Platform アプリケーションの動作に影響する主要な機能について説明します。

ユーザー管理

Now Platform の各アプリケーションや設定へのアクセスを提供するユーザー、グループ、およびロールを設定します。

Now Platform のテーブルとデータ

クラシック環境で Now Platform レコードを操作する方法を学びます。

検索の管理

Now Platform の検索エンジンとインターフェイスを設定します。コンシューマーグレードの検索エクスペリエンスで使用する AI 検索 を選択するか、従来の Zing テキスト検索エンジンを使用します。コンテキスト検索 を使用して、サービスエージェントが、インシデントや問題レコードのクエリのコンテキストとユーザーの意図に基づいて適切な結果を表示できるようにします。

時間の設定と通貨の設定

データと時刻のフィールド、ユーザーのタイムゾーン、およびカレンダーを設定します。

翻訳とローカリゼーション

指定された地域の言語翻訳とローカリゼーションにより、世界中にサービスを提供します。

統合

サードパーティ製アプリケーションの Now Platform への統合について説明します。

通知

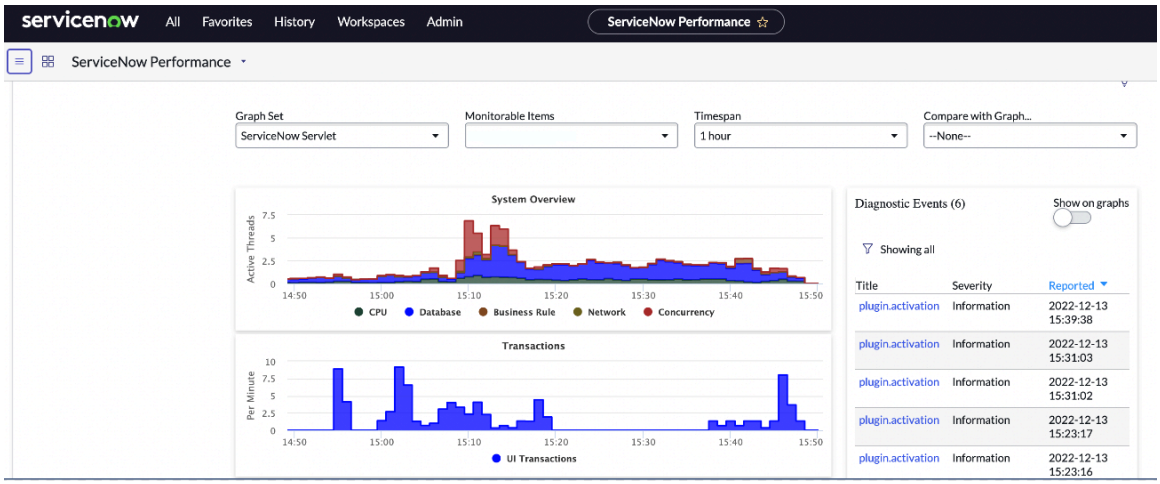
Notificationsを使用して、システムメールの管理、システム通知の作成、受信メールへのシステムの応答方法の設定を行います。

サービスレベル管理

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

サービスの要件の収集や SLA の監視、SLA コンプライアンスについての報告を行うサービスレベル管理 (SLM) アプリケーションを構成します。

Now Platform の管理と監視



Instance Scan

Now Platform の健全性の問題と設定の誤りを特定します。

イベント

システムイベントを監視し、どのシステムでそのイベントを処理するかを決定します。

プラットフォームパフォーマンス

パフォーマンスの監視と診断を通じてシステムを確実に最適化します。

Now Platform のアップグレードの計画と管理

アップグレードセンター および アップグレードモニター

アップグレードセンター を使用して、Now Platform のアップグレードを計画および管理します。アップグレードの進行状況の監視には アップグレードモニター を使用します。アップグレードが完了すると、アップグレード結果の概要が表示されます。

アプリケーションと機能

- コア設定
- アドミンセンター
- サブスクリプション管理
- ユーザー管理
- テーブルアドミニストレーション
- データ管理
- フィールド管理
- フォーム管理

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

- リスト管理
- 検索の管理
- 通貨管理
- 時間構成
- 動的翻訳
- システムローカリゼーション
- 状況管理
- サードパーティアプリケーションおよびデータソースとの統合
- イベント
- メトリクス
- プラットフォームパフォーマンス
- Now Platform のアップグレード

Now Platform の使用を開始するための手引き

Now Platform は ServiceNow 専用のプラットフォームです。ビジネスプロセスを改善および自動化するためのさまざまなオプションが入っています。

Now Platform の仕組み

Now Platform は ServiceNow の基盤です。Now Platform により、アプリケーションと既存のシステム間でデータをシームレスに受け渡すことができます。

システムの基本構成

UI やフォームをカスタマイズし、モバイルエクスペリエンスを作成し、Now Platform 全体のアプリケーションのその他の設定を調整します。

アドミンセンター

アドミンセンターは、プラットフォームの機能にアクセスし、新しいアプリケーションを検出し、インテリジェントでアクション可能なインサイトを取得するための中心的なハブを提供します。

サブスクリプション管理

ServiceNow® サブスクリプション管理アプリケーションを使用して、ServiceNow のサブスクリプションがインスタンスでどのように使用されるかを管理できます。

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

Now Platformの動作の仕組み

Now Platform がビジネスの改善や効果的なリスク管理に必要なソリューションをどのように提供するかについて説明します。自動化、AI、および埋め込みアナリティクスといった便利な機能や、ビジネスの変化への迅速かつ容易な対応を可能にする幅広いリソースにより、ワークフロープロセスが最適化されます。

システムの基本構成

各種の主要な構成設定を自由に使用して、ビジネスオペレーションに合わせて UI を変更します。フォーム管理を使用して、フォームとリストの外観をカスタマイズします。ユーザーインターフェイス構成を通じてカスタマイズされた UI を提供し、ナビゲーションと UI によってユーザーのナビゲーションと検索のエクスペリエンスを向上させます。ローカリゼーションと時刻の設定でインスタンスとアプリケーションを拡張し、モバイルデバイスのサポートによって外出先での作業を可能にします。さまざまなプラグインによってプラットフォームがさらに拡張します。プラグインはニーズに合わせて別個にカスタマイズ可能です。

アドミンセンター

利用可能なアプリケーションの機能と、ビジネスゴールの達成に向けたアプリケーションの実装方法を確認します。アドミンであれば、アプリの設定や初期データのロード、ロールとグループとユーザーの設定をすぐに開始できます。アドミンセンターでは、ユーザーインターフェイスのカスタマイズ、バージョンとアプリケーションとモジュールの構成の更新、ユーザーアクセスの処理、システムパフォーマンスと UI ポリシーの監視、その他数多くの操作を行うことができます。

サブスクリプション管理

サブスクリプション管理 を使用して、ServiceNow のサブスクリプションと、インスタンスでのサブスクリプションの使い方を管理します。このアプリは、サブスクリプションを割り当てて監視し、インスタンス内の現在のサブスクリプションを表示する際に便利です。ユーザーベースのサブスクリプションを積極的に管理してキャパシティサブスクリプションを監視することで、使用状況を追跡して割り当てを効率的に調整できます。この管理アプリはデフォルトで有効になっているため、追加コストなしでサブスクリプションの更新を計画できます。

Now Platform の仕組み

ServiceNow® は、単一のデータモデルに従うオプションを多数備えた、柔軟で安全なプラットフォームです。ここから、プラットフォームの詳細について学習していきましょう。

https://player.vimeo.com/video/980759261?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Now Platform アーキテクチャの概要については、上の動画をご覧ください。

ServiceNow モバイルアプリの概要

Now Mobile アプリの概要については、上の動画をご覧ください。

概要

Now Platform は、IT や運用、ビジネス管理、プロセスの自動化のための、スケーラブルで汎用性の高いクラウドソリューションです。

ビジネスにおける「信頼できる唯一の情報源」はデータです。ServiceNow はすべての運用に対応する単一のデータモデルを用いて、すべてのデータを単一の安全なプラットフォーム上に保持します。エンタープライズアプリケーションはこのシステムを介して提供され、アプリケーションどうし、また外部サービスとシームレスに統合されます。Now Platform により各社のビジネスニーズへの対応

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

が可能になるため、会社全体で各ユーザーの効率性と生産性が向上し、時間とコストが節約されます。

アーキテクチャ

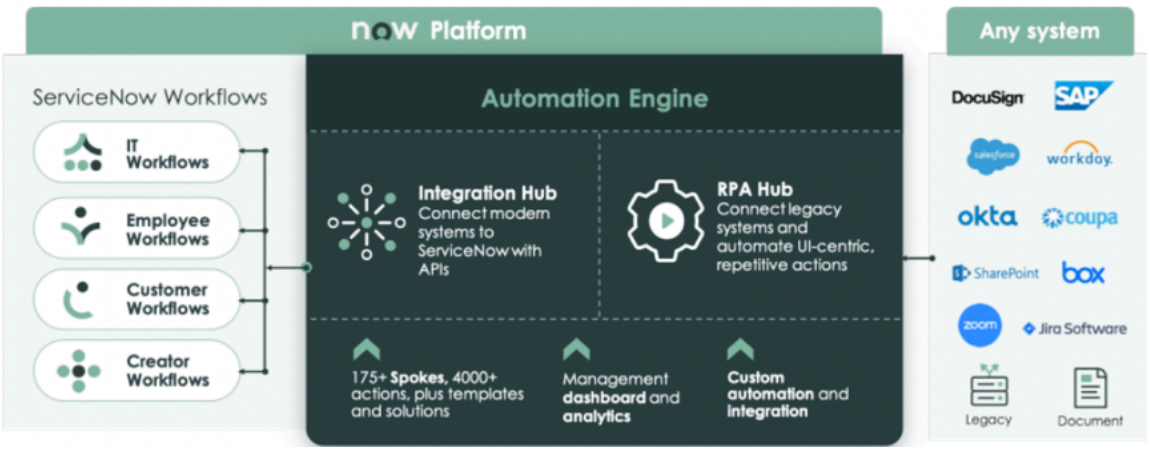
Now Platform はカスタマイズが簡単で、リアルタイムでのレポートとモニタリング機能と強力なデータプライバシーを実現し、ビジネスコストの節約と生産性の向上に役立ちます。Now Platform のサービスは、1 つのインスタンスを複数のユーザーで実行するのではなく、マルチインスタンスベースで提供されます。アドミニストレーターは、マルチインスタンスアーキテクチャ内の複数のビジネスエンティティの間でデータを分離するため、インスタンスごとにエクスペリエンスは異なりますが、このプラットフォームを通じてすべてのエクスペリエンスを引き続き一元管理できます。すべてのインスタンスで詳細なカスタマイズが可能で、ソフトウェアのインストールやデータのインポートが簡単にできるほか、ワークフローやプロセスアプリケーション、UI も簡単に作成できます。

アドミニストレーション

ビジネスアドミニストレーターが Now Platform アドミンセンター を使用することで、サブスクリプションの容易な管理や、サービスと製品のフルサービスカタログ、ワークフロープロセス最適化の全体的な制御が実現します。ローカリゼーションは 12 を超える言語と通貨で利用できます。社内およびサードパーティの翻訳サービスは、通信や仮想エージェントチャット、ユーザー入力の翻訳などを処理します。アナリティクスツールは、デジタル関連企業のユーザーアクティビティやセキュリティ、その他の重要な側面に関する詳細なフィードバックを提供します。

統合

オートメーションエンジン によって、Now Platform のインスタンスと外部サービス間の接続が可能になります。単方向および双方向のデータ統合のほか、メールベースその他のさまざまな接続方法やテクノロジーが、すべてこのプラットフォームの MID サーバー システムで利用できます。接続と自動化は、インスタンスとデータの完全なレプリケーション、インポートとエクスポート、およびさまざまなタスクやサードパーティのサービスに対応するビルド済みのプロセスを用いて 1 か所で行われます。



ツール

ServiceNow には、Now Platform の登録者が利用できる一連のオプションがあります。既製のツールとテンプレートを使用すると、最初からインスタンスを簡単かつ迅速にセットアップでき、短時間でインターフェイスとアプリケーションを作成できます。

App Engine Studio

インスタンスのローコード開発の速度とスケールが向上します。

フローデザイナー

プロセスをデジタルワークフローとして再作成します。

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

UI ビルダー

ユーザーインターフェイスを作成し、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。

Integration Hub

ServiceNow を外部のサービスや製品とネイティブに統合します。

予測インテリジェンス

ワークフローのスマートな自動化を実行します。

仮想エージェント

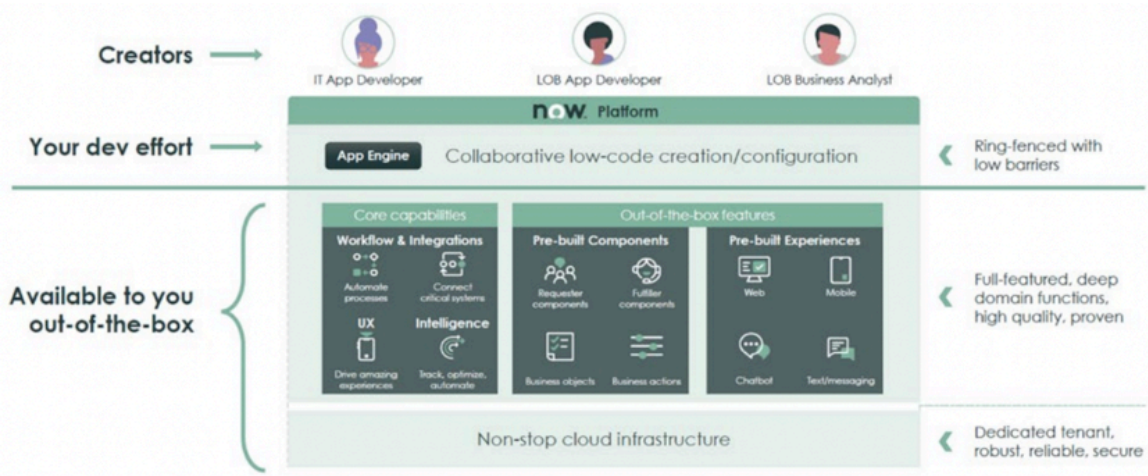
ユーザーの問題やサービスに対処する高性能なチャットボットを作成します。

パフォーマンスアナリティクス

ワークフローのパフォーマンスを分析して活用します。

AI 検索

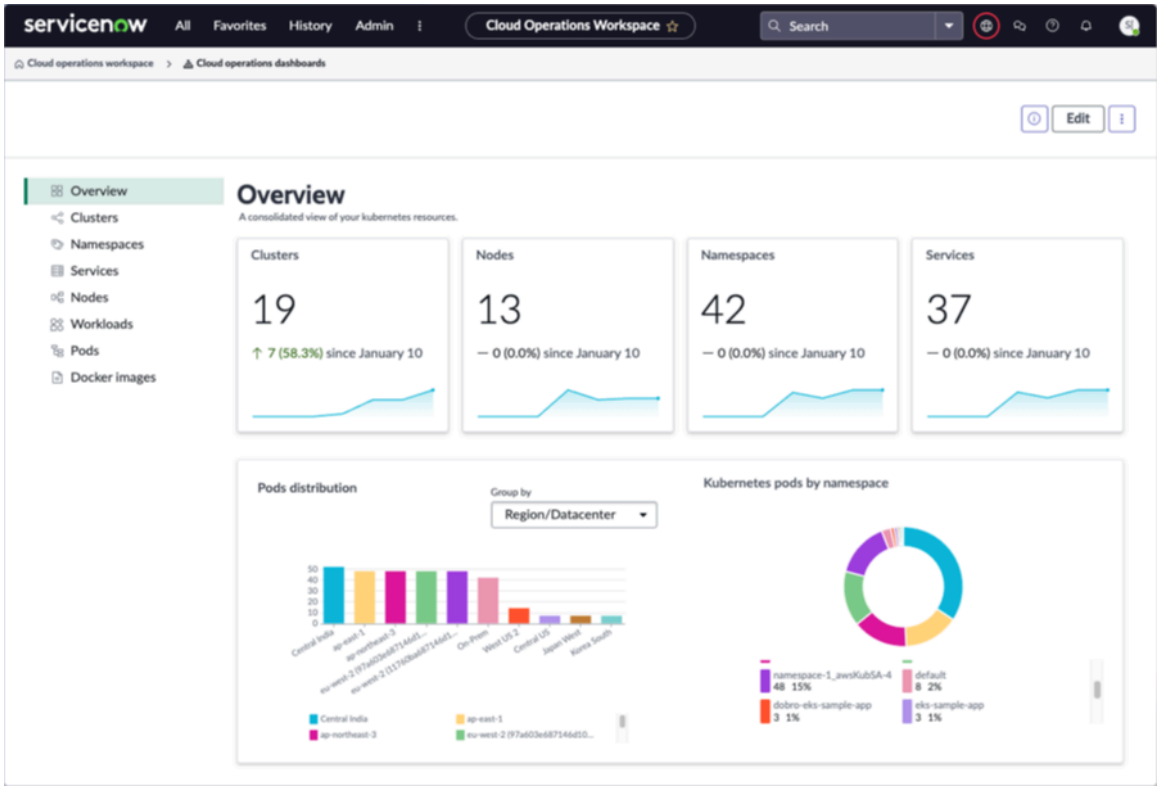
ユーザーにコンシューマーグレードの検索エクスペリエンスを提供します。



プラットフォームアナリティクス

オプションのフィルターとともに、データの可視化とダッシュボードを通じて、プラットフォームアナリティクスを配布および消費します。KPI を検索し、データ内の重要なイベントに関するインサイトを受け取ります。ダッシュボードを使用して、複数のユーザーと共有可能な プラットフォームアナリティクス データで視覚的なストーリーを作成します。データのビジュアル化は、アナリティクス センター 全体のダッシュボードにあるテーブルやインジケーター、その他のデータに基づいて使用します。アドミニストレーターは ユーザーエクスペリエンスアナリティクス を活用して、ユーザー数、維持率、動作など、モバイルアプリケーションと Web アプリケーションの両方でのユーザーエンゲージメントに関する情報を取得できます。プロセス最適化 は、ビジネスを簡素化し、ワークフローのボトルネックや逸脱を発見し、プロセスをフィルタリングして比較するのに役立ちます。

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



モバイル

Now Platform へのデスクトップアクセスは、当社の複数のモバイルアプリケーションから行うことができます。Now Mobile アプリ は、ヘルプ記事やライブエージェント、仮想エージェントといった利用可能なサービスにアクセスするためのコンシューマーグレードのエクスペリエンスを提供します。ServiceNow モバイル は企業内のサービスプロバイダーを対象とした、タスクのスケジューリングと処理、通信、GPS とマッピング、マルチメディアのアップロード、オフラインサービスなどを行うツールです。コード不要の簡単な構成と、再利用可能なコンポーネント、ビュー、強力なモバイル公開システムといった高性能な開発者ツールにより、モバイルアプリの自社製作が可能になります。

ナレッジ

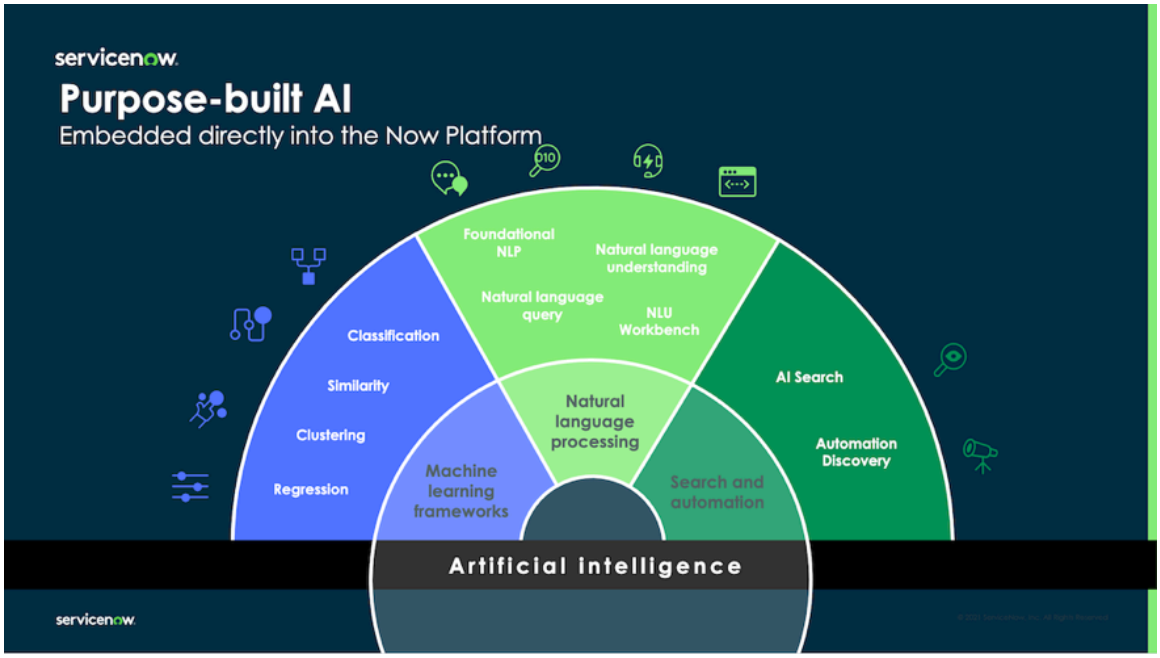
ServiceNow では、ビジネスの成功に必要なツールだけでなく、プラットフォーム上ですべてのオプションを活用するための専門知識も提供します。ナレッジベースの詳細な記事を読むことで、ユーザーとエージェントは必要な情報を入手したり、専門的なタスクやプロセスを処理したり、トラブルシューティングを行ったり、その他のヘルプを見つけたりできます。ナレッジ管理 システムを使用すれば、組織内で簡単に情報を作成、保存および共有し、使用状況の監視やフィードバックの収集 (完全なアナリティクスを含む) を行うことで、ナレッジベースを改善できます。

詳細については、「ナレッジ管理」を参照してください。

人工知能

Intelligent Experiences により、Now Platform 全体で AI が標準的に動作します。この専用 AI は、ユーザーの要求とメッセージを解釈し、エージェントに対してはタスク管理を、サービスオーナーに対しては監督およびナレッジ管理を支援します。自然言語理解 (NLU) またはデータベースのクエリ、ドキュメントからのデータ抽出、および将来のデータ傾向の予測に合わせて AI をカスタマイズできます。AI 検索 は標準の Now Platform パッケージに含まれており、ユーザーのニーズに応じて情報を簡単にフィルタリングできます。カスタマイズした 仮想エージェント のヘルプは 24 時間 365 日利用可能です。完全な AI ベースのアナリティクスにより、ビジネスにおけるワークフローとプロセスのライフサイクルに関する詳細なデータが得られます。

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



システムの基本構成

システムの基本構成には、サポートアプリケーションだけでなく、プラットフォームに加えられた変更も含まれます。このような変更は、グローバル設定および特定のアプリケーションの設定に影響を与える可能性があります。

次に挙げる Now Platform の基本的なシステムコンポーネントと設定について説明します。

- ServiceNow プラグイン
- アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索
- 利用可能なシステムプロパティ
- クエリーの結合と複雑さに伴うサイズ制限
- Web プロキシ

ServiceNow プラグイン

プラグインは、ServiceNow インスタンス内で機能を提供するソフトウェアコンポーネントです。

プラグインとアプリケーションのビデオ、所要時間約 2 分

プラグインとアプリケーションの違い

プラグインとアプリケーションは Now Platform の個別のコンポーネントです。

- プラグインは、インストールされているアプリケーションに機能を追加し、Now Platform の機能を拡張します。プラグインの詳細については、「KB0716626」を参照してください。
- アプリケーションは、Now Platform に機能のコレクションを実装するスタンドアロンのコードです。ServiceNow Store からアプリケーションをインストール、または独自のアプリケーションを作成できます。

プラグインのアクティブ化

すべてのプラグインは ServiceNow によって提供されますが、一部のプラグインは異なる方法でアクティブ化されます。

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

- デフォルトでは、一連のプラグインがインスタンスでアクティブ化されます。ビジネスニーズに応じて、インスタンスで追加のプラグインをアクティブ化することができます。詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。
- その他のプラグインは、ServiceNow 担当者が有効にする必要があります。アクティブ化を要求するには、「プラグインの要求」の手順に従います。

一部のプラグインはインスタンスでアクティブ化またはアップグレードできず、そのボタンはグレー表示されます。この状況は、次の場合に発生する可能性があります。

- プラグインにはサブスクリプションが必要だが、まだ購入していない場合。サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。
  - Now Platform には一部の機能が含まれておらず、別途サブスクリプションが必要です。サブスクリプションの購入やプラグインのコストの確認については、社内のアカウントマネージャー にお問い合わせください。
  - サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。プラグインがインスタンスに表示されない場合は、Now Support サービスカタログを使用して要求を送信してください。
  - 本番インスタンスでプラグインをアクティブ化することはできません。ただし、プラグインを非本番インスタンスでアクティブ化してテストできます。これには、有償サブスクリプションに関連付けられているプラグインが含まれます。本番インスタンスでプラグインをアクティブ化する準備ができたら、Now Support からプラグインを要求します。
- プラグインがアクティブ化されている他のプラグインに依存している場合。
  - 依存プラグインのあるプラグインをアクティブ化すると、アクティブ化が完了する前に依存関係について通知されます。アクティブ化の操作を続行すると、必要なプラグインがすべて自動的にアクティブになります。
  - 場合によっては、プラグインは機能しますが、システムに適用されない特定の機能はインストールされません。このようなカテゴリのプラグインのアクティブ化を依頼すると、アクティブ化が完了する前に依存関係について通知されます。続行を選択すると、要求されたプラグインはアクティブ化されますが、他のプラグインに依存する機能は含まれません。
- プラグインがインスタンスですでにアクティブ化されている場合。
  - プラグインがすでにアクティブ化されているかどうかを判断するには、「Plugin Activation Status (プラグインのアクティブ化ステータス) [KB0678767] 」を参照してください。
  - プラグインをアクティブ化した後は、プラグインの無効化または非アクティブ化はできません。必要に応じて、機能を非表示にすることができます。プラグインのアクティブ化時にインストールされる機能について、本番インスタンスで使用する前に、非本番インスタンスで十分にテストする必要があります。

プラグインをアクティブ化した後は、プラグインの非アクティブ化はできません。本番インスタンスで使用する前に、プラグインのアクティブ化時にインストールされる特定機能について、非本番インスタンスで十分にテストする必要があります。「Uninstall a ServiceNow plugin (ServiceNow プラグインのアンインストール) [KB0716414] 」を参照してください。

- 必要に応じて、ロールと ACL を通じてアクセスを制限することで、機能を非表示にしたり無効にしたりすることができます。
- 一部のプラグインはロールバックコンテキストをサポートしています。ロールバックコンテキストの使用の詳細については、「ロールバックと削除の復旧」を参照してください。

プラグインをアクティブ化またはアップグレードするときに、テーブルの変更またはテーブルの作成の操作が失敗すると、警告メッセージが表示されます。スキップされたテーブルの処理については、カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。

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

個人開発者インスタンス

個人開発者インスタンス (PDI) でプラグインをテストしてから、本番インスタンスで起動できます。PDI でプラグインがデフォルトで有効になっていない場合は、プラグインを要求または購入せずにアクティブ化することができます。

PDI でプラグインをアクティブ化するには、インスタンスの [すべてのアプリケーション] ページを使用します。プラグインが [すべてのアプリケーション (All Applications)] ページで利用できない場合、 ServiceNow® 開発者サイト からアクティブ化します。 詳細については、「個人開発者インスタンスでプラグインをアクティブ化する」を参照してください。

注: 一部のプラグインは、PDI でのアクティブ化に使用できません。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

プラグインを有効にする

大部分のプラグインをアクティブ化して、Now Platform で各種機能を拡張できます。

始める前に

必要なロール：admin

注: プラグインを要求またはアクティブ化する前に、そのプラグインがインスタンスで既に有効化されているかどうかを確認してください。プラグインのアクティブ化のステータスを確認する方法の詳細については、Now Support ナレッジベースのプラグインのアクティブ化のステータス (Plugin Activation Status) [KB0678767] の記事を参照してください。

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

個人開発者インスタンスでプラグインをアクティブ化する

個人開発者インスタンス (PDI) でプラグインをテストしてから、本番インスタンスで起動できます。

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

始める前に
ServiceNow® 開発者サイト で PDI を要求します。

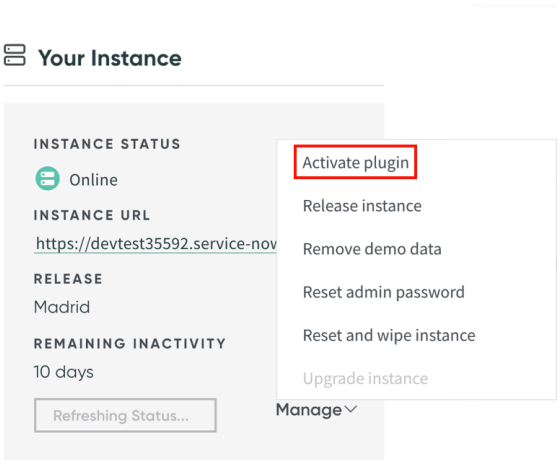
このタスクについて
PDI でプラグインがデフォルトで有効になっていない場合は、プラグインを要求または購入せずにアクティブ化することができます。

PDI でプラグインをアクティブ化するには、インスタンスの [すべてのアプリケーション] ページを使用します。プラグインが [すべてのアプリケーション (All Applications)] ページで利用できない場合、 ServiceNow® 開発者サイト からアクティブ化します。

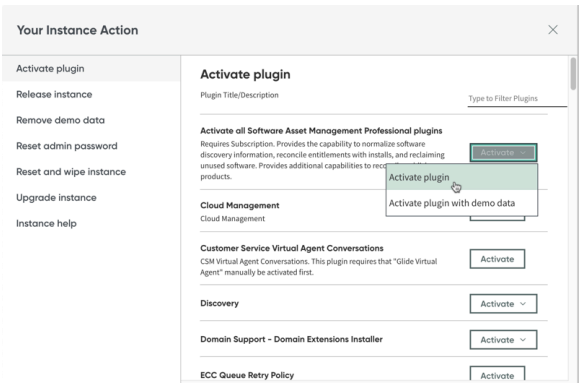
注: 一部のプラグインは、PDI でのアクティブ化に使用できません。

手順

[すべてのアプリケーション] ページまたは開発者サイトからプラグインをアクティブ化します。

アクティブ化方法	手順
[すべてのアプリケーション] ページ	PDI で、[システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて] に移動します。プラグインを見つけてアクティブ化します。 [すべてのアプリケーション] ページの使用方法の詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。
開発者サイト	a. ServiceNow® 開発者サイト にサインインします。 b. ホームページでインスタンス管理ウィジェットに移動し、[管理] > [プラグインをアクティブ化する]を選択します。 インスタンス管理ウィジェットのタイトルは「**Your Instance**」です。これには、PDI のステータス、URL、リリースバージョンなどの情報が含まれています。  c. ウィンドウで、アクティブ化するプラグインを見つけます。 d. プラグインリストの横にある [アクティブ化] を選択します。

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

アクティブ化方法	手順
	可能な場合は、プラグインのみをアクティブ化するかデモデータを含めるかをさらに選択できます。 

プラグインの要求

プラグインが [すべてのアプリケーション] ページに表示されていない場合は、自分でアクティブ化することはできません。ServiceNow 担当者によるプラグインのアクティブ化を要求します。

始める前に

注: プラグインを要求またはアクティブ化する前に、そのプラグインがインスタンスで既に有効化されているかどうかを確認してください。プラグインのアクティブ化のステータスを確認する方法の詳細については、Now Support ナレッジベースのプラグインのアクティブ化のステータス (Plugin Activation Status) [KB0678767] の記事を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

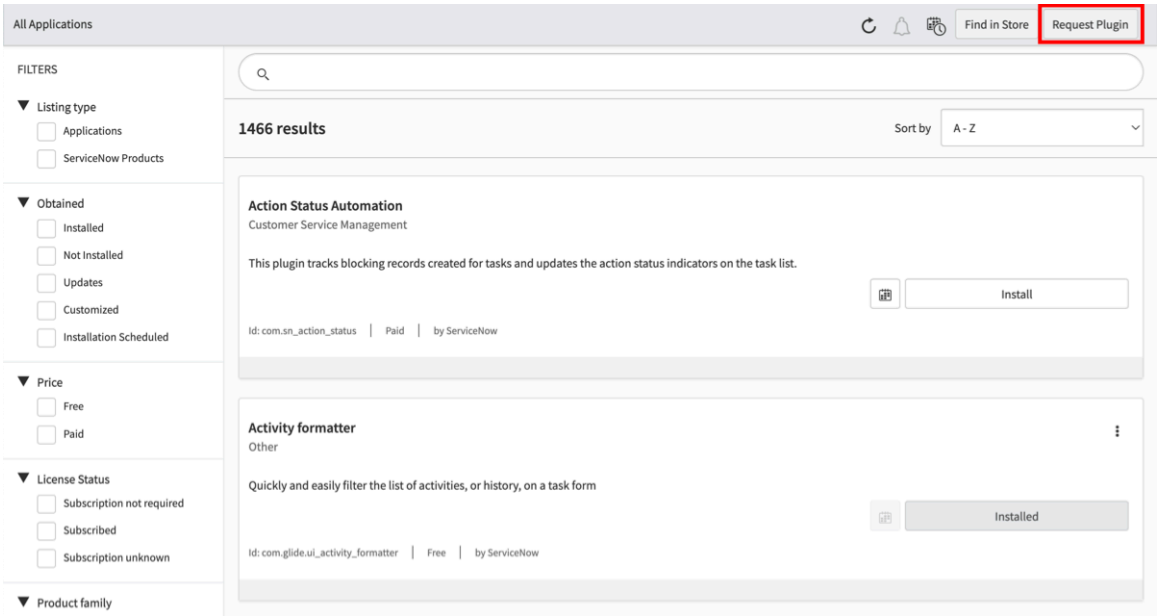
プラグインを要求するには、次の 2 つの方法があります。

- Now Support の Now Support サービスカタログにアクセスします。この「プラグインを有効にする」リンクを使用して、[プラグインを有効にする] ページを開きます。
- 次の手順に従い、インスタンスの [すべてのアプリケーション] ページから Now Support サービスカタログにアクセスします。

手順

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

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



3. Now Support の [プラグインをアクティブにする] フォームで、次の情報を入力します。

プラグインアクティブ化の要求フォーム

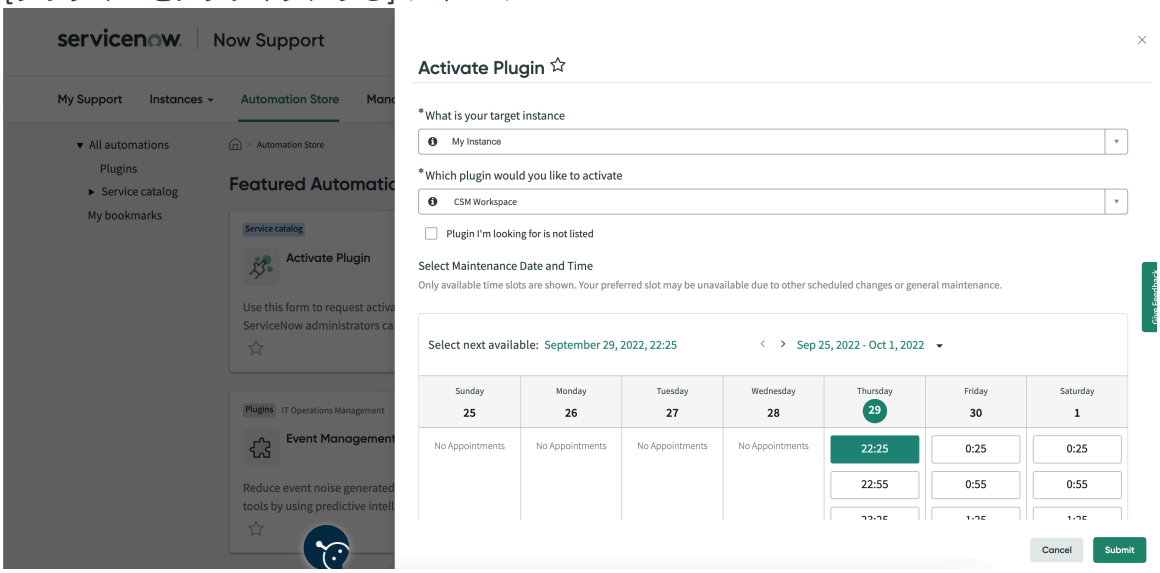
フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント] フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス] という名前のインスタンスで CSM ワークスペースプラグインをアクティブ化するには、次の要求を参照してください。

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

[プラグインをアクティブにする] フォーム



4. [送信] をクリックします。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース にある『サービスカタログからのプラグインの要求 (KB0751715)』という記事を参照してください。

プラグインのリスト (Yokohama)

アドミン権限があるときにアクティブ化できるすべてのプラグインのリスト

プラグインがこのリストに表示されない場合は、ServiceNow 担当者によるアクティベーションが必要な場合があります。これらのプラグインは、お客様自身で有効にするのではなく、Now Support カスタマーサービスシステムでリクエストしてください。

- プラグインを自分で有効化するための手順については、「プラグインの有効化」を参照してください。
- 自分で有効化できないプラグインをリクエストするための手順については、「プラグインの要求」を参照してください。
- ServiceNow Store アプリケーションのインストール手順については、「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

注: このリリースのすべての新規プラグインと変更されたプラグインのリストについては、「Yokohama リリースのプラグインの変更」を参照してください。

Yokohama の新しいプラグイン

この表では、Yokohama で導入されたすべてのプラグインと ServiceNow Store アプリケーションを一覧で示します。これらのプラグインやアプリケーションをアクティブ化やインストールできるのは、アドミンロールを持っている場合です。

注: デフォルトでは、この表にリストされているすべての ServiceNow Store アプリケーションは、アプリケーションに関する注意事項が記載されていない限り、Yokohama と互換性があります。

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
高度な予約 [com.snc.advanced_appointment_booking]	顧客とカスタマーサービスエージェントが予約スロットの推奨などの高度な機能を活用できるようにします。	非アクティブ	false	• 予約 [com.snc.appointment_booking] • リソースマッチングエンジン [com.snc.matching_rule]
エージェント効率 [com.snc.agent_efficiency]	組織がエージェントの効率を定義して活用できます。	非アクティブ	false	
AI Search for Notification [com.glide.notification.ais]	AI Search for Notification をインストールします	非アクティブ	false	• AI 検索 [com.glide.ais] • AI 検索インデックスソース [com.glide.ais.index_sources]
ビジネスポータル [com.snc.b2b_portal] (ServiceNow Store で入手可能)	質問または問題についての情報を検索するか、カスタマーサービスエージェントに支援を要求します。	非アクティブ	true	
生物医学のケアチームオペレーション [sn_cto_biomed] (ServiceNow Store で入手可能)	生物医学の問題を報告および履行するためのケースタイプが含まれます。	非アクティブ	false	医療オペレーションコア [com.sn_hco]
医療 IT 向けケアチームオペレーション [sn_cto_hcit] (ServiceNow Store で入手可能)	医療 IT の問題を報告および履行するためのケースタイプが含まれています。	非アクティブ	false	医療オペレーションコア [com.sn_hco]
ケアチームポータル [sn_cto_sp] (ServiceNow Store で利用可能)	病院の臨床スタッフがサポートサービス部門の問題を報告および追跡するために使用できる、応答性の高いポータルエクスペリエンスを提供します。	非アクティブ	false	医療オペレーションコア [com.sn_hco]
変更管理 - 標準的な変更フロー [com.snc.change_management.standard_change_flows]	標準的な変更で使用するフローを提供します。	非アクティブ	false	• フローデザイナー - インストーラー [com.glide.hub] • 変更管理 - 標準的な変更カタログ [com.snc.change_management.sta

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
CSM のメールインタラクション [com.sn_eaai_csm]	CSM のインタラクションとしてのメール	アクティブ	true	• com.sn_customservice • com.glide.messaging.awa • sn_eaai_core • sn_cwf_wrkspc • sn_cs_nb_action
認証情報コア [sn_cred] (ServiceNow Store で入手可能)	ユーザーの達成度の認証 (バッジ) データを保存します。このデータのソースの 1 つが Credly スポークです。	非アクティブ	false	
Credly スポーク [sn.credly.spoke] (ServiceNow Store で入手可能)	Credly からユーザー認証情報データを取得するための統合。	アクティブ	false	
データスナップショット [com.snc.pa.mlb]	履歴データをキャプチャして維持できるプラットフォームアナリティクス機能。選択したプラットフォームテーブルまたはデータベースビューから定期的にデータのスナップショットを作成し、パフォーマンスアナリティクスインジケーターを使用した履歴傾向を分析するためにスナップショットテーブルに保存します。	非アクティブ	false	
デジタルエクスペリエンススコア [sn_dex_score] (ServiceNow Store で入手可能)	組織が従業員のデジタルエクスペリエンス全体を効果的に測定し、改善できるようにします。	非アクティブ	false	• sn_dex • sn_dex_feedbck_sur • com.itom.jutils
フィールド暗号化エンタープライズ [com.glide.field.encryption.enterprise]	キー管理フレームワーク (KMF) を使用してインスタンスでのフィールドと添付ファイルの暗号化方法と復号化方法をカスタマイズして管理できます。	非アクティブ	false	フィールド暗号化スターター [com.glide.field.encryption.starter]
フィールド暗号化スターター [com.glide.field.encryption.starter]	フィールド暗号化スターター	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
フィールドサービスエージェント効率 [com.snc.fsm_agent_efficiency]	エージェント効率メトリクスを統合することでフィールドサービス管理 (FSM) の機能を強化します。このプラグインを使用すると、フィールドサービス組織はフィールドサービスエージェントの効率を定義して利用し、タスクの作業期間をより正確に見積もることができます。	非アクティブ	true	• エージェント効率 [com.snc.agent_efficiency] • フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management]
スマートアセスメントを使用したフィールドサービスアンケート [com.snc.fsm_smart_assessment_questionnaire] (ServiceNow Store で入手可能)	FSM 用に調整された新しいアンケートを提供することにより、スマートアセスメントをフィールドサービス管理 (FSM) と統合します。これにより、フィールドサービス内でスマートアセスメントを使用できるようになります。	非アクティブ	true	• フィールドサービスアンケート • スマートアセスメントコア • モバイルのスマートアセスメント
フィールドサービスタスクの依存関係 [com.snc.fsm_task_dependency]	作業指示書間の依存関係を定義できます。	非アクティブ	false	フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management]
予測計画分析 [sn_grc_forecast] (ServiceNow Store で入手可能)	将来のシナリオをモデル化し、特定の変数を調整して潜在的な変更を評価するための複数の分析パスを作成できます。	非アクティブ	false	
GRC 共通生成 AI [sn_grc_genai] (ServiceNow Store で入手可能)	すべての GRC 製品ラインで使用できる共通の生成 AI 機能を保持	非アクティブ	false	
医療オペレーションコア [sn_hco] (ServiceNow Store で入手可能)	臨床スタッフに、日常業務に関連する問題を報告および追跡するための統一されたインターフェイスを提供します。	非アクティブ	true	
HR マルチインスタンス統合ベース [sn_hr_mii_base] (ServiceNow Store で入手可能)	インスタンスでのマルチインスタンス HRSD を有効にするための一般的な構成と機能が含まれています。	非アクティブ	false	
コンシューマー向け HR マルチイ	マルチインスタンスの HR サービス履行環境	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
ンスタンス統合 [sn_hr_mii_consumer] (ServiceNow Store で入手可能)	での HR サービスコンシューマーエクスペリエンスの構成と機能が含まれています。			
プロバイダー向け HR マルチインスタンス統合 [sn_hr_mii_provider] (ServiceNow Store で入手可能)	マルチインスタンスの HR サービス履行環境でのサービスプロバイダーエクスペリエンスの構成と機能が含まれています。	非アクティブ	false	
産業用コア [sn_ot_core] (ServiceNow Store で入手可能)	OT 固有のユーティリティとデータモデルの変更のための一元化されたソリューションとして機能します。	アクティブ	false	• CMDB CI クラスモデル [com.sn_cmdb_ci_class] • ISA 設備階層モデル [com.sn_isa_model] • 産業用ワークスペース共通 [com.sn_mfg_common]
ITSM セキュリティ強化機能 [com.snc.itsm.enhanced.security]	ITSM スイートの一部であるアプリケーションの新しい強化されたセキュリティ機能をロードします。このプラグインの影響を完全に理解するには、リリースノートとドキュメントを参照してください。	非アクティブ	false	
IRM 向け Now Assist [sn_irm_gen_ai] (ServiceNow Store で入手可能)	Now Assist を利用した IRM 向け生成 AI 機能を提供します。	非アクティブ	false	
プロセスマイニングの Now Assist [com.sn_now_assist_pro]	プロセスマイニング内で Now Assist 機能を有効にします。	非アクティブ	false	
ソフトウェア資産管理向け Now Assist [sn_now_assist_sam] (ServiceNow Store で入手可能)	SAM の GenAI 機能。	非アクティブ	false	
ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist [sn_wsd_gen_ai] (ServiceNow Store で入手可能)	生成 AI 機能でワークプレイスサービスのエクスペリエンスを向上させます。	アクティブ	false	sn_genai_platform

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
仮想エージェント構成での Now Assist [com.snc.nowassist_va_config] (ServiceNow Store で入手可能)	仮想エージェントの Now Assist のメタデータ コンフィグ。	非アクティブ	false	• sn_nowassist_va • sn_now_assist_cr
スマートアセスメントのアセスメント後のアクション [sn_smart_imp_auto] (ServiceNow Store で入手可能)	アセスメント応答またはアセスメントデータに基づくビジネスユーザー定義可能なルール。これに基づいて影響/アクションをトリガーできます。	非アクティブ	false	
リリース管理 V2 共通 [com.snc.release_management_v2_common]	機能 [rm_feature]、リリース [rm_release]、タスク [rm_task] などのエンティティと、これらのエンティティに関連するその他のルールを追加します	非アクティブ	true	com.snc.planned_task_v2
応答の自動化 [sn_smart_resp_auto] (ServiceNow Store で入手可能)	査定人がアセスメントをより迅速に完了できるように、質問のデフォルト応答を設定できます	非アクティブ	false	
Retail Task Management Core [sn_rtmc] (ServiceNow Store で入手可能)	小売環境におけるタスクの計画、整理、スタッフへのアサインを最適化します。	非アクティブ	false	• com.sn_retail_core • com.sn_multi_case_creation
再利用可能な影響フレームワーク [sn_impact_fwk] (ServiceNow Store で入手可能)	ワークフローアクションでのアプリケーション固有のラッパーの作成をサポートするフレームワーク。	非アクティブ	false	
リスクスコア算出 [sn_risk_score_calculator] (ServiceNow Store で入手可能)	リスクスコア算出のフレームワークとスコアストレージテーブルを提供します。	非アクティブ	false	
NOKIA Altiplano のサービスグラフコネクタ [sn_tsom_altiplano_connector] (ServiceNow Store で入手可能)	Nokia NSP ネットワーク管理システム (NMS) と統合します。	非アクティブ	true	sn_tsom_core
サービス可観測性 [com.service_observability_app] (ServiceNow Store で入手可能)	複数の観測可能性ツールからのテレメトリーとプラットフォームのインサイトを、まとまりのある一元化された	非アクティブ	false	サービスリライアビリティ管理

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ワークフローに組み合わせることで、運用チームが複雑な分散した本番システムでインシデントを効果的にトリアージして管理できるようにします。			
スマートアセスメントモバイル [com.snc.smart_assessment_mobile] (ServiceNow Store で入手可能)	スマートアセスメントの共通のモバイル機能を提供します。これには、さまざまなスマートアセスメントアプリケーションで利用できる共有モバイル機能が含まれています。	非アクティブ	true	フィールドサービスアンケートのスマートアセスメントコア
スマートアセスメントスコアリング [sn_smart_scoring] (ServiceNow Store で入手可能)	スマートアセスメントのスコアリングを有効にします。	非アクティブ	false	
CSM 構成可能ワークスペースのワークフォース最適化 [sn_csm_wfo_workspa] (ServiceNow Store で入手可能)	WFO モジュールの構成可能なワークスペース構成を管理します。	アクティブ	true	• com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_service • sn_wfo_cfg_ws • sn_wfo_work_sched • sn_uib_agent_sp • sn_shift_planning • sn_coach_lrn • sn_agent_forecast • sn_channel_mgmt • sn_team_perf • sn_coaching • sn_wfo_outlook
SuccessFactors Learning スポーク [sn.successfactorslrn.spk] (ServiceNow Store で入手可能)	プロセスアナリストがフローをデザインするときに使用できるアクションを提供します。これらのアクションにより、SuccessFactors Learning を自動化できます。	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Synthetic モニタリング [com.snc.uib.sow_synthetic] (ServiceNow Store で入手可能)	組織が重要なサービスのパフォーマンスと可用性を積極的に管理して強化できるようにします。	非アクティブ	false	• エージェントクライアントコレクター - フレームワーク (ACC-F) イベント管理 • サービスマッピングコアイベント管理
テレコムディスカバリーパターン [sn_tsom_patterns] (ServiceNow Store で入手可能)	ネットワーク要素の詳細ディスカバリーを処理するために通信事業向けに作成されたディスカバリーパターンを定義します。	非アクティブ	true	sn_tsom_core
ゼロトラスト - 継続的認証 [com.snc.zero_trust_continuous_authentication]	セキュリティアドミニストレーターは、ユーザーがアクセスしているデータと実行しているアクティビティに基づいて、ログインセッション内でステップアップ認証または再認証を必要とするセキュリティポリシーを定義できます。	非アクティブ	false	

既存のプラグイン

この表では、admin ロールがある場合にアクティブ化できるすべてのプラグインを一覧で示します。

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
プロジェクトの高度なセキュリティ [com.snc.project_advanced_security] (ServiceNow Store で入手可能)	プロジェクトマネージャーは、アクセス制御と機密性設定を有効にし、機密性の高いプロジェクトへのユーザーアクセスを選択的に制限することで、セキュリティを強化できます。	非アクティブ	false	
Tableau スポーク [com.sn.tableau.spoke] (ServiceNow Store で入手可能)	Tableau Cloud ソフトウェアサブスクリプションに関する有意義な使用状況データを表示および分析するアクションを提供し、使用されていないライセンスの回収を可能にします。	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Enterprise Modeling and Visualization [com.snc.apm_modelling_tool] (ServiceNow Store で入手可能)	作図およびモデリング機能を提供します。これにより、エンタープライズアーキテクトは、IT ビジネスアプリケーションの将来の状況をモデル化して、提案されたビジネスアプリケーションの変更の影響を評価し、さまざまなシナリオを評価して、アプリケーション戦略を実装する前に潜在的なリスクを特定できるようになります。	非アクティブ	true	
APM Modelling tool Common [com.snc.apm_modelling_tool_common] (ServiceNow Store で入手可能)	モデリングツールの基本データモデルと API および UI コンポーネントを提供します。	非アクティブ	false	Enterprise Modeling and Visualization [com.snc.apm_modelling_tool]
Field Service Work Types [com.snc.fsm_work_types] (Xanadu の新プラグイン)	お客様が事業部門または部門のニーズに応じて、フィールドサービスワークフローのさまざまな作業構成をセットアップできるようにします。	非アクティブ	true	フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management]
ITSM Notifications Redirection [com.snc.itsm.notifications_redirection] (Xanadu の新プラグイン)	インシデント、問題、変更、および要求レコードのアイドロールに基づいて、SOW または UI16 への通知リダイレクト機能を提供します。	アクティブ	false	
Problem - Models [com.snc.problem.problem_model] (Xanadu の新プラグイン)	問題モデルおよび問題タスクモデルのサポートが導入され、モデル参照フィールドを使用してさまざまなモデルを定義できるようになりました。	アクティブ	false	
ITSM Analytics [com.snc.sn_itsm_analytics] (Xanadu の新プラグイン)	ITSM ダッシュボードコンテンツパックでは、事前構成済みダッシュボードを含む、さまざまなプラットフォームアナリティクスソリューションを提供します。	アクティブ	true	サクセスダッシュボード

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
SPM Agile Common [com.snc.spm_agile_common] (Xanadu の新プラグイン)	SPM Agile Common プラグインは、ストーリー [rm_story]、ストーリーの依存関係 [m2m_story_dependencies]、スクラムタスク [rm_scrum_task]、ストーリー [rm_story] に関連するその他のルールなどのアジャイルエンティティを追加します。	アクティブ	false	com.snc.sdlc.ranking、com.snc.releas
sn-apm-diagram-builder [com.sn_apm_diagram_builder] (ServiceNow Store で入手可能)	Component for Enterprise Modeling and Visualization [com.snc.apm_modelling_tool]	非アクティブ	false	Enterprise Modeling and Visualization [com.snc.apm_modelling_tool]
Scope 3 emissions management [com.sn_esg_scope3] (ServiceNow Store で入手可能)	スコープ 3 ダッシュボードは、スコープ 3 排出量を計算および追跡して、組織の環境への影響を完全に把握し、進化する規制への確実なコンプライアンスに役立ちます。スコープ 3 排出量とは、機器の調達から発生する排出量など、バリューチェーンにおける間接的な排出量を指します。	非アクティブ	true	sn_esg
Field Service Quality Management [com.sn_fsm_quality] (Xanadu の新プラグイン)	品質とガイダンスを保証するために、フィールド技術者がクローズしたタスクをレビューできるようにします。	非アクティブ	true	フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management]
Field Service Mobile Sidebar [com.sn_fsm_sidebar] (ServiceNow Store で入手可能)	エージェントにモバイルでのサイドバーコラボレーションを提供し、チームメンバーとのチャットやコラボレーションのためのアプリ内エクスペリエンスを実現すると同時に、将来の参照や履歴コンテキストのために重要な情報を保持します。	非アクティブ	false	• 作業指示管理 [com.snc.work_management] • フィールドサービスモバイル [com.sn_fsm_mobile] • オムニエクスペリエンスの標準機能セット [sn-oe-sfs : 5.2.7]
Software Asset Management integration	Tableau Cloud ソフトウェアサブスクリプションを追跡して、使	非アクティブ	false	Software Asset Management

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
with Tableau [com.sn_sam_tableau] (ServiceNow Store で入手可能)	用されていないライセンスを回収できるようにします。			- SaaS License Management
Multi-Instance Framework - Client [sn_mif] (Xanadu の新プラグイン)	アプリケーションのインスタンス間の通信を有効にします。	アクティブ	false	com.glide.kaa、com.glide.services
Dispute Content Pack for US Regulations [sn_disp_reg_cp_us] (ServiceNow Store で入手可能)	Dispute Content Pack for US Regulations アプリケーションを使用して、コンプライアンスを確保し、カード名義人の利益を保護します。米国を拠点とする発行者は、規制に基づいた SLA 期日情報にアクセスすることで、異議申し立てケースを効果的に管理できるようになります。	非アクティブ	false	Financial Services Card Operation [com.sn_bom_credit_card]
Verifi スポーク [sn_verifi_spoke] (ServiceNow Store で入手可能)	Verifi スポークアプリケーションを使用して異議申し立て管理プロセスを簡素化し、金融機関が Verifi CDRN API を利用してケースの詳細を効率的に作成、管理、取得できるようにします。	非アクティブ	false	なし
FSO の Now Assist [sn_fso_gen_ai] (ServiceNow Store で入手可能)	保険金請求とカード異議申し立てのケース情報を要約します。	非アクティブ	false	Now Assist for Platform
個人向け生命保険請求 [sn_ins_claim_indl] (ServiceNow Store で入手可能)	損失の最初の通知から保険金請求のクローズまで、個人向け生命保険請求プロセスのさまざまなステージを設定および管理します。	非アクティブ	true	ファイナンシャルサービスオペレーションコア、CSM 貢献者ユーザー、CSM プレイブック
Dispute Rules Content Pack for Mastercard [sn_bom_mcard_cp] (ServiceNow Store で入手可能)	Mastercard のガイドラインに従って、さまざまな異議申し立てカテゴリにおけるカード異議申し立て関連情報を収集するためのアンケートを提供します。	非アクティブ	false	ファイナンシャルサービスオペレーションコア、Dispute Content Pack for Visa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Sales Agreement Management [com.sn_sales_agmt_wf] (ServiceNow Store で入手可能)	販売契約を作成および管理するためのワークフローを提供します。	非アクティブ	true	Product Catalog Mgmt Core [com.sn_prd_pm]、Price Management [com.sn_csm_pricing]
Workplace Services Kiosk [sn_wsd_kiosk] (ServiceNow Store で入手可能)	ワークプレイスサービスデリバリのためのカスタマイズ可能なキオスクエクスペリエンスを提供します。	非アクティブ	true	ワークプレイスコア [sn_wsd_core]
Smart Assessment Core プラグイン [com.sn_smart_asmt] (ServiceNow Store で入手可能)	アセスメントコアは、スマートアセスメントエンジンの基本的なプラグインです。このプラグインにはすべての必須コンポーネントが含まれています。プラグイン「Smart Assessment Connected」と「Smart Assessment Builder」はこのコアに依存しており、コアのインストール時に自動的にインストールされます。	非アクティブ	false	
Smart Assessment Designer プラグイン [com.sn_smart_asmt_design] (ServiceNow Store で入手可能)	アセスメントデザイナー用の接続コンポーネント。	非アクティブ	false	Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt]
Smart Assessment Migration Tools プラグイン [com.sn_smart_asmt_mig] (ServiceNow Store で入手可能)	この移行ユーティリティを使用すると、現在の ITSM アセスメントからスマートアセスメントエンジン内のドラフトステータスの新しいテンプレートに、既存の測定基準タイプを転送できます。ユーザーはその後に、新しく移行されたテンプレートを検証して公開できます。このコンテキストでは、移行とはコピーを意味するため、元の測定基準タイプは変更されません。	非アクティブ	false	Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt]
Smart Assessment Connected プラグイン	アセスメントインスタンス用の接続コンポーネント。	非アクティブ	false	Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt]

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.sn_smart_asmt_connect] (ServiceNow Store で入手可能)				
Smart Assessment Dependencies プラグイン [com.sn_smart_asmt_dep] (ServiceNow Store で入手可能)	Smart Assessment Dependencies プラグインには、スマートアセスメントエンジンで使用するために設計されたユーティリティが含まれています。	非アクティブ	false	
Regulatory Agency Library [com.sn_reg_body_mgmt] (ServiceNow Store で入手可能)	Regulatory Agency Library アプリケーションは、各管轄区域内の特定の業界またはセクターを監督する関連規制当局を特定する一元化されたライブラリを確立します。また、すべての規制関連コミュニケーションをメールで統合管理し、コンプライアンスケースが報告された際に適用する、データプライバシー/セキュリティ侵害の通知ルールを実装します。さらに、ビジネスオペレーションに影響を与える可能性のある新たな規制の傾向、変更、要件について常に最新情報を入手します。	非アクティブ	true	GRC：タクソノミー管理 [com.sn_grc_taxonomy]
ServiceNow IDE [com.sn_glider] (ServiceNow Store で入手可能)	ServiceNow 統合開発環境 (IDE) アプリケーションを使用すると、Now Platform 上の Visual Studio Code for the Web ベースの IDE を使用して、開発者がソースコードでスコープ対象のアプリケーションを作成できるようになります。	アクティブ	false	
Email Address Internationalization [com.glide.email_address_internationalization] (Xanadu の新プラグイン)	このプラグインには、メールアドレスのインターナショナリゼーション機能に必要なアーティファクトが含まれています。	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Sensitive Data Redaction for Inbound Emails [com.glide.email_inbound_redaction] (Xanadu の新プラグイン)	受信メールからの機密データの編集が可能になります。インストール後のデフォルトの動作では、新しい受信メールから sys_email ([件名]、[本文]、[本文テキスト] フィールド) テーブルに作成されたレコードの機密データが編集されます。前提条件として、このプラグインがシームレスに機能するように、Store App - Data Discovery (com.snc.data_discovery) をインストールしてください。	非アクティブ	true	データプライバシー (従来) [com.glide.data_privacy]、System Mailboxes [com.glide.mailbox]
Retail Operations Core [com.sn_retail] (ServiceNow Storeで入手可能)	このプラグインは、フロントラインの店舗マネージャー、アソシエイト、および地域マネージャーに積極的な店舗運営ツールを利用して、タスク管理を最適化し、店舗運営やパフォーマンスの可視性を高めることができます。	非アクティブ	true	com.sn_customerservice、com.snc.bu
API Key and HMAC Authentication [com.glide.tokenbased_auth] (Washington DC の新機能)	REST API エンドポイントの API トークンをサポートします。API キーベースの認証を有効にして、受信 Webhook URL を安全に認証します。	アクティブ	false	• com.glide.auth.scope • com.glide.rest.policy • com.glide.rest.auth.scope
Asset Warranty - Lenovo [com.sn_warranty_integration_lenovo] (ServiceNow Store で入手可能)	Lenovo Warranty API に接続して、ハードウェア資産の保証情報を取得します。	非アクティブ	false	• sn_hamp • sn_lenovo_spoke
キャパシティ管理 [sn_cap_mgmt] (ServiceNow Store で入手可能)	インベントリユーザーがリソースの使用率を表示してアクションを実行できるようにします。あらゆるリソース消費を追跡し、定義されたキャパシティ制約に基づいて追加のインベントリ要求をトリ	アクティブ	true	なし

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ガーするメカニズムを提供します。			
Contracts and Entitlement Workflows [com.sn_contract_ent_wf] (ServiceNow Store で入手可能)	カスタマー契約とエンタイトルメントの変更を管理するためのワークフローを提供します。	アクティブ	true	• カスタマー契約とエンタイトルメント Foundation [com.com.sn_pss_core] • Lead to Cash Primitives [com.sn_l2c_core] • Customer Life Cycle Management Workflows [com.sn_l2c_cust_flows]
カスタマー契約とエンタイトルメント [com.sn_pss_core] (ServiceNow Store で入手可能)	カスタマー契約とエンタイトルメントを管理するための基本オブジェクトを提供します。	アクティブ	true	• Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] • 製品カタログ管理コア [com.sn.prd_pm]
Customer Life Cycle Management Workflows [com.snc.customer_lifecycle_management_wf] (ServiceNow Store で入手可能)	顧客のビジネスニーズを満たすため、販売済み製品のライフサイクルを管理し、販売済み製品の構成、一時停止、再開、切り離しを管理するためのワークフローを提供します。	非アクティブ	true	• Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] • 製品カタログ管理コア [com.sn_prd_pm] • Lead to Cash Core [com.snc.l2c_core]
デスクトップアシスタント [sn_dex_desktop] (ServiceNow Store で入手可能)	従業員の継続的なコミュニケーションチャネルを確立し、従業員がセルフサービスオプションに簡単にアクセスし、サービスデスクからタイムリーな通知を受信できるようにします。これにより、従業員の生産性に対する障壁が効果的に最小限に抑えられます。	非アクティブ	true	com.snc.itom.license
DevOps Vulnerability Integrations [sn_devops_vul_ints	商品化までの期間を短縮し、アプリケーションの脆弱性に対する組	非アクティブ	false	• com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.glide.hub.usage.dashboard

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow Store で入手可能)	織全体のリスクエクスポージャーを提供します。			• com.glide.script.vtable • com.snc.security_support.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.vul_dep
DEX コンテンツプレイブック [sn_dex_content] (ServiceNow Store で入手可能)	アプリケーションとデバイスの監視を支援するコンテンツを提供し、特定されたエクスペリエンスの問題を修復するためのサポートを提供します。	非アクティブ	true	sn_dex (スコープ対象アプリ)
デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) [sn_dex] (ServiceNow Store で入手可能)	ダウンタイムが発生して従業員の生産性が低下する前に問題を検出するため、アプリケーション、ネットワーク、デバイスを監視します。	非アクティブ	true	• com.sn_acc_visibility com.snc.clotho • com.glide.fenix com.sn_itom_cloud_svc • com.glideapp.itom.snac com.snc.itom.license
デジタルプロダクトリリース [com.sn_dpr] (ServiceNow Store で入手可能)	ソフトウェアベースのリリースプラクティス向けにパーソナライズされたエクスペリエンスを提供するために設計された、専用のリリース管理ソリューション。中央のリリース管理チームを強化し、リリースポリシー、テンプレート、準備日の定義を容易にします。	非アクティブ	true	• sn_dpr_model • sn_dpr_workspace • sn_cmdb_ci_class • sn_pace • sn_pace_builder • sn_roadmap • sn_playbook_exp • now_playbook_exp • sn_devops、sn_devops_ws
デジタルプロダクトリリース Data Model [com.sn_dpr] (ServiceNow Store で入手可能)	デジタルプロダクトリリースのデータモデル。リリース管理のテーブルと関係を定義します。	非アクティブ	false	com.snc.sdlc.ranking
デジタルプロダクトリリース Policy Content Pack [sn_dpr_content] (ServiceNow Store で入手可能)	リリースプロセスの包括的な検証を自動化および簡素化します。DevOps データモデルと連携したデータコレクターとポリシーを利用して、エンジニ	非アクティブ	false	なし

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	アリングの完了、品質チェック、リリース準備状況を効率的に評価します。			
デジタルプロダクトリリースワークスペース [sn_dpr_workspace] (ServiceNow Store で入手可能)	ソフトウェアリリース実行のために、デジタル製品、製品機能を管理し、バージョンを計画します。このアプリは、デジタルプロダクトリリースを使用したリリースの実行をサポートするために必要な機能を提供します。	非アクティブ	false	• com.devsnc_sn_vtb • sn_datagrid • sn_dpr_model
Dispute Rules Content Pack for Visa [com.sn_bom_visa_cp] (ServiceNow Store で入手可能)	発行者がカードの異議申し立てケースを開始および調査するためのカードネットワークルールに簡単にアクセスできるようにします。	アクティブ	false	• com.sn_ga_exp • com.sn_bom_credit_card
ドキュメントテンプレート integration with Digital Signatures using Smart Cards [com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration] (ServiceNow Store で入手可能)	さまざまなパートナーが署名するするため、自動入力ドキュメントを生成して送信することで、スマートカード (CAC/PIV カード) を使用したデジタル署名のワークフローを有効にします。	非アクティブ	false	• com.snc.platform_document_mana • com.glide.auth.mutual • com.snc.document_templates
人材開発 オポチュニティマーケットプレイス [com.sn_egd_opp_market] (ServiceNow Store で入手可能)	従業員が簡単に見つけられる機会を組織が共有する、1 つの統一された場所を提供します。	アクティブ	true	なし
Email - Bounce management [com.glide.email.bounce_management] (Washington DC の新機能)	バウンス管理機能を有効にして、メールの送信中にバウンスをフィルタリングすることで、バウンスを生成することがわかっているアドレスを特定してメールが送信されないようにします。	アクティブ	false	com.glide.mailbox
Enterprise Asset Management for Healthcare [com.sn_eamhc] (ServiceNow Store で入手可能)	医療固有のロールを対象に、エンタープライズ資産管理機能を提供し、医療固有のモデルと資産、および関連す	非アクティブ	true	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	るワークフローを管理します。			• com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • om.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_heatmap • com.sn_eam
Entitlement Verification [com.sn_ent_verify] (ServiceNow Store で入手可能)	エンタイトルメントと特性を検証するための API を提供します。	アクティブ	true	カスタマー契約とエンタイトルメント [com.com.sn_pss_core]
フィールドサービスマーケットプレイス [com.snc.fsm_marketplace] (Washington DC の新機能)	規定の期間内に、より良いコストで作業を完了するため、複数の対象リソースにタスクをプッシュします。	アクティブ	true	com.snc.marketplace_core
Visa とのファイナンシャルサービスオペレーション統合 [com.sn_fso_intg_visa] (ServiceNow Store で入手可能)	金融機関が Visa スポークアクションを使用して Visa Resolve Online (VROL) API と統合し、さまざまな異議申し立てライフサイクルイベントを管理できるようにします。	アクティブ	false	• com.sn_visa_spoke • com.sn_bom_visa_cp
フローデザイナー Proactive アナリティクス Trigger [com.glide.hub.flow_trigger.analytics] (Washington DC の新機能)	プロアクティブアナリティクスの KPI スコアまたは KPI しきい値が満たされたときにフローを開始します。	アクティブ	false	• com.glide.hub.flow_trigger • com.snc.par.intelligence
GraphQL エクスプローラー [com.glide.graphql.explorer] (Washington DC の新機能)	統合された GraphQL テストツール。	アクティブ	false	なし
GRC: Management Reporting [com.sn_grc_mgmt_report] (ServiceNow Store で入手可能)	Microsoft Office 365 プラグインを使用して GRC 関連データを Microsoft Word ドキュメントにインポートするためのレポート機能を提供します。	非アクティブ	false	com.sn_esg_msoff_intg
Hardware Asset Management for TNI [com.sn_ham_tni]	ハードウェア資産管理 (HAM) を使用した Telecommunications Network インベントリ	非アクティブ	false	san_hamp

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow Store で入手可能)	(TNI) 機能のみを使用します。			
Hardware Asset Management integration with Zero Touch Mobility [com.sn_ham_ztm] (ServiceNow Store で入手可能)	取得から廃棄までエンドツーエンドの資産ライフサイクルを通じてモバイルデバイスクラスを管理するための自動化および規範的で標準的なプラクティスを推進します。	非アクティブ	false	sn_hamp
衛生安全リスク管理 [com.snc.sn_hs_rm] (ServiceNow Store で入手可能)	職場の安全を優先して、潜在的な危険を特定、評価、および低減します。	アクティブ	true	なし
ヘルスログアナリティクスプライム [com.sn_hla_gw_stream] (ServiceNow Store で入手可能)	地域データセンターへの移行を有効にします。	アクティブ	false	なし
Hiring Core [com.sn_ta_hiring_core] (ServiceNow Store で入手可能)	Now Platform でサードパーティプラットフォームデータを保存するレコードテーブル。	アクティブ	false	なし
IPKI 証明書ジェネレーター [com.sn_app_skytale] (Washington DC の新機能)	インスタンス署名証明書を生成して、Kafka トピックを保護します。	非アクティブ	false	com.glide.uxbuilder
ITOM コンテンツサービス [sn_smart_content] (ServiceNow Storeで入手可能)	インフラストラクチャ内の製品について広範な可視化を提供します。予測インテリジェンス により特定されたプロセスの分類により、CMDB 内の新しい構成アイテムをより幅広く検出し、毎週更新できます。	非アクティブ	false	• ディスカバリー [com.snc.discovery] • 正規化データサービスクライアント [com.glide.data_services_canonicc
I18N：アラビア語訳 [com.snc.i18n.arabic] (Washington DC の新機能)	インスタンスでベースシステムの UI 文字列コンテンツのアラビア語訳を提供します。	非アクティブ	false	• I18N：インターナショナリゼーションプラグイン [com.glide.i18n] • ローカリゼーションフレームワークインストーラー [com.glide.localization_framework.i • 18N：ナレッジ管理インターナ

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
				ショナリゼーションプラグイン v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]
JavaScript Module Suppor [com.glide.module_support] (Washington DC の新機能)	JavaScript モジュールをファイルシステム構造に格納するためのスキーマが含まれます。	アクティブ	false	なし
ローカリゼーションフレームハブ [com.sn.localization_framework.hub] (Washington DC の新機能)	ローカリゼーションフレームワークスポークから受け取った翻訳要求を履行できるようにします。	非アクティブ	false	com.glide.localization_framework.inst
ローカリゼーションフレームスポーク [com.sn.localization_framework.spoke] (Washington DC の新機能)	ローカリゼーションフレームワークハブを使用して翻訳要求を履行できるようにします。	非アクティブ	false	com.glide.localization_framework.inst
メンタリング [sn_ecn] (ServiceNow Store で入手可能)	従業員の関係性は人脈作りの機会向上を提供し、個人が有意義なつながりを築けるようにします。メンタリングなどのツールを従業員に提供し、ガイダンスや適切なメンターを検索しやすくし、学習を促進し、キャリアアップの可能性を高めます。	非アクティブ	true	キャリア対話
Mobile Gen AI [com.glide.sg.gen_ai] (Washington DC の新機能)	モバイルが生成 AI 機能を有効にして統合できるようにします。	アクティブ	false	• com.glide.one_extend • com.glide.sg.one_extend
オポチュニティ管理アプリケーション [sn_l2c_oppty_mgmt] (ServiceNow Store で入手可能)	見積もりワークフローとカンバンビュービューへのアクセス機会を提供します。	非アクティブ	true	• com.sn_l2c_oppty_mgmt_data_mo • com.snc.l2c_core
オポチュニティ管理データモデル [sn_l2c_oppty_mgmt_data_model] (ServiceNow Store で入手可能)	ユーザーが機会を管理できるようにします。これには、機会データモデルと新しい営業機会を作成・管理する機能、および機会を見積もりに変換するワークフローが含まれます。	非アクティブ	true	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn_l2c_sales_common

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Opportunity Marketplace [sn_opp_market] (ServiceNow Store で入手可能)	社内の異動に伴う従業員のエンゲージメントと定着率を向上させます。	非アクティブ	true	• 人材開発コア • 人材開発 共有ライブラリ • 採用コア
Parallel Review and Feedback [sn_rvw_feedback] (ServiceNow Store で入手可能)	フィードバックの生成とフィードバックへの応答の基本的なワークフローが含まれます。	非アクティブ	true	なし
Participant Suggestions [com.glide.sn_participant_suggestions] (ServiceNow Store で入手可能)	サイドバーディスカッションに貢献できるユーザー (またはパートナー) のリストを表示します。	非アクティブ	false	• com.glide.one_extend • com.glide.platform_ml
製品コンフィギュレーター [sn_prd_config_ui] (ServiceNow Store で入手可能)	企業が顧客に販促、販売、提供する製品やサービスを設定できるようにします。	非アクティブ	false	製品カタログ管理コア [com.sn_prd_pm]
見積管理アプリケーション [sn_l2c_quote_mgmt] (ServiceNow Store で入手可能)	製品見積書の作成と管理に使用します。	非アクティブ	true	• com.sn_l2c_quote_mgmt_data_mo • com.sn_l2c_core
見積管理 Data Model [sn_l2c_quote_mgmt_data_model] (ServiceNow Store で入手可能)	ユーザーが見積プロセスを管理できるようにします。	非アクティブ	true	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn.csm_pricing • com.sn_l2c_sales_common
Rack visualization component [sn_rack] (ServiceNow Store で使用可能)	ラックとラック内の機器の配置を可視化する機能。ラックのキャパシティの視覚化を向上させます。	アクティブ	true	なし
ServiceNow ストリームコネクトレプリケーション - Kafka [com.glide.hub.stream_connect_replication.kafka] (Washington DC の新機能)	顧客の Kafka クラスターを使用して、MID サーバー経由でストリームコネクトレプリケーションテーブルを複製するサポートを有効にします。	非アクティブ	false	• ServiceNow Stream Connect Replication Core [com.glide.hub.stream_connect.rep • Stream Connect Replication Certification [com.sn_stream_connect.replicatio

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Site Mapping for Field サービス管理 [com.snc.fsm_site_mapping] (ServiceNow Store で入手可能)	ネイティブモバイルアプリケーションのウェイファインディング機能とサイトマップを使用してナビゲートします。	アクティブ	false	• com.snc.work_management, sn_map_core • sn_map_component
Skills Industry Data [com.sn_skills_data] (ServiceNow Store で入手可能)	業界スキルデータを取得します。	アクティブ	true	スキルインテリジェンスプラグイン
スキルインテリジェンスワークスペース [com.sn_skills_int_ws] (ServiceNow Store で入手可能)	スキルインテリジェンスワークスペースエクスペリエンス。	アクティブ	true	スキルインテリジェンスプラグイン
Sn Topology Map [sn_topology_map] (ServiceNow Store で入手可能)	インベントリマネージャーがトポロジとその要素をキャプチャして可視化できるようにします。	アクティブ	true	なし
sn-4q-bubble [com.sn_4_q_bubble] (ServiceNow Store で入手可能)	アプリケーションポートフォリオ管理のバブルチャートにより、ビジネスアプリケーションのインジケータースコアをプロットできます。これらのスコアを使用して目標を戦略化し、ビジネスアプリケーションのデマンドを作成します。	アクティブ	false	なし
sn_supplier_tprm [sn_supplier_tprm] (ServiceNow Store で入手可能)	サプライヤーマネージャーがオンボーディングワークフローからリスクアセスメントをトリガーし、サプライヤーライフサイクルオペレーション内でリスクデータを表示および使用できるようにします。	非アクティブ	false	• サプライヤーライフサイクルオペレーション [com.snc.sn_supplier_mgmt] • サードパーティリスク管理 [com.sn_vdr_risk_asmt]
通信の戦略ポートフォリオ管理 [sn_strg_prtf_mgmt] (ServiceNow Store で入手可能)	通信プロジェクトテンプレート。	非アクティブ	true	なし
総所有コスト (TCO) [sn_apm_tco] (ServiceNow Store で入手可能)	エンタープライズアーキテクトがアプリケーションコストを活用してアプリケーション	アクティブ	true	なし

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ポートフォリオに優先順位を付けられるよう支援します。			
Visa スポーク [com.sn_visa_spoke] (ServiceNow Store で入手可能)	Visa スポークにより、Visa の REST API に接続して、顧客が支払いおよびセキュリティデータにすばやくアクセスできるようにします。顧客はこのスポークを使用して、トランザクションの検索、マーチャントとのコラボレーション、異議申し立ての管理、およびセキュリティが強化されたその他の機能を実行することができます。	アクティブ	false	なし
Vulnerability Response Common ワークスペース [sn_vul_cmn_ws] (ServiceNow Store で入手可能)	すべてのモジュールに適用される共通のワークスペースの変更、またはワークスペース環境で開発されている新機能を組み込むための一元的なハブとして機能します。	アクティブ	false	Vulnerability Response Common [sn_vul_cmn]
アクセスアナライザー [com.snc.access_analyzer] (Vancouver の新機能)	ServiceNow® アクセスアナライザーは、アドミニストレーターと開発者が選択したユーザー、ロール、グループの権限を表示するのに役立つアプリケーションです。	アクティブ	false	
Account Life Cycle Events [com.sn_acct_lc] (ServiceNow Store で利用可能)	テクノロジー業界プロバイダーが、内部および外部の顧客向けに反復可能なオンボーディングエクスペリエンスを構築できるようにします。	アクティブ	false	• com.snc.install_base:sys • com.sn_process_automation_design • com.glide.playbook_experience.co • com.snc.csm_case_types:sys • com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec:sys • sn_csm_playbook:3.1.0 • sn_ti_core:1.0
買掛金請求書処理 sn_ap_apm (Vancouver の新機能)	買掛金チーム向けの請求書自動化ソリューションを提供します。これにより、企業が追加のオーバーヘッドな	アクティブ	true	• sn_ap_cm • sn_ap_ic

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	しでリスクを軽減し、生産性を向上させることができます。			
ドキュメントインテリジェンスの買掛金オペレーション統合 sn_ap_ic (Vancouver の新機能)	メール、ポータル、統合などのさまざまなチャネルから受信する請求書の取り込みを自動化するのに役立ちます。	アクティブ	true	com.sn_ap_ic
連邦政府機関の追加テーブル [com.snc.fedtables]	連邦政府 HR サービスをビルドするために連邦政府のフォームで頻繁に使用または必要とされる、連邦政府の顧客の追加データ要素を提供します。	アクティブ	false	com.sn_hr_core
インボイスケース管理 sn_ap_cm (Vancouver の新機能)	サプライヤーの問題解決の迅速化とサプライヤーとの関係の改善を目的として、買掛金チームがサプライヤー/従業員から送信された請求書および支払関連の照会/要求を管理できるようにします。	アクティブ	true	• com.snc.sn_shop • Supplier Collaboration Portal • Source-to-Pay オペレーション
AIOPs Dashboards [com.sn_itom_aiops_dashboards] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah と互換性があります)	複数のペルソナ (アドミン、マネージャー、SME) のすべての ITOM ヘルス/AIOps ダッシュボードのワンストップショップです。	非アクティブ	false	
AIOps Experience [com.sn_sow_aiops] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	AIOps エクスペリエンスは、Express List、Integration Launchpad、AIOps ダッシュボードから構成される一連の新しいエクスペリエンスです。	非アクティブ	false	サービスオペレーションワークスペース ITOM アプリ
App Client UX [com.sn_app_client_ux] (Vancouver の新機能)	アドミニストレーターがインスタンスのライセンス済みアプリケーションとプラグインをインストール、更新、管理できるようにします。	アクティブ	false	app-client (sn_appclient)

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Asset Management - Procurement Integration [com.sn_asset_proc_int] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah と互換性があります)	ソフトウェア資産管理 (SAM) アドミニストレーターが外部購入システムでソフトウェアライセンス要件の購入要求を作成できるようにします。その後、発注書 (PO) が受領された後、受領トランザクションを使用して、ソフトウェア資産管理でのエンタイトルメントの作成が自動化されます。	アクティブ	false	• 調達 (com.snc.procurement) • Coupa spoke (sn_coupa_spoke)
Beans.AI Spoke [com.sn_beans_ai_spoke] (Vancouver の新機能)	Beans.AI は、Schedule Optimization が移動時間の推定のためにサポートするマッププロバイダーです。このプラグインを使用すると、Schedule Optimization でエージェントとタスク間の距離を計算できます。	アクティブ	false	統合ハブ標準インストールパック
CMDB CI クラスモデル [sn_cmdb_ci_class]	クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。ディスカバリー や サービスマッピング などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して構成アイテム (CI) に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。	非アクティブ	false	• 構成管理 (CMDB) (com.snc.cmdb) • 拡張モデルクラスおよび資産クラス (sn_ent) • データ基盤モデル (sn_cmdb_foundation)
Customer Service Characteristics [com.snc.characteristics] (Vancouver の新機能)	顧客が特性と関連機能を使用できるようにします。	アクティブ	false	なし
Customer Service Install Base Characteristics [com.snc.install_base_characteristics]	顧客がインストールベースの特性をキャプチャできるようにします。	アクティブ	true	• com.snc.install_base • com.snc.characteristics

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(Vancouver の新機能)				
Equifax スポーク [com.sn_equifax_spoke] (ServiceNow Store で利用可能)	顧客のクレジット履歴、不正アラート、デジタル ID 検証、トランザクションスクリーニング、およびその他の関連データに関する重要な情報にアクセスできます。	アクティブ	false	なし
Events and Jobs Dashboard [sn_async_dashboard] (Vancouver の新機能)	システムイベントとスケジュール済みジョブのモニタリングダッシュボード	アクティブ	false	com.glide.stats.event_process_monito
エンタープライズポートフォリオ [enterprise_portfolio_admin] (ServiceNow Store で利用可能で、Utah と互換性がありますが、Vancouver と互換性がありません)	デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で「ビジネスアプリケーション」および「アプリケーションサービス」タイプのエンタープライズポートフォリオを作成するためのアプリケーション。	アクティブ	false	
生成 AI コントローラー [com.sn.generative.ai] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	Generative AI API を Now Platform にネイティブに統合します。	アクティブ	false	• OpenAI Generative AI Spoke (com.sn_openai) • Microsoft Azure OpenAI Generative AI Spoke (sn_azure_openai)
Glide Conversation 生成 AI [com.glide.cs.genai] (Yokohama の新機能)	Now Assist を有効にします。	非アクティブ	true	生成 AI コントローラー
GRC Compliance Case Management Advanced [com.sn_comp_case_adv] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	IRM PRO 顧客向けの Compliance Case Management Advanced のソリューションを管理するためのアプリケーション。	アクティブ	false	GRC：コンプライアンスケース管理 (com.sn_comp_case)

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
GRC Compliance Case Management Full Access [com.sn_comp_case_ful] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	IRM エンタープライズ顧客向けの Compliance Case Management フルアクセスソリューションを管理するためのアプリケーション。	アクティブ	false	GRC 高度なコンプライアンスケース管理 (com.sn_comp_case_adv)
GRC 従業員ユーザー [com.sn_grc_emp_user] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	このプラグインを使用すると、組織内のすべての従業員が次のことができます。 • レポート：組織に関連するポリシー/コンプライアンス違反のインスタンス。 • 要求：コンプライアンスチームへのポリシーの変更、説明など。	非アクティブ	false	なし
GRC: Third-party Due Diligence Request [com.sn_tprm_onboarding] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	すべてのユーザーがサードパーティとのエンゲージメントのデューデリジェンスの要求を送信できるようにします。	アクティブ	true	サードパーティリスク管理 GRC：承認コンフィギュレーター
Clone Admin Console [sn_instance_clone] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah と互換性があります)	Clone Admin Console を有効にします。これにより、最もよく使用される自動化の 1 つである、インスタンス間でのデータクローンの統一されたアドミンエクスペリエンスと強化された可視化が得られます。アプリケーションには、簡素化されたクローン要求エクスペリエンス、タイミングの競合を防ぐための新しいスケジューリングツール、オンデマンドバックアップオプション、すべてのクローン関連の	アクティブ	false	High Availability Cloning (com.snc.ha) (Utah パッチ 2 以降が必要)

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	設定を 1 か所で表示する機能、現在のクローンアクティビティを簡単に表示できるダッシュボードによる可視化の向上などが含まれています。			
Manage Skills Configurable Page [com.snc.sn_skill_cfg_page] (ServiceNow Store で利用可能)	Next Experience ユーザーインターフェイスを使用してスキルアサインを管理できるようにします。	アクティブ	true	スキル管理 (com.snc.skills_management)
Map Integrations for Field Service [com.snc.app_fsm_map_integ] (Vancouver の新機能)	エージェントの場所とタスクの場所の両方を考慮して、インテリジェントな移動時間の推定を実行し、作業指示タスクをエージェントに割り当てます。	アクティブ	true	Beans.AI Spoke (com.sn_beans_ai_spoke)
Microsoft Azure DevOps Pipelines Spoke [com.sn.azure.pipln.spk]				
MID サーバーエクスペリエンス [com.glideapp.agent.experience] (Vancouver の新機能)	MID サーバーの健全性、パフォーマンス、定着に関する有意義な情報を共有するのに役立ちます。Polaris Experience に基づいていて、新しいルックアンドフィールを備えています。	アクティブ	false	• com.glideapp.agent • 複数の PAR プラグイン (すべては、MID サーバーエクスペリエンスのアクティブ化中に自動的にアクティブ化されます)
Platform Document Intelligence [com.glide.platform_ml_dip] (Vancouver の新機能)	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションのベースプラグイン。	アクティブ	false	com.glide.platform_ml
Post-Sales Support [com.sn_pss_core] (Vancouver の新機能)	カスタマーサービスユーザーに購入後サポートサービスを提供するためのエンタイトルメントとサービス契約を提供します。	アクティブ	true	• com.sn_customerservice • com.snc.install_base • com.snc.csm_case_types • com.snc.characteristics

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
持続可能な IT [sn_esg_sustain] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	IT 資産によって生成された排出量を効果的に管理および監視できます。さらに、アプリケーションを使用すると、資産のエネルギー消費量を追跡し、資産が寿命に達した後の適切な廃棄を追跡できます。	非アクティブ	true	• Hardware Asset Management (HAM) Pro • ESG Management
スキルインテリジェンス [com.snc.skills_management] (ServiceNow Store で利用可能)	スキルに基づいて人員を開発するために組織で使用できる AI 主導型プラットフォーム。	非アクティブ	true	従業員プロファイル
Service Operations Workspace Express List [com.sn_itom_aiops_list] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	Express List では、オペレーターがアラートのトリアージ、分析、および修正を行うことができます。これはアラートのライブビューであり、動的フィルタリング、プレビューパネルの拡張情報、およびユーザー向けの自動化が組み込まれています。	アクティブ	false	サービスオペレーションワークスペース ITOM アプリケーション
Service Operations Workspace Integrations launchpad [com.snc.uib.sow_integrations_launchpad] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	利用可能なすべての ITOM ヘルス統合の統合ビュー。イベントコネクタを簡単かつ直感的に構成できます。アプリケーションは、AIOps エクスペリエンスで自動的にアクティブ化されます。	アクティブ	false	
サービスオペレーションワークスペース測定基準エクスプローラー [com.sn_itom_metric_exp] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	以前のアプリケーションに代わる、SOW 用の新しい Metric Explorer アプリケーション。このアプリケーションは、ACC-M に併せて自動的にインストールされます。	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Service Operations Workspace Metric Explorer APIs [com.sn_sow_metric_exp] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	以前のアプリケーションに代わる、SOW 用の新しい Metric Explorer アプリケーション。このアプリケーションは、ACC-M に併せて自動的にインストールされます。	非アクティブ	false	
Task Grouping [com.snc.task_grouping]				
ITSM のタスクインテリジェンス [com.snc.itsm_ml_task] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah と互換性があります)	機械学習を使用してソリューションベースのモデルを設定、展開、および追跡し、重要なビジネス成果を達成します。		false	• Recommended Actions for ITSM - Advanced (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advance • タスクインテリジェンスアドミンコンソール (com.sn_ti_admin)
Technology core [com.sn_ti_core] (ServiceNow Store で利用可能)	テクノロジー業界の垂直 CSM 拡張。	アクティブ	false	com.sn_customerservice
Transporter [com.sn_transport]				
Zero Trust - Location Based Access [com.snc.zero_trust_location_access]	場所フィルターは、アドミニストレーターがデバイスの物理的な場所に基づいて認証ポリシーを作成するときに使用できるフィルター基準です。	アクティブ	false	Adaptive Authentication (com.snc.adaptive_authentication)
Zero Trust - Policy Based Session Access [com.snc.zero_trust_session_access]	ServiceNow® Zero Trust - Policy Based Session Access (Session Access) を使用すると、IP アドレス、場所、認証方法、ユーザーのロール、グループ、MFA と ID プロバイダー (IDP) によって共有される属性を持つユーザーなど、	アクティブ	false	Adaptive Authentication (com.snc.adaptive_authentication)

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	さまざまな要素に基づいて Web セッションのユーザー権限を動的に削減できます。			
脆弱性対応と Claroty CTD の統合 [com.sn_clarotyctdvr] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah と互換性があります)	Claroty CTD からインポートされた脆弱性データを使用して、本番プロセスコンテキストでリスクベースのアクションを有効にします。	アクティブ	false	• Claroty CTD のサービスグラフコネクタ (com.sn_clarotyctdsgc) • CMDB CI クラスモデル (com.sn_cmdb_ci_class)
Workplace Connectors (sn_wsd_wc) (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah と互換性があります)	職場ハードウェア関連コネクタは、さまざまな種類の職場ハードウェア/センサー (バッジシステム、占有センサーなど) からのデータを、それぞれのスポークを介して WSD 製品に取り込むことができる汎用フレームワークです。	アクティブ	false	Workplace Central (sn_wsd_central)
Threat Intelligence Security Center for Security Operations [com.snc.secops.threatintelsecurity_center] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	セキュリティ侵害のインジケーター (IoC) を見つけ、脅威インテリジェンスセキュリティセンターのデータでセキュリティインシデントを強化できます。	非アクティブ	false	• Security Support Common (com.snc.security_support.common • 脅威インテリジェンス Support Common (com.snc.threat) • Security Case Management common workspace components (com.snc.escm.ws_commons)
高度なネットワークインベントリ [sn_ni_adv] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	通信ネットワークインベントリの高度な機能	アクティブ	true	• Inventory Number Management (sn_inv_num_mgmt) • Attribute Pack (sn_attribute_pack)

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
ネットワークインベントリコア [sn_ni_core] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	ネットワークインベントリを管理するアプリケーション。	アクティブ	true	• Inventory Number Management (sn_inv_num_mgmt) • Attribute Pack (sn_attribute_pack)
Data Separation [sn_ds] (ServiceNow Store で利用可能)	組織がレンズ階層とそのリーフノードに基づいて機密データへのアクセスを制限できるようにします。このアプリケーションは、レコード、関連アイテム、計画立案コンソール、ワークベンチ、レポートをサポートします。	アクティブ	false	• PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) • ポートフォリオ計画 (sn_align_ws)
DevOps Vulnerability Integrations [sn_devops_vul_ints] (ServiceNow Store で利用可能で、Vancouver、Utah、Tokyo と互換性があります)	DevOps とアプリケーションセキュリティツールを統合するための新しいフレームワークとデータモデルを提供します。これは拡張可能なフレームワークであり、任意のアプリケーションセキュリティツールとのカスタム統合を作成することもできます。	アクティブ	false	com.sn_devops
アクションステータス自動化 [com.sn_action_status]	このプラグインは、タスクに対して作成されたブロッキングレコードを追跡し、タスクリストのアクションステータスインジケーターを更新します。	アクティブ	true	
Software Asset Workspace を含むすべてのソフトウェア資産管理プロプラグインをアクティブ化します [com.sn_samp_master_ws] (Utah の新機能)	ソフトウェアディスカバリー情報を正規化し、エンタイトルメントとインストールを調整し、使われていないソフトウェアを再利用する機能を提供します。パブリッシャー製品を調整するための追加機能を提供します。	非アクティブ	true	• com.sn_samp_master • com.sn_sam_workspace
Activity formatter	このプラグインを使用すると、タスクフォー	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
com.glide.ui_activity_formatter	ムでアクティビティのリストまたは履歴をすばやく簡単にフィルタリングできます。			
アドミンセンター [sn_admin_center] (ServiceNow ストアで入手可能)	プラットフォームオーナーやアドミニストレーターに対して、プラットフォームの機能に簡単にアクセスし、新しいアプリケーションを検出し、インテリジェントでアクション可能なインサイトを取得するための中心的なハブを提供します。	アクティブ	false	sn_ace
アドミンエクスペリエンスフレームワーク [com.sn.ace_framework] (Tokyo の新機能)	アドミンセンターを含むさまざまなアプリケーションで使用される新しい UI フレームワークをサポートします。	アクティブ	false	なし
Adoption Blueprint for Technology Excellence [sn_itsm_bus_obj] (ServiceNow ストアで入手可能)	アドミンセンターの一部である Adoption Blueprint には、ビジネスゴールを達成するためにインストールと導入が理想的な順序で利用可能なアプリケーションとプラグインの推奨セットが表示されます。	アクティブ	false	sn_admin_center
高度な AI 検索管理ツール [sn_ais_admin_tools]	AI 検索 ダッシュボードと検索プレビューツールが含まれています。	非アクティブ	false	
高度なワークアサインメント [com.glide.awa]	対応可能性、キャパシティ、スキルに基づいて作業アイテムを自動的にエージェントにアサインします。	アクティブ	false	com.snc.skills_management
高度なワークアサインメント - エージェントの親和性 [com.glide.awa.agent_affinity]	作業アイテムに対するエージェントの親和性に基づいて、最適なエージェントへのワークアサインメントを有効にします。	非アクティブ	false	com.glide.awa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Advanced Work Assignment for HRSD [com.sn_hr_awa]	HRSM ケース、チャット、およびエージェントへのコールのルーティング、キューイング、およびアサインをサポートする、すぐに使用可能な構成データが含まれています。	非アクティブ	false	• com.glide.awa • com.sn_hr_core • com.glide.interaction.awa
Advanced Work Assignment for Incidents [com.snc.incident.awa]	インシデント用の高度なワークアサインメントをサポートするデフォルト構成	アクティブ	false	• com.glide.awa • com.snc.agent_workspace.itsm
ソーシングと調達オペレーションの高度な作業アサイン [com.snc.sn_spend_awa] (ServiceNow ストアで入手可能)	高度なワークアサインメントを使用して、エージェントに作業を自動的にアサインします。	非アクティブ	true	• 高度なワークアサインメント (com.glide.awa) • エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) • 調達ケース管理 (com.sn_spend_psd)
サプライヤーライフサイクルオペレーションの高度な作業アサイン [com.snc.sn_slm_awa] (ServiceNow ストアで入手可能)	可用性とキャパシティに基づいて、サプライヤーケースをエージェントに自動的にアサインします。	非アクティブ	true	• 高度なワークアサインメント (com.glide.awa) • エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) • Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) • サプライヤーライフサイクルオペレーション (com.snc.sn_supplier_mgmt)
エージェントチャット [com.glide.interaction.awa]	高度なワークアサインメントでワークスペースエージェントチャットとチャットサービスチャネルを有効にします。	アクティブ	true	• com.glide.interaction • com.glide.awa
エージェントクライアントコレクターフレームワーク [sn_agent]	エージェントクライアントコレクターの管理	アクティブ	false	• com.snc.sa.mid.webserver • com.snc.cmdb.scoped

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)				
エージェントクライアントコレクターモニタリング [sn_itmon] (ServiceNow ストアで入手可能)	エージェントクライアントコレクターを使用したモニタリングソリューション	アクティブ	false	
調査エージェントクライアントコレクター [sn_acc_adapter] (ServiceNow ストアで入手可能)	影響を受ける CI の CI メトリクス情報を取得して表示できるようにします。	アクティブ	true	なし
エージェントフォーキャスト [com.sn_agent_forecast]	履歴データに基づいてエージェントを予測します。		false	com.snc.clotho
エージェントインテリジェンス [com.glide.platform_ml]	予測インテリジェンスに名称変更されました。	アクティブ	false	com.glide.platform_ml_pa
Agent Intelligence Reports [com.glide.platform_ml_pa]	Predictive Intelligence Reports に名称変更されました。	アクティブ	false	
エージェントスケジュール [com.snc.agent_schedule]	カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、作業スケジュールとアサインを確認し、会議や予約などの個人イベントを追加することができます。	アクティブ	false	com.snc.app.agent_calendar_widge
エージェントワークスペース [com.agent_workspace]	エージェント、ケースマネージャー、ヘルプデスクプロフェッショナル、およびマネージャーに、顧客からの質問に回答したり、顧客の問題を解決したりするための一連のツールです。	アクティブ	false	• com.glide.uxbuilder • com.glide.graphql • com.glide.interaction • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.ribbon • com.snc.agent_workspace.list • com.snc.agent_workspace.form

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
				• com.snc.agent_workspace.global_ • com.snc.agent_workspace.declarc
エージェントワークスペース - Knowledge [sn-component-workspace-knowledge]	エージェントアシストでナレッジベースの使用を有効にします。	アクティブ	false	com.snc.agent_workspace.config
エージェントワークスペース - List [com.snc.agent_workspace.list]	ワークスペースリスト構成	アクティブ	false	com.snc.agent_workspace.config
エージェントワークスペース - Ribbon [com.snc.agent_workspace.ribbon]	ワークスペースリボン構成	アクティブ	false	• com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.sn_resolutionshaper
Aggregate Web Service [com.glide.web_service_aggregate]	GlideAggregate 機能への SOAP アクセスを提供します。	非アクティブ	false	
Agile Development 2.0 [com.snc.sdlc.agile.2.0]	Agile Development 2.0 プラグインは、Agile Development に加えて機能を拡張します。Agile Development のカスタマイズされたバージョンが既にある場合は、Agile Development 2.0 をアクティブ化する前にカスタマイズを削除して、すべての機能が正しく機能するようにします。カスタマイズを削除する詳細な手順については、ドキュメントを参照してください。	アクティブ	true	• com.snc.sdlc.scrum.opm_int • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common • com.snc.sdlc.ranking
Agile Development — Unified Backlog [com.snc.sdlc.agile.multi_task]	欠陥、問題、インシデントタスク、ストーリーなど、さまざまなタスクタイプのレコードを含む一元化されたバックログを維持できます。あらゆるタスク	アクティブ	false	• com.snc.sdlc.agile.2.0 • com.snc.sdlc.agile.multi_task.comm

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	をアジャイルワークフロー含めます。			
Agile - Scaled Agile Framework - Essential SAFe [com.snc.sdlc.safe]	Scaled Agile Framework は、リーンアジャイルの原則を組織全体に適用するように設計されています。Essential SAFe は、フレームワークの最も基本的な構成であり、アジャイルリリーストレーニングバックログの管理、プログラムインクリメントの計画という SAFe で成功するために必要な最小限の要素があります。	アクティブ	true	• com.snc.sdlc.ranking • com.snc.sdlc.agile.2.0
Agile - Scaled Agile Framework - Portfolio SAFe [com.snc.sdlc.portfolio_safe]	ポートフォリオ作業に無駄のないアジャイルの原則を適用するには、ポートフォリオ SAFe を使用します。	アクティブ	true	• com.snc sdlc.safe • com.snc.portfolio_management
Agile Development 2.0 - ATF Tests [com.snc.sdlc.agile.2.0.atf]	Agile Development 2.0 - ATF Tests は、Agile Development 2.0 アプリケーションで実行できるテストケースとテストスイートを提供します。	アクティブ	false	
AI 検索 [com.glide.ais]	AI 検索 機能をインストールして有効にし、さまざまなインターフェイスで関連性のある、コンテキストに応じた、個人的な検索エクスペリエンスを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.search.signal_data • com.glide.platform_ml • com.glide.nlu • com.snc.nlu_studio
AI 検索アシスト [com.snc.ai_search_assist]	ユーザーがサービスデスクのオペレーターを関与させることなく、問題を回避したり迅速に解決したりするのに役立ちます。ナレッジおよびサービスカタログの結果を含めることができるため、ユーザーは検索からカタログアイテムを直接注文できます。	アクティブ	false	com.glide.search

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
カスタマーポータルの AI 検索 [com.snc.csm.portal_ais]				• com.glide.ais • com.glide.ais_enabler
AI Search Index Sources [com.glide.ais.index_sources]	ベースシステムで提供される以外の、Now Platform テーブル用のインデックス付きソース定義を含みます。 • カタログタスク [sc_task] • 変更 [change_request] • 変更タスク [change_task] • 会社 [core_company] • グループ [sys_user_group] • インシデント [incident] • 場所 [cmn_location] • 問題 [problem] • 要求 [sc_request] • 要求アイテム [sc_req_item]	非アクティブ	false	
AI 検索スポーク [sn_ai_spoke] (ServiceNow ストアで入手可能)	Integration Hub で AI 検索クエリーを実行可能にします。	アクティブ	false	com.glide.ais.external_content
アラートルール管理 [com.sn-em-arm]				
ポートフォリオ計画 [sn_align_ws] (ServiceNow ストアで入手可能)	ウォーターフォールとアジャイルのワークストリームを組み合わせることで、製品マネージャーとポートフォリオマネージャーが組織の連携を推進し、アジャイルな変革を促進	アクティブ	true	com.sn_roadmap_plng

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	できるように支援します。			
Azure DevOps (ADO) のアラインメントプランナーワークスペース統合 [com.sn_align_ado_int] (San Diego の新機能)	2 つのアプリケーションを統合することで、ServiceNow® アラインメントプランナーワークスペース (APW) と Microsoft Azure DevOps 間でのレコードのインポート、エクスポート、および双方向同期を可能にします。			
セキュリティインシデントレスポンス向けアナリストワークスペース [com.snc.security_incident_workspace] (Tokyo の新機能)	アナリストとインシデントマネージャーが、専用のワークスペースを使用して作業を優先順位付けし、インシデントのステータスを監視し、表示できるようにします。	アクティブ	false	• sn_si • sn_sirw_evam_card
アナリティクスセンター [com.snc.pa.analytics_center]	パフォーマンスアナリティクスセンター - ユーザーは、検索主導型の分析を使用してデータに関する回答をすばやく取得できます。	非アクティブ	false	• com.agent_workspace • com.workspace_core • sn-component-nlq • com.snc.par.nlq.core
Analytics Task [com.snc.pa.analytics_task]	アナリティクスに関連するワークフローのコアフレームワークを提供します。これは、アナリティクスタスクテーブルと関連アーティファクトで構成されています。	アクティブ	false	
Angular AMB Services [com.glide.ui.ng.amb]	AMB 用 Angular サービス	アクティブ	false	• com.glide.ui.ng • com.glide.amb • com.glide.record_watcher
匿名コネクトサポート [com.glide.connect.anonymous_support]	匿名コネクトサポートのアクセスとプロパティを有効にするプラグイン。	非アクティブ	false	com.glide.connect.support
匿名レポートセンター (ARC) [com.sn_anonymous_reporting_center]	ユーザーが、組織内のエージェントまたはアドミニストレーターに ID を開示することなく	アクティブ	false	com.sn_content_delivery

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ケースを送信できるようにします。			
API アナリティクス [com.glide.api_analytics]	アドミニストレーターが Web サービスの API アナリティクス統計情報を表示できるようにします。	アクティブ	false	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
API Stats [com.glide.stats.api]	API Stats	アクティブ	false	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
App APIs [com.glide.app_api]	アプリケーションおよびアプリケーションロールバック関連情報をフェッチするための API	アクティブ	true	
App Collaboration [com.glide.app_collaboration]	アプリケーションコラボレーションを促進するために Delegated Developer を補完するプラグイン。App Engine ライセンスが必要です。	アクティブ	false	com.glide.delegated_development
App Dependency Client [com.sn_dependentclient]	アクティブなプラグインに基づいてストアアプリケーション/統合のリストを提供するプラグイン。ストアの Web サービスを使用して、顧客インスタンス自体にそのようなアプリケーションのキャッシュを作成します。	非アクティブ	false	
App Engine 管理センター [com.sn_aemc]				
App Engine Studio [com.snc.app-engine-studio]	さまざまなスキルレベルの作成者が組織の当面のニーズを満たすアプリケーションをビルドするための開発ツールである App Engine Studio をインストールして有効にします。	非アクティブ	true	
Application Authorization		非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.glide.sys.app_authorization]				
Application Creator [com.snc.apps_creator]	廃止。Platform as a Service プラグインに置き換えられました。	アクティブ	false	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg
Application Creator Templates [com.snc.apps_creator_template]	ホストシステムアプリケーションクリエーターテンプレート	アクティブ	false	
Application Design Restrictions [com.glide.scope.design]	アプリケーションによって補完されたテーブルを制限およびキャプチャするためのシステム	アクティブ	false	
Application Diagnostics Tool [com.snc.app_diagnostics_tool]	迅速な診断スキャンで PPM アプリケーションを診断し、修正スクリプトで問題を解決するのに役立ちます。	アクティブ	false	
Application File [com.snc.apps_file]	構成レコードをアプリケーションに関連付け、レコードメタデータを追跡します。	アクティブ	false	
Application Insights [sn_app_insights] (ServiceNow ストアで入手可能)	システムの健全性の視覚化と監視を一元的に行える場所を提供します。	アクティブ	false	com.snc.clotho
Application Metadata [com.snc.metadata]	メタデータを操作するためのリレーションシップと UI アクションを追加します。	アクティブ	false	
アプリケーションポートフォリオ管理 [com.snc.apm]	企業がビジネスアプリケーションのインベントリを可視化し、アナリストがビジネスアプリケーションを合理化できるようにします。Application 360、ランドスケープ分析などのパフォーマンスアナリティクスダッシュボードと、変更要求、インシデント、および問題を含むビジネスアプリケーションの関連ダッシュ	アクティブ	true	• com.snc.certification_v2 • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.treemap • com.snc.sp_workbench_widgets • com.snc.apm.business_planner • com.snc.pa.apm • com.snc.demand_core • com.snc.apm.predictive_intelligenc

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ボードを提供します。このプラグインは、関連プラグインがまだ有効でない場合は、それらをアクティブ化します。 • アプリケーションポートフォリオ管理 – 予測インテリジェンス (com.snc.apm.predictive_intelligence)：ビジネスアプリケーション関連データに類似性などのアルゴリズムを適用して、アプリケーションカテゴリを予測します。 • 事業計画者：事業計画者ポータルへのアクセスを有効にします。			
アプリケーションポートフォリオ管理 – ATF Test [com.snc.apm.atf]	アプリケーションポートフォリオ管理 の ATF テストを検証します。	アクティブ	false	com.snc.apm
アプリケーションポートフォリオ管理 - Technology Reference Model (TRM) [com.snc.apm_trm] (Tokyo の新機能)	エンタープライズアーキテクトが組織内のソフトウェア製品の使用を承認または制限できるようにします。	アクティブ	true	com.snc.apm
Application Portfolio Management Core [com.snc.apm_core]	新しいビジネスアプリケーション登録を有効にします。	アクティブ	false	• com.glideapp.servicecatalog.platf • com.glide.hub.designer_backend.n
Application Portfolio Management Digital Integration Management [com.snc.apm_digital_integration] (ServiceNow ストアで入手可能)	APM ユーザーが Application Portfolio Management で統合を管理できるようにします。	アクティブ	true	com.snc.apm

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
アプリケーションポートフォリオ管理ワークスペース [sn_apm_ws] (ServiceNow ストアで入手可能)	エンタープライズアーキテクトがアプリケーションポートフォリオ管理でアプリケーションの重要な点をすべて把握できるようにします。	アクティブ	false	com.snc.apm
Application Service [com.snc.cmdb.it_service]	アプリケーションサービスの作成、編集、および履歴ビューの機能とビューを提供します。	アクティブ	false	• com.snc.itom.ui • com.snc.cmdb • com.snc.cmdb.service.modeling • com.glide.ui.list_v3_components
Applications Access Control [com.snc.apps_access]	アプリケーション開発のためのファイルレベルのアクセスを実装します。	アクティブ	false	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker
Applications Picker [com.snc.apps_picker]	ユーザーがアプリケーション開発中に目的のアプリケーションを選択できるようにします。	アクティブ	false	
Apply Once APIs [com.glide.system_apply_once]	プラグインのアクティブ化/アップグレード中にプラグインの「1 回適用」更新の動作を変更するための API	アクティブ	false	
予約 [com.snc.appointment_booking]	顧客がカスタマーおよび消費者サービスポータルからサービスの予約を行えるようにします。	非アクティブ	true	
Appointment Booking Demo Data [com.snc.appointment_booking_demo]	アポイントメントの予約機能のデモデータを提供します。	非アクティブ	false	
Approvals with e-Signature [com.glide.e_signature.approvals]	承認者がリストコンテキストメニューまたは「承認」フォームの承認のアクションを使用して要求を承認しようとしたときに、認証情報のプロンプトを追加します。	非アクティブ	false	
Architecture Compliance	CMDB レコードのスケジュールされた監査またはオンデマンド監査	非アクティブ	true	com.snc.certification_core

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.architecture_compliance]	を管理して、構成アイテム (CI) が期待される属性と一致するかを判断します。			
Assessment [com.snc.assessment_core]	カスタムのアンケートとスクリプト利用のクエリを使用して、ServiceNow のレコードを評価、スコアリング、および比較する機能を提供します。	アクティブ	true	• com.glideapp.workflow • com.glideapp.survey • com.snc.bestpractice.task_survey • com.glide.survey_designer
アセスメントデザイナー [com.glide.assessment_designer]	アセスメントを作成するためのドラッグアンドドロップインターフェイスであるアセスメントデザイナーをアクティブ化します。	アクティブ	false	com.glide.assessment_designer.comm
アセスメントデザイナー共通 [com.glide.assessment_designer_common]	クイズデザイナー、サーベイデザイナー、アセスメントデザイナーなどのアセスメント関連デザイナーのベースプラグイン。クイズデザイナー、サーベイデザイナー、またはアセスメントデザイナーを使用する前に、アセスメントデザイナー共通プラグインをアクティブ化する必要があります。このプラグインはデフォルトでアクティブ化されています。	アクティブ	false	com.glide.ui.ng.dc
資産管理 [com.snc.asset_management]	すべての資産、消耗品、ソフトウェアライセンスを管理できます。	アクティブ	true	• com.snc.expense_line • com.snc.model • com.snc.organization_managemen • com.snc.fixed_asset • com.snc.depreciation • com.snc.automation • com.glideapp.home
Asset Management Common [com.sn_itam_common]				

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
アセット管理パフォーマンスアナリティクス [com.snc.ast_mgmt_pa]	資産管理のすぐに利用可能な KPI 用のパフォーマンスアナリティクス	アクティブ	false	
Asset Management Workspace [com.sn_itam_workspace]	ワークスペースで ITAM 機能を有効にします。	アクティブ	false	• com.sn_itam_recomm • com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspac
Asset Management Workspace - Recommendations [com.sn_itam_recomm]	ワークスペースの推奨機能			
アサインワークベンチ [com.snc.assignment_workbench]	スキルや可用性などの設定可能な条件に基づいてエージェントを評価し、適切なエージェントにタスクをアサインするためにカスタマーサービスマネージャが使用できるワークベンチを提供します。	非アクティブ	false	com.snc.matching_rule
ATF テストジェネレーターとクラウドランナー [sn_atf_tg] (ServiceNow ストアで入手可能)	ワンクリックで ATF のテスト生成とクラウド実行を行います。	非アクティブ	false	• com.glide.automated_testing_fram • com.glide.auth.mutual
Availability [com.snc.availability] (Tokyo の新機能)	組織が選択した構成アイテムの可用性を計算できるようにします。	アクティブ	false	• com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio_core
Auto Recovery [com.glide.autorecovery]	システム自動復旧機能を有効にします。	アクティブ	false	
自動テストフレームワーク (ATF) [com.glide.automated_testing_framework]	自動テストを作成するためのテストフレームワークとツール	アクティブ	true	• com.glide.rollback • com.glide.ui.angular • com.glide.element_mapping • com.glide.vars

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
自動テストフレームワーク (ATF) - アプリケーションナビゲーター [com.glide.automated_testing_impl.left_nav]	アプリケーションナビゲーターへのアクセスを検証する ATF ステップを提供します。	アクティブ	false	com.glide.automated_testing_framev
自動テストフレームワーク (ATF) - Custom UI [com.glide.automated_testing_impl.custom_ui]	カスタム UI をテストする機能を追加します。	アクティブ	false	com.glide.automated_testing_framev
自動テストフレームワーク (ATF) - Parameters [com.glide.automated_testing_impl.parameters]	ATF テストをパラメーター化する機能を追加します。	アクティブ	false	com.glide.automated_testing_framev
自動テストフレームワーク (ATF) - Reporting [com.glide.automated_testing_impl.report]	自動テストフレームワークのレポートテストステップ構成	アクティブ	false	• com.glide.automated_testing_fram • com.glideapp.report
自動テストフレームワーク (ATF) - Responsive Dashboards [com.glide.automated_testing_impl.dashboards]	自動テストフレームワークのレスポンシブダッシュボードのテストステップ構成	アクティブ	false	• com.glide.automated_testing_fram • com.glideapp.dashboards
自動テストフレームワーク (ATF) - REST Inbound [com.glide.automated_testing_impl.rest_inbound]	受信 REST 要求の自動テストフレームワーク (ATF)	アクティブ	true	com.glide.automated_testing_framev
自動テストフレームワーク (ATF) - Schedule [com.glide.automated_testing_impl.schedule]	自動テストをスケジュールするためのツール	アクティブ	false	com.glide.automated_testing_framev
自動テストフレームワーク (ATF) - Allowed Errors [com.glide.automated_testing_impl.we]	UI テストの実行中に見つかった JavaScript エラーは無視するか、警告として追跡できます。テスト設計者は、開発者がスクリプトの問題を調査して解決する間に作業を完了できます。	アクティブ	false	com.glide.automated_testing_framev

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
自動テストフレームワーク (ATF) サービスカタログ [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog]	自動テストフレームワークのサービスカタログのテストステップ構成	アクティブ	true	• com.glide.automated_testing_fram • com.glideapp.servicecatalog
自動テストフレームワーク (ATF) サービスカタログサービスポータル [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog_portal]	サービスポータルのサービスカタログウィジェット用の自動テストフレームワークのテストステップ構成	アクティブ	true	com.glide.automated_testing_impl.se
自動テストフレームワーク (ATF) サービスポータル [com.glide.automated_testing_impl.service_portal]	自動テストフレームワークのサービスポータルのテストステップ構成。このプラグインは、「Service Portal Core」プラグインをアクティブ化することによってのみ有効にできます。	アクティブ	false	com.glide.automated_testing_framev
Automated Test Scripts For Survey [com.glide.automated_testing_impl.survey]	サーベイ用の自動テストスクリプト	アクティブ	false	• com.glide.automated_testing_fram • com.snc.assessment_core
仮想エージェント向け自動テスト [com.glide.cs.atf] (Utah の新機能)	仮想エージェントの自動テスト機能をアクティブ化します。	アクティブ	false	com.glide.cs
Automatic Assignment [com.snc.automatic_assignment]	タスク [task] の子であるテーブルを使用するアプリケーションが自動アサインを使用して、タスクの適格な割り当て先を自動的に検索できるようにします。	非アクティブ	false	
オートメーションセンター [com.sn_coe] (ServiceNow ストアで入手可能)	孤立した自動化を統合し、企業間、マルチベンダーの自動化の一元化されたガバナンスと管理を単一のワークスペースで実現します。	アクティブ	true	sn_cmdb_ci_class (1.38.0)
オートメーションセンター [com.sn_ac]	ハイパーオートメーションの全体的な状況を管理および監視します。	アクティブ	true	com.sn_cmdb_ci_class

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)				
オートメーションディスカバリー [sn_auto_discovery] (ServiceNow Store で利用可能)	データからレポートを作成し、自動化の機会を示します。	アクティブ	false	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
AWA チャネル管理 [com.sn_channel_management]	Manager Workspace の AWA サービスチャネルとキューのさまざまな機能をサポートするメインプラグイン	アクティブ	false	• com.glide.awa • com.snc.wfo
Azure Active Directory User Mapping [sn_now_azure] (ServiceNow ストアで入手可能)	ServiceNow ユーザーから Azure Active Directory ユーザーへのワークフローとマッピングが含まれています。	非アクティブ	false	• com.glide.channelproxy • com.snc.msteams.app.core
Badge Reader Integration [com.snc.badge_reader]	他のアプリケーションがバッジリーダーハードウェアを統合できるようにするバッジリーダー統合フレームワーク	非アクティブ	false	
Base Upgrade Logger [com.glide.base_upgrade_logger]		アクティブ	false	• com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.diagnostics
Basic Export Set Functionality [com.glide.system_export_set]		アクティブ	false	
Benchmark Client [com.sn_bm_client]	顧客向けのベンチマークに関する見識	アクティブ	false	com.sn_bm_common
Benchmark Common [com.sn_bm_common]	Benchmark Insights の共通コード	アクティブ	false	
Benchmarks Spoke [com.sn_bm_client.spoke]	Benchmarks 推奨事項の評価フレームワークが含まれます。	アクティブ	false	com.glide.hub
Best Practice - Bulk CI Changes	このプラグインは、Geneva リリース	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.bestpractice.automatic_change]	より前に使用されていた従来の変更管理状況モデルで使用することを目的としています。これにより、変更管理プロセスの一環として、CMDB 更新を提案し、スコープ内の 1 つ以上の構成アイテムに適用することができます。			
Best Practice - Change Risk Calculator [com.snc.bestpractice.change_risk]	変更管理に関する簡単なリスクと影響度を計算します。	アクティブ	false	
Best Practice - Incident Resolution Workflow [com.snc.bestpractice.incident]	インシデント解決のベストプラクティスでは、インシデントをクローズするのではなく、インシデントのステータスを [解決済み] にする必要があります。このステータスにより、問い合わせユーザーが解決策に満足し、顧客がインシデントのクローズに同意することが確認できるメカニズムがサービスデスクに与えられます。	アクティブ	false	
Best Practice - ITIL KPI Reports [com.snc.bestpractice.itil_kpi]	インシデント管理と問題管理の重要業績評価指標 (KPI) を追跡するための ITIL 準拠のレポートを提供します。	アクティブ	true	com.glide.metrics
Business Location [com.snc.business_location]	このプラグインは、企業が店舗や支店などの物理チャネルを通じて顧客と取引を行うデータモデルをサポートします。	アクティブ	true	• com.snc.service_organization • com.snc.cs_base_extension
Business Roles [com.snc.businessroles]	ビジネスロールモジュールをアクティブ化します。他のライセンス済みアプリケーションと組み合わせて、オンボーディング中にアクセスプロビジョニングを行うために Okta への統合とと	非アクティブ	false	com.sn_content_delivery

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	もに、ビジネスロールと階層を従業員に提供します。			
Business Rule V2 [com.glide.business_rule_v2]	スクリプトフリーの条件と動作をサポートするようにビジネスルールを拡張します。	アクティブ	false	
Business Stakeholder [com.snc.business_stakeholder]	ユーザーが組織全体のレコードを承認、表示/読み取り、レポートを表示することを許可するビジネスステークホルダーロールが含まれています。ビジネスステークホルダーロールには手数料がかかることに注意してください。組織に適切なエンタイトルメントがあることを確認せずにユーザーにアサインしないでください。	アクティブ	false	
Cache build stats [com.glide.stats.cache_build]	キャッシュビルド統計	アクティブ	false	com.glide.stats
カードオペレーション [com.sn_bom_credit_card]				
Case Assignment Workbench Demo [com.snc.case_assignment_workbench.demo]	サンプルケースやユーザーなどのデモデータを提供し、アサインメントワークベンチ製品機能を非本番インスタンスでデモンストレーションできるようにします。顧客の本番インスタンスでは使用できません。	非アクティブ	true	• com.snc.customerservice.demo • com.snc.assignment_workbench
Case Digests [com.sn_csm_case_digests]	ユーザーは、ケースステータスの更新と根本原因分析を顧客と主要な社内ステークホルダーに送信できます。	非アクティブ	true	• com.sn_customerservice • com.sn_csm_doc_template • com.snc.documentviewer • com.sn_publications
Case Playbook for Complaints [com.sn_csm_complaint_casetype]	顧客の苦情の詳細をキャプチャする苦情ケースタイプと、苦情のライフサイクルを通じてステップバイス	アクティブ	true	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	テップのガイダンスを提供するプレイブックを提供します。			
Case Playbook for Onboarding [com.sn_csm_onboarding_case_flow]	製品またはサービスの顧客をオンボーディングする際に詳細をキャプチャするオンボーディングケースタイプと、オンボーディングプロセスのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供するプレイブックを提供します。	アクティブ	true	
製品サポートのケースプレイブック [com.sn_csm_product_support_playbook]	製品サポートのケースフローで、製品の問題を解決するために必要なステップを使用してカスタマーサービスエージェントをガイドします。	アクティブ	true	
Catalog Designer Common [com.glide.ui.ng.cc]	Catalog Designer Common	アクティブ	false	• com.glide.ui.ng.dc • com.glideapp.workflow
CCG Content Pack [sn_itom_ccg_cp] (ServiceNow ストアで入手可能)	ポリシー、リソースコレクター、構成コレクター、クラウドコンフィギュレーションガバナンスアプリケーションの修復アクションなどのベースシステムのコンテンツを提供します。	アクティブ	false	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payloa • com.glide.hub.action_step.script_m • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_cor • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlpars • com.glide.hub.action_type.datastr • com.glide.hub.integration.runtime
セントラルディスパッチ [com.snc.central_dispatch]	ログインしたディスパッチャーのエージェントに視覚的にタスクを割り当てることができます。	非アクティブ	true	com.snc.dhtmlx.scheduler
Centralized Connection and Credential [com.snc.core.automation.connection_credential]	一元化された接続および認証情報コンポーネント	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Certification Core [com.snc.certification_core]	フィルターやテンプレートなどのコア認定構造次のいずれかのアプリケーションがアクティブ化されると、認定コアが自動的にアクティブ化されます。 • 適切な状況の認定 (デフォルトでアクティブ) • Architecture Compliance • データ認定 • IT Governance Risk and Compliance	アクティブ	false	• com.glide.list_v2 • com.snc.version
変更管理 - Approval Policy [sn_chg_pol_appr]	変更承認ポリシーを使用して承認を生成および構成するのに役立つ変更管理 機能	アクティブ	false	
変更管理 - ATF Tests [com.snc.change_management.atf]	このプラグインは、変更管理 - 状況モデルプラグインがアクティブなときに変更管理用の ATF テストをロードします。これらの ATF テストを正常に実行するには、このプラグインのデモデータが必要です。	非アクティブ	true	
変更管理 - CAB ワークベンチ [com.snc.change_management.cab]	CAB マネージャーがすべて Now Platform で CAB 会議をスケジューリング、計画、および管理できるようにする変更管理機能	アクティブ	true	• com.snc.change_management.ca • com.snc.app.calendar • com.glide.service-portal • com.snc.app_common.service_por • com.glide.editor.tinymce
変更管理 - ケースインテリジェンス [com.snc.change_management.mlcase]	予測インテリジェンスを使用して、変更によって発生した可能性のあるケースを自動的に識別する変更管理機能	非アクティブ	false	• com.snc.change_management.ml • com.sn_customerservice
変更管理 - Change Model Foundation Data	状況移行やサポートフローを含む、変更モデルの基盤データ	アクティブ	false	• com.snc.change_management.ch • com.glide.hub

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.change_management.change_model.foundation]				
変更管理 - Change Models [com.snc.change_management.change_model]	変更モデルを使用すると、変更要求状況および移行モデルを柔軟に構成できます。	アクティブ	false	• com.snc.itsm.state_transition_mode • com.snc.itsm.state_transition_mode
変更管理 - Change Models Landing [com.snc.change_management.change_model.landing]	変更モデルに基づいて変更要求を作成するために使用されるユーザーインターフェイスで構成されます。	アクティブ	false	com.snc.change_management.char
変更管理 - Foundation Data [com.snc.change_management.foundation]	変更管理の基盤データ、新しい状況、優先度を提供します。	アクティブ	true	com.snc.change_management
変更管理 - Change Related Incidents (メンテナンスモード) [com.snc.change_management.icbc]	変更関連インシデントのクラシック環境の UI および構成	アクティブ	false	com.snc.change_request
変更管理 - Change Schedule [com.snc.change_management.soc]	変更スケジュール	アクティブ	false	• com.snc.dhtmlx.gantt • com.snc.change_request • com.snc.change_management.soc
変更管理 - Change Schedule foundation [com.snc.change_management.soc.foundation]	変更管理 - Change Schedule の基礎データ	アクティブ	false	com.snc change_management.soc
変更管理 - Change Success Score [com.snc.change_management.change_success_score]	変更の成功スコアは、特定のグループの変更成功履歴を表す数値表現です。これは、将来の成功の可能性を評価し、必要な変更の厳密さのレベルを判断するのに役立ちます。	アクティブ		• com.snc.change_request • com.snc.pa • com.snc.change_management.ch
変更管理 - Collision Detector [com.snc.change.collision]	競合の検出は、変更のスコープ内の構成アイテム、または変更を履行するために割り当てられたユーザーまたはグループに基づいて、スケジュールの衝突の可能性を識別する、変更管理アプリケーションの機能です。	アクティブ	true	com.snc.maintenance_schedules

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
変更管理 - Color Picker [com.snc.change_management.soc.color_picker]	カラーピッカー	アクティブ	false	
変更管理 - Core [com.snc.change_management]	変更管理状況モデルと標準的な変更カタログプラグインの両方が依存するコア変更管理プラグイン このプラグインは、変更要求の [タイプ] フィールドを更新して、[通常]、[標準]、および [緊急] の値にします。 既存の変更要求の [タイプ] 値が更新されます。 • Routine com.glide.context_help-> standard (標準) • Comprehensive -> normal (通常) • Emergency -> emergency (緊急) 変更要求を作成すると、インターセプターによって、作成する変更のタイプの入力を求められます。	アクティブ	true	• com.snc.change_request • com.snc.change.collision
変更管理 - Incident Intelligence [com.snc.change_management.ml.icb]	予測インテリジェンスを使用して、変更により発生している可能性があるインシデントを自動的に識別する変更管理機能	アクティブ	false	• com.snc.change_management.ml • com.snc.change_management.icb
変更管理 - 一括更新 CI [com.snc.change_management.mass_update_ci]	変更要求者が変更要求に関連付けられた更新を提案し、変更のスコープ内の 1 つ以上の構成アイテムに適用できるようにする変更管理機能	非アクティブ	false	• com.snc.change_management.sta • com.snc.bestpractice.bulkchange

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
変更管理 - 予測インテリジェンスコア (メンテナンスモード) [com.snc.change_management.ml]	変更管理 - インテリジェンス機能で使用される一般的なコンポーネントを含むコアプラグイン	アクティブ	false	• com.snc.change_request • com.glide.platform_ml
変更管理 - Risk Assessment [com.snc.change_management.risk_assessment]	要求された変更に関連するリスクのアセスメントを行うためのリスクアセスメントのテンプレートを作成し要求できる変更管理機能	非アクティブ	true	• com.snc.bestpractice.change_risk • com.snc.assessment_core • com.glide.assessment_designer
変更管理 - 標準的な変更カタログ [com.snc.change_management.standard_change_catalog]	標準的な変更テンプレートを ServiceNow サービスカタログで提案、承認、公開できるようにする変更管理機能。	アクティブ	true	• com.snc.change_management • com.glideapp.servicecatalog
変更管理 - 状況モデル [com.snc.change_management.state_model]	このプラグインは Geneva リリースで最初にリリースされた、標準、通常、および緊急の変更タイプの現在の 変更管理状況モデルを提供します。	アクティブ	true	• com.snc.change_management • com.snc.process_flow_formatter
変更管理 - Success Probability [com.snc.change_management.success_probability] (Tokyo の新機能)	変更要求が問題なく正常に完了する可能性を示す確率を計算します。	アクティブ	false	com.snc.change_management.char
変更管理 Overview Homepage [com.glideapp.report.item.change_overview]	変更管理アプリケーションナビゲーターの変更管理概要ダッシュボードをグラフィック化します。	アクティブ	false	com.glideapp.report
変更管理 - Risk Intelligence (メンテナンスのみ) [com.snc.change_management.risk]	予測インテリジェンスを使用して既存のリスクアセスメント機能を強化し、変更リスクを予測する変更管理機能	アクティブ	false	com.snc.change_management.ml
変更管理 - 標準的な変更 Template Intelligence [com.snc.change_management.standard]	予測インテリジェンスを使用して、標準的な変更テンプレートの候補となる可能性がある変更クラスターを識別する変更管理機能	アクティブ	false	com.snc.change_management.ml

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
変更管理ワークフロー [com.glideapp.workflow.change_management]	このプラグインで、Geneva リリースで導入された緊急、標準、および通常の変更タイプに関連付けられた変更プロセスを制御するワークフローがアクティブ化されます。	アクティブ	true	com.glideapp.workflow
Change Request [com.snc.change_request]	変更管理のコアテーブル (変更要求テーブルや変更タスクテーブルなど) を含む、変更管理の基本的なプラグイン。	アクティブ	true	com.glideapp.report.itsm.change.ove
Change Request Calendar [com.snc.change_request.calendar]	このプラグインにより、Kingston リリースで導入された変更競合カレンダーがアクティブ化されます。プライマリ構成アイテム、開始予定日、および終了予定日が変更要求内に指定されると、変更要求とその潜在的な競合を表示できます。	アクティブ	false	com.snc.app.calendar
Channel Proxy [com.glide.channelproxy]	ユーザーが組織全体のレコードを承認、表示/読み取り、レポートを表示することを許可するビジネスステークホルダーロールが含まれています。ビジネスステークホルダーロールには手数料がかかることに注意してください。組織に適切なエンタイトルメントがあることを確認せずにユーザーにアサインしないでください。	非アクティブ	false	com.glide.external.app
Checklist [com.glide.ui.checklist]	任意のフォームに追加できるチェックリストを使用して、追加のレコードを作成せずにタスクの進行状況を簡単に追跡できる方法が得られます。	アクティブ	false	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
CI Metrics and Remediation - MECM Adapter	影響を受ける CI の CI メトリクス情報を取得	アクティブ	true	なし

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[sn_mecm_adapter] (ServiceNow ストアで入手可能)	して表示できるようにします。			
CIDC Spoke [com.sn_cicd_spoke]	com.glide.continuousdelivery プラグインに含まれている Continuous Integration Continuous Delivery REST API エンドポイントを呼び出すためのサブフローとアクションを提供します。			
CIWF UI Components [com.sn_ciwf_ui_cmpnt]				
Client Transaction Timings [com.glide.client_transaction]	クライアントトランザクションプラグインは、サーバーでのクライアントのレンダリング時間を追跡し、値をサーバートランザクション時間に合わせるためのサポートを提供します。	アクティブ	false	
Cloud Action Library [sn_itom_cal] (ServiceNow ストアで入手可能)	クラウドアクションライブラリアプリケーションのすぐに使用できるアクションとサブフローを使用して、組織のクラウドリソースを操作します。クラウドコンフィギュレーションガバナンスなどの ITOM Governance 機能は、これらのアクションを使用して動作します。	アクティブ	false	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payloa • com.glide.hub.action_step.script_m • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_cor • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparse • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing
Cloud API [com.snc.cloud.api]	クラウド API フレームワーク	非アクティブ	false	• com.snc.core.automation • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg • com.snc.discovery.core

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Cloud Config Management [com.snc.config.mgmt]	構成管理フレームワーク	非アクティブ	false	• com.glide.rest • com.snc.cloud.core
クラウドコンフィグレーションガバナンス [com.sn.itom.ccg] (ServiceNow ストアで入手可能)	アプリケーションを使用して、組織内のクラウドリソースの構成設定を一連のポリシーと照合し、違反を特定します。違反を特定したら、修正ワークフローを使用して違反を緩和します。	アクティブ	false	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_m • com.glide.hub.action_step.get_con • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparse • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing • sn.itom.cal
クラウドコンフィギュレーションガバナンス: コンテンツパック [com.sn.itom.ccg.cp] (ServiceNow ストアで入手可能)	クラウドコンフィギュレーションガバナンスアプリケーションのベースシステムポリシー、サブフロー、およびフローデザイナーアクションを提供します。	アクティブ	false	com.sn.itom.ccg
クラウドインサイト請求 [sn_clin_billing] (ServiceNow ストアで入手可能)	プロビジョニングされた Amazon Web Services (AWS) および Microsoft Azure リソースの請求処理データをダウンロードし、ダッシュボードでデータを可視化するためのツールを提供します。ドメインセパレーションされていないインスタンスでのみ実行されている Cloud Provisioning and Governance とともにクラウドインサイト請求を使用します。	アクティブ	false	• プラグインの依存関係： ◦ オーケストレーション ◦ com.snc.cloud.api ◦ com.snc.cmdb.scoped ◦ com.itom.jutils ◦ com.snc.clotho ◦ com.snc.ng.pattern.designer ◦ com.glide.hub.integrations • アプリケーションの依存関係： ◦ sn_itom_pattern ◦ sn_cmdb_ci_class ◦ sn_cai ◦ sn_cld_intg_core

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
				◦ sn_cld_intg_aws ◦ sn_cld_intg_azure ◦ sn_cld_intg_gcp ◦ sn_cld_spend_core ◦ sn_cld_spend_aws ◦ sn_cld_spend_azure ◦ sn_cld_spend_gcp
クラウド移行アセスメント [com.sn_cloud_migration] (ServiceNow ストアで入手可能)	エンタープライズ IT リソースと作業負荷をクラウドプラットフォームに再配置するプロセスを計画、整理、および追跡します。	非アクティブ	true	• com.sn_cloud_mig_base • com.sn_itom_licensing • com.snc.discovery
Cloud Migration Base [com.sn_cloud_mig_base] (ServiceNow ストアで入手可能)	クラウド移行アセスメントアプリケーションのベースプラグイン。	非アクティブ	false	なし
クラウドオペレーションワークスペース [com.cloud_operations_workspace] (ServiceNow ストアで入手可能)	組織のクラウドオペレーションを管理するための包括的なソリューションを提供します。	アクティブ	false	• com.snc.cloud.core • com.snc.ng.pattern.designer
クラウドプロビジョニングとガバナンス [com.snc.cloud.mgmt]	クラウドプロビジョニングとガバナンス - AWS、Azure、VMware OOB との統合、および新しいクラウドのサポートを追加するために拡張可能	非アクティブ	false	• com.glide.service-portal • com.snc.cloud.core • com.snc.config.mgmt • com.snc.runbook_automation
クラウドプロビジョニングとガバナンス Core [com.snc.cloud.core]	クラウドプロビジョニングとガバナンス コア - ディスカバリーおよびリソースブロック	非アクティブ	false	• com.snc.discovery.core • com.snc.cloud.api
Cloud Provisioning and Governance: Google Cloud Connector [sn_cmp_gcp]	Google Cloud Platform との統合を可能にします。	アクティブ	false	• com.snc.cloud.mgmt • com.snc.pattern.designer • com.snc.ng.pattern.designer

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)				
Cloud Provisioning and Governance: Terraform Connector [sn_cmp_terraform] (ServiceNow ストアで入手可能)	AWS、Azure、VMware、および IBM Cloud にプロビジョニングする機能を提供します。迅速に開発し、Infrastructure as Code (IaC) のテンプレートを取り込んで、ServiceNow カタログアイテムを数分で作成します。	アクティブ	false	com.snc.cloud.mgmt
Cloud Spend Dashboard [sn_sam_cld_spend] (ServiceNow ストアで入手可能)	このプラグインで、SaaS、IaaS、および PaaS の支出と節約に関するインサイトが得られます。	アクティブ	false	• com.snc.cloud.api • com.snc.cmdb.scoped • com.snc.discovery • com.itom.jutils • com.sn_itom_opt_licensing • com.snc.clotho • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.integrations.standard • com.sn_sam_saas
CMDB-ATF Tests [com.snc.cmdb.atf]	CMDB 自動テストフレームワーク (ATF) テストを提供します。	非アクティブ	false	com.snc.cmdb
CMDB and CSDM Data Foundations Dashboard [sn_getwell] (ServiceNow ストアで入手可能)	CMDB と Common Service Data Model (CSDM) の主要な基盤インジケーターに関する見識と、CMDB と CSDM が最適に使用されるように正しく構成されていることを確認し、潜在的なリスクを軽減するための推奨事項を提供します。	アクティブ	false	なし
CMDB Dashboard [com.snc.cmdb.dashboard]	CMDB 全体とクラスレベル集約化 CI 健全性を報告します。	アクティブ	false	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
CMDB Group [com.snc.cmdb.group]	構成アイテムのグループ化機能を提供します。	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
CMDB Group Dashboard [com.snc.cmdb.group.dashboard]	ダッシュボードで、CMDB グループ内の CI の健全性をレポートします。	アクティブ	false	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas • com.snc.cmdb.group
CMDB Mainframe [com.snc.cmdb.mainframe]	拡張 CMDB プラグインに含まれるプラグインの 1 つで、メインフレーム構成アイテムに使用されます。	非アクティブ	false	com.snc.cmdb
CMDB Radio Category [com.snc.cmdb.radio.category]	ラジオ構成アイテムのために使用される、拡張 CMDB プラグインに含まれるプラグインの 1 つ	非アクティブ	false	com.snc.cmdb
CMDB Search [com.snc.cmdb_search]	CMDB CI およびリレーションシップへのクエリに似た検索。構成可能な同義語とストップワードを持つ自由形式のクエリを、CMDB テーブルで適切に作成されたクエリに変換します。	アクティブ	false	com.snc.cmdb
CMDB Telecom Category [com.snc.cmdb.telecom.category]	電気通信構成アイテムのために使用される、拡張 CMDB プラグインに含まれるプラグインの 1 つ	非アクティブ	false	com.snc.cmdb
CMDB Test Equipment [com.snc.cmdb.test.equipment]	テスト設備構成アイテムのために使用される、拡張 CMDB プラグインに含まれるプラグインの 1 つ	非アクティブ	false	com.snc.cmdb
CMDB エージェントワークスペース [com.cmdb-workspace]	CMDB 機能を エージェントワークスペースで有効化します。	アクティブ	false	com.snc.agent_workspace.itsm
CMS ユーザーインターフェイス - サービス管理 Core [com.snc.service_management_core_cms]	コア IT セルフサービスアプリケーションを参照するために使用されるすべてのコンテンツ管理システム アイテム (ブロック、ページ、およびメニュー) は、このプラグインにパッケージ化されてい	非アクティブ	false	• com.glide.cms • com.glide.cms.extensions • com.glide.db_images

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ます。また、すべてのサービス管理 アプリケーションのコア基盤でもあります。			
CMDB ワークスペース [sn_cmdb_ws] (ServiceNow ストアで入手可能)	CMDB を検索し、CMDB の健全性と CI を把握して、一般的なツールにアクセスできる最新のワークスペース	アクティブ	true	• sn_cmdb_pg_templts • sn-cmdb-nlq-search
コーチング [com.sn_coaching]	コーチングモジュールは、条件付きで構成できるコーチング機会 (プロセスの重要な瞬間) を使用して、従業員の作業に対するコーチングを容易にします。	アクティブ	true	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.skills_management • com.snc.organization_managemer
コード検索 [com.glide.code-search]	構成可能なコード検索 API	アクティブ	false	
Collaboration [com.glide.collaboration]	廃止。コネクト プラグインに置き換えられました。	非アクティブ	false	com.glide.connect
Collaboration Services [sn_tcm_collab_hook] (ServiceNow ストアで入手可能)	Slack を介して通信する機能を提供します。Slack はコラボレーションツールを ServiceNow と統合します。タスクレコードから直接、コミュニケーション計画内のチャネルとして、コラボレーションツールを使用できます。選択したコラボレーションツールを使用して、タスクレコードから会話を開始できます。コミュニケーション計画のコラボレーションサービスを有効にして、Slack または Microsoft Teams をリアルタイムのコラボレーションおよびコミュニケーションチャネルとして事前定義します。	非アクティブ	false	なし

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Collision APIs [com.glide.collision_detection]	カスタマイズに関するアップグレードエンジンの動作を予測するための API	アクティブ	false	
フィールド暗号化 [com.glide.now.platform.encryption]	テキスト フィールドと添付ファイルを暗号化できます。	アクティブ	false	com.glide.encryption.core
Column Statistics [com.glide.column_statistics]	データベースインデックスを提案するために使用される列の統計情報	アクティブ	true	
企業保険請求 [com.sn_ins_claim_cml] (ServiceNow ストアで入手可能)	商用請求は、損失の最初の通知 (FNOL) から決済までのデジタル化を処理します。	アクティブ	true	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2) • sn_bom (1.8.0) • sn_ins_siu (1.0.0)
企業保険サービス [com.sn_ins_policy_b2b]	保険会社が迅速かつレスポンシブに中期的なポリシーの変更や法人のお客様からの要求を解決できるようにします。キャリアは、インテリジェントなビジネスルールを使用して保険料の価値によって引受ケースに優先順位を付け、引受キューから価値の低い手作業を排除できます。		あり	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_uw_b2b
企業保険アンダーライティング [com.sn_ins_uw_b2b]	保険会社が、既存の引受ガイドラインとルールに基づいて、複雑なサービス要求を即座に引受人にルーティングできるようにします。引受者は、効率的で透過的なワークフローを通じて、配布およびサービスチームと協力することができます。		なし	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom
Common ITSM サービスポータル Application Components [com.snc.app_common.service_portal]	サービスポータル 用の一般的なアプリケーションコンポーネント	アクティブ	false	com.glide.service-portal

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Communities [com.sn_communities]	Communities を使用すると、顧客は互いに対話し、知識を共有することができます。知識を広めたり、コミュニティから知識を取得したりして、それをカスタマーサービスや顧客の成功の一部にする構造化された方法はありません。	非アクティブ	false	• com.glide.service-portal • com.sn_communities_global • com.snc.activity_subscriptions • com.snc.gamification • com.snc.csm_unified_theme • com.snc.assignment_workbench • com.glide.processor.ics
Communities Demo Data [com.sn_communities_demo]	コミュニティアプリケーションのデモデータをロードします。	非アクティブ	false	• com.sn_communities • com.snc.csm_unified_theme.demo
Company extension [com.glide.company]	会社 [core_company] テーブルに通貨列を追加します。	アクティブ	false	com.glide.currency
コンフィグレーションコンプライアンス [snc_vulc] (ServiceNow ストアで入手可能)	影響度の高い構成関連のセキュリティ脆弱性を公開し、頻繁に隔離される情報セキュリティ、IT 運用、ビジネスプロセスの各領域にわたる修復を調整します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	com.snc.security_support.common
コンフィギュレーションコンプライアンス依存関係 [snc_vulc_dep]	コンフィグレーションコンプライアンス に必要なシステム依存関係。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。		false	
Configuration Management (CMDB Enterprise エディション)	無線ハードウェア、テスト装置、音声システムハードウェアなどの、特殊な構成アイテ	アクティブ	false	com.snc.cmdb

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.cmdb.enterprise]	ム用のモジュールの集まり			
Configuration Management (CMDB) [com.snc.cmdb]	エンタープライズハードウェアおよび構成アイテム関係を含む、構成管理データベースのコア機能を提供します。	アクティブ	true	• com.glide.custom_web_service • com.sn_cmdb_content • com.snc.db.rotation • com.glide.ui.list_v3_components
Configuration Management For Scoped Apps (CMDB) [com.snc.cmdb.scoped]	スコープ対象アプリが識別エンジン API へのアクセスできるようにします。	アクティブ	false	com.snc.cmdb.enterprise
コネクト [com.glide.connect]	メールや静的ドキュメントを使わずに同僚とつながることのできるリアルタイム メッセージング プラットフォームです。	アクティブ	false	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.live_common • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.notification.push • com.glide.db_audio
コネクトインタラクション UI [com.connect-interaction-ui]	インタラクションテーブルを信頼できる情報源として使用するようにコネクトサポートを適合させるためのユーザーインターフェイスコンポーネント	非アクティブ	false	• com.glide.interaction • com.glide.graphql • com.glide.connect.support • com.glide.connect.ui_components
Connect Scriptable API [com.glide.connect.scriptable]	コネクト 用のスクリプト対応 API	アクティブ	false	
コネクトサービスポータルウィジェット [com.glide.connect.sp_widgets]	コネクトサービスポータルウィジェット。	非アクティブ	false	• com.glide.service-portal • com.glide.connect • com.glide.connect.ui_components
フローデザイナー用コネクトスポーク [com.glide.connect_v3.plus.core.sh]	フローデザイナー用コネクトスポークは、フローを設計するときにプロセスオートリストが使用できるアクションを提供します。これら	アクティブ	false	com.glide.connect.scriptable

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	のアクションを使用して、会話の作成を自動化したり、ユーザーを会話に追加したり、メッセージを会話に送信したりできます。これらのアクションは コネクト API バージョン 3 以降で機能します。			
コネクトサポート [com.glide.connect.support]	コネクト メッセージングプラットフォームをベースにビルドされており、キューを使用してサポートエージェントがリアルタイムのサポートをエンドユーザーに提供できるようにします。	非アクティブ	true	com.glide.connect
コネクトサポートとサービスポータルの統合 [com.glide.connect.support.service-portal]	コネクトサポートコンポーネントをサービスポータルで使用するために追加します。	非アクティブ	true	• com.glide.service-portal • com.glide.connect.support
コネクトサポートマネージャーのダッシュボード [com.glide.connect.manager.dashboard]	レポートでコネクトサポートを分析するために必要なホームページとすべての構成レコードを提供します。	非アクティブ	false	com.glideapp.report
コネクトサポートルーティング [com.glide.connect.support.routing]	コネクトサポート要求を適切なチャットキューにルーティングするためのワークフローを有効にするプラグイン	非アクティブ	false	• com.snc.matching_rule • com.glide.connect.support
消費者サービスポータル [com.glide.service-portal.consumer-portal]	顧客に情報とサポートを提供するために使用できる、サービスポータル アプリケーションに基づいた Web ベースのポータルである消費者サービスポータルが利用可能となります。	非アクティブ	false	• com.glide.service-portal.customer-service-base • com.glide.connect_anonymous_sup
コンテンツアナリティクス [com.sn_content_analytics]	コンテンツアナリティクス	アクティブ	false	com.glide.scope.access.restricted_co

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Content Automation [com.sn_content_automation]	コンテンツ自動化機能	非アクティブ	true	• com.sn_content_delivery • com.glide.scope.access.restricted_
Content Delivery [com.sn_content_delivery]	Content Delivery	非アクティブ	true	• com.glide.db_images • com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.service-portal
コンテンツエクスペリエンス [com.sn_content_automation]	複数のチャネルを使用してコンテンツをキャンペーンにセットアップしてパッケージ化し、適切なタイミングで適切な対象者に適切なメッセージを伝達します。	アクティブ	true	
コンテンツガバナンス [sn_cg]	コンテンツガバナンスを使用すると、コミュニケーション担当者は、コンテンツ公開またはコンテンツエクスペリエンス用に作成するコンテンツを簡素化された方法で要求できます。	アクティブ	true	com.sn_content_publishing_store
コンテンツ管理 [com.glide.cms]	アドミニストレーターは、既存の ServiceNow インスタンスの上に、カスタムのブランド化された Web ユーザーインターフェイスを作成できます。 CMS の代わりにサービスポータルを使用して新しい開発を行います。サービスポータルは CMS の代替となるもので、ユーザーエクスペリエンスが向上しています。ベースシステムではデフォルトで有効になっています。詳細については、「サービスポータル」と「コンテンツ管理と サービスポータ	非アクティブ	false	• com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ル」を参照してください。			
Content Management Extended Types [com.glide.cms.types]	iFrames と Flash フレームを追加するコンテンツ管理の拡張。 CMS の代わりにサービスポータルを使用して新しい開発を行います。サービスポータルは CMS の代替となるもので、ユーザーエクスペリエンスが向上しています。ベースシステムではデフォルトで有効になっています。詳細については、「サービスポータル」と「コンテンツ管理と サービスポータル」を参照してください。	アクティブ	false	• com.glide.cms.type.flash • com.glide.cms.type.iframe
コンテンツ公開 [com.sn_content_publishing]	コンテンツ公開では、さまざまな方法で従業員とコミュニケーションを取ることができます。	アクティブ	true	
Context Ranking [com.glide.sorting]	ドラッグアンドドロップリストとランキングダイアログのサポート。コンテキストランキングを使用すると、ユーザーはレコードの属性に関係なくレコードのコレクションをソートできます。コンテキストランキングは、SDLC - Scrum Process Pack プラグインで自動的にアクティブ化されます。	非アクティブ	false	com.glide.list_v2
Context-Sensitive Help [com.glide.context_help]	特定のヘルプページへのリンクを提供する、コンテキスト依存ヘルプシステムを提供します。これらのヘルプページは、任意のテーブルのリストまたはフォームビュー、あるいはテーブル内の特定	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	のレコードのフォームビューにリンクできます。			
Context-Sensitive Help Rest API [com.glide.context_help.rest_api]	コンテキスト依存ヘルプシステム用の REST API	アクティブ	false	• com.glide.context_help • com.glide.scripted_rest_services
コンテキスト検索 [com.snc.contextual_search]	フォームまたはレコードプロデューサー内に関連記事またはサービスカタログアイテムを表示します。	アクティブ	false	com.snc.application.json_service
コンテキスト検索 - Internal [com.snc.contextual_search.internal]	コンテキスト検索の内部プラグインコンポーネント。	アクティブ	false	
コンテキスト検索 - サービスポータル [com.snc.contextual_search.service-portal]	コンテキスト検索用のサービスポータル コンポーネント	アクティブ	false	• com.snc.contextual_search • com.snc.app_common.service_por
Contextual Security: Role Management [com.glide.role_management]	読み取り/書き込み/作成/削除の認証を制御することにより、情報を保護する柔軟性と能力を提供します。	アクティブ	false	• com.glide.db_view • com.glide.ui_page
Contextual Security: Role Management V2 [com.glide.role_management.inh_count]	inh_count 列の値に基づいて、継承されたロールの sys_user_has_role の重複エントリを防止します。	アクティブ	false	com.glide.role_management
Contextual Security: Role Management V2 REST API [com.glide.role_management.inh_count.rest_api]	inh_count 列の値に基づいて、継承されたロールの sys_user_has_role の重複エントリを防止します。	アクティブ	false	• com.glide.role_management.inh_c • com.glide.scripted_rest_services
継続的改善管理 (CIM) [com.sn_cim]	継続的改善管理 (CIM) 用のコアプラグイン	アクティブ	true	• com.snc.organization_managemer • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.pa • com.snc.pa.spotlight • com.sn_coaching • com.sn_cim_atf

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
継続的改善管理自動化テスト [com.sn_cim_atf]	継続的改善管理 (CIM) 用の ATF プラグイン	アクティブ	true	
契約管理 [com.snc.contract_management]	すべてのタイプの契約を管理する機能を提供します。	アクティブ	true	com.snc.asset_management
契約管理 - フームのレイアウトと動作 [com.snc.contract_management.form_layouts]	契約管理フォームのレイアウトをカスタマイズする機能を提供します。	非アクティブ	false	
Conversation Branding Settings [com.glide.cs.branding]	Web チャットクライアント用の会話ブランディング設定	アクティブ	false	
Conversation General Settings [com.glide.cs.settings]	仮想エージェントの全般会話設定	アクティブ	false	
対話型アナリティクス [sn_ci_analytics] (ServiceNow ストアで入手可能)	会話データに関する詳細なインサイトを提供し、ユーザーを混乱させるトピックを発見し、ユーザーがライブエージェントに頻繁に転送する場所を特定することで、ユーザーとの仮想エージェント (VA) のやり取りを改善するのに役立つダッシュボードです。	アクティブ	false	• com.glide.cs • com.glide.appsee
Conversational Integration with Alexa [com.sn.va.alexa] (ServiceNow ストアで入手可能)	仮想エージェントが、仮想エージェントトピックを使用して Amazon Alexa の音声インターフェイスで要求者とやり取りできるようにします。	アクティブ	false	
LINE との対話型統合 [sn_va_line]	このプラグインにより、ビジネスとのやり取りに LINE メッセージアプリを使用する要求者とやり取りできます。要求者には、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが含まれます。	アクティブ	true	• com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.ihub_spoke_util_pack • sn_agent_initiated

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Microsoft Teams との対話型統合 [sn_va_teams] (ServiceNow ストアで入手可能)	要求者が Microsoft Teams アプリケーションを使用して Microsoft Teams またはライブエージェントとチャットできるようにします。	アクティブ	true	
Conversational Interfaces - Diagnostics [sn_ci_diagnostics]	CI Diagnostic Tool は、特権ユーザー (アドミン) がスクリプトと強力な VA トピックを使用してさまざまな製品の診断を実行できるようにするフレームワークです。	アクティブ	false	com.glide.cs.chatbot.lite
仮想エージェント Topic Recommendations [sn_topic_recommend]	このプラグインにより、組織に迅速に実装できるビルド済み仮想エージェントトピックを特定できます。	アクティブ	false	
Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) [sn_va_whatsapp_twi]	このプラグインにより、WhatsApp メッセージアプリを介した顧客エンゲージメントが可能になります。	アクティブ	true	• sn_twilio_spoke • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.cs.custom.adapter • sn_agent_initiated • com.glide.cobject • com.glide.messaging.awa
ボットインターコネクト [sn_va_bot_ic] (ServiceNow ストアで入手可能)	仮想エージェント ボットインターコネクトは、多様なチャット環境でプライマリボットとして機能します。複雑さを軽減し、エンドユーザー向けの統一されたチャットエクスペリエンスを作成するのに役立ちます。仮想エージェント ボットインターコネクトを使用すると、エンドユーザーは、ServiceNow から利用可能な複数のチャネルとさまざまなエンタープライズタスクにアクセスできます。	アクティブ	false	com.glide.cs.chatbot
Conversational integration with Slack	要求者が Slack アプリケーションを使用して	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[sn_va_slack] (ServiceNow ストアで入手可能)	仮想エージェントまたはライブエージェントとチャットできるようにします。			
Conversational integration with Workplace from Facebook sn_va_fb_workplace (ServiceNow ストアで入手可能)	要求者が Workplace from Facebook アプリケーションを使用して仮想エージェントまたはライブエージェントとチャットできるようにします。	アクティブ	false	
Conversational Integration with Facebook Messenger sn_va_fb_messenger (ServiceNow ストアで入手可能)	ユーザーが Facebook Messenger アプリケーションを使用して仮想エージェントまたはライブエージェントとやり取りできるようにします。	アクティブ	true	
Amazon Connect 連携の対話型 IVR [com.sn.va.amz.connect] (ServiceNow ストアで入手可能)	音声自動応答で、ユーザーが電話チャネルを介してボットと会話できるようにします。	アクティブ	false	仮想エージェント API (sn_va_as_service)
仮想エージェント API sn_va_as_service (ServiceNow ストアで入手可能)	チャットインターフェイスやボットを仮想エージェントまたはエージェントチャットと統合します。	アクティブ	false	• com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.cs • com.glide.cs.chatbot • com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.sn_ext_agent_management_u
Conversational Google Business Messages Adapter [com.sn.gbm.adapter] (ServiceNow ストアで入手可能)	このアプリケーションはモバイルメッセージング用です。このアプリケーションを使用すると、エンドユーザーは、Google Business Messages サービスを使用して、Google Business Messages インターフェイスを介して ServiceNow 仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできます。	アクティブ	false	• プラグインの依存関係： ◦ com.glide.cs.custom.adapter ◦ com.glide.hub.integration.runtime ◦ com.snc.ihub_spoke_util_pack ◦ com.glide.messaging.awa • アプリの依存関係：sn_agent_initiated

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
対話型インターフェースガイド付きセットアップ [com.glide.ci_guided_setup]	対話型インターフェースを構成するための視覚的なガイダンスを顧客に提供します。	アクティブ	false	• com.snc.guided_setup • com.glide.guided_setup_config
対話型インターフェースランディングページ [com.glide.cs.landing_experience]				
対話型インターフェースの設定 [com.glide.cs.admin_console]				
Conversational Messaging [com.glide.messaging.awa]	Conversational Messaging			
Twilio の対話型 SMS 統合 [com.sn.va.sms.twilio] メンテナンスモード	高度なワークアサインメント用の SMS への統合	アクティブ		
CORS support for REST API [com.glide.rest.cors]	CORS support for REST API	アクティブ	false	
コスト管理 [com.snc.cost_management]	構成アイテムとタスク関連アクティビティの運用コストを追跡し、コストをビジネスコンシューマーに割り当て、実際の割り当てを計画された予算と比較します。	非アクティブ	true	com.snc.expense_line
サプライヤーライフサイクルオペレーションの Craft.io 統合 [com.snc.sn_supplier_Craft] (ServiceNow ストアで入手可能)	Craft.io との事前設定された統合を提供します。Craft.io は、企業が関与するサプライヤーに関する検証済みの包括的な情報を提供するサプライヤーインテリジェンスプラットフォームです。	非アクティブ	false	com.snc.sn_supplier_mgmt
Cross-scope Access [com.glide.scope.access]		非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Cross-scope App Privilege Enforcement [com.glide.scope.privilege]	スコープ対象アプリで使用されるクロススコープ権限を取得して強制するためのシステム	アクティブ	false	
CSM Extension for Proxy Contacts [com.snc.csm_proxy_contacts]	組織の内部にいるユーザーが顧客の代理としてプロキシケースの連絡先になることができます。	非アクティブ	true	com.sn_customerservice
CSM 注文管理 [com.sn_csm_order_mgmt]				
CSS Theme support [com.glide.ui.themes]	ユーザーインターフェイスの CSS カスタマイズをサポートします。	非アクティブ	false	com.glide.ui.themes.core
CSS Theme support - UI 14 [com.glide.ui.themes.doctype]	UI15 テーマを提供します。	アクティブ	false	com.glide.ui.themes.core
CTI Demo Data for HRSD [com.sn_hr_cti_demo]	HRSD 用の CTI Softphone アプリケーションデモデータを提供します。	非アクティブ	false	• com.snc.cti • com.sn_hr_core
CTI Softphone [com.snc.cti]	通知 および OpenFrame を使用する Twilio 統合を有効にして、ソフトフォン機能およびコールセンター機能を提供します。これには、電話の発信、受信、転送、保留、ミュートが含まれます。カスタマーサービスやインシデント管理などのアプリケーションは、CTI のデモワークフローを提供します。	アクティブ	true	• com.snc.matching_rule • com.sn_openframe • com.snc.notify • com.snc.notify.twilio_direct
Credit Assessment [com.sn_bom_credit_asmt]				
CSM and FSM Configurable Workspace Foundation [com.snc.uib.cwf_workspace]	カスタマーワークフローエージェントワークスペースのリファクタリング済みバージョンをサポートします。	非アクティブ	false	• com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspac • com.snc.uib.cwf_workspace.integra

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
CSM Configurable Workspace [com.snc.uib.csm_agent_workspace]	顧客ワークフローカスタマーサービス管理エージェントワークスペースのコンフィギュアリング済みバージョンをサポートします。	アクティブ	true	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.glideapp.servicecatalog.uxfw • com.snc.uib.lookup_verify • com.devsnc_sn_response_template
CSM Configurable Workspace [sn_csm_wfo_workspa] (ServiceNow ストアで入手可能)	チャネル管理、Scheduling、コーチング、Teams などのアプリケーションの幅広い機能を CSM Manager Workspace で提供します。	アクティブ	true	• com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_service
CSM Configurable Workspace Lookup and Verify [com.snc.uib.lookup_verify]	CSM 構成可能ワークスペースのルックアップと検証アーティファクトをインストールします。CSM 構成可能ワークスペースにはページ、macroponent、データブローカーなどが入っており、さまざまなアプリケーションでワークスペースを共有できます。	非アクティブ	true	com.snc.sn_csm_lookup_verify
CSM Configurable Workspace Special Handling Notes [com.snc.uib.special_handling_notes]	CSM 構成可能ワークスペース用の特記事項アーティファクトをインストールします。CSM 構成可能ワークスペースにはページ、macroponent、データブローカーなどが入っており、さまざまなアプリケーションでワークスペースを共有できます。	非アクティブ	false	
CSM Contributor User [com.snc.csm_contributor_user]	貢献者が、顧客、サービス組織、または自分自身のために作成されたケースについて報告し、共同作業できるようにします。	アクティブ	true	com.snc.cs_base_extension
CSM Query Rules [com.snc.csm_query_rules]	CustomerService テーブルのクエリルールを含むプラグイン。	非アクティブ	false	com.snc.query_rules

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
サービスカタログ用通貨サポート [com.glideapp.servicecatalog.currency]	アイテムの価格とオプションについて、サービスカタログが完全にカスタマイズされた通貨をサポートできるようにします。	アクティブ	false	com.glide.currency
カスタム URL [com.snc.customurl]	このプラグインをアクティブ化して、インスタンスにカスタム URL を設定します。	非アクティブ	false	com.snc.customurl.internal
カスタム URL - Internal [com.snc.customurl.internal]	スクリプト化された CustomURL API の内部プラグインコンポーネント	非アクティブ	false	
Customer Communities [com.sn_customer_communities]	従業員、顧客、パートナー、および見込み客とつながり、連絡を取り合い、共同で作業を行うことができます。 カスタマーサービス管理 (CSM) のライセンスが付与されている顧客のみが利用できます。	非アクティブ	false	• com.sn_external_user_register • com.sn_communities
顧客プロジェクト管理 [com.snc.csm_ppm]	顧客アカウントのプロジェクトを作成および管理する機能を提供し、エンドユーザーがポータルを介してプロジェクトを可視化できるようにします。このプラグインには、カスタマーサービスプラグインと、ファイナンシャルを備えたプロジェクトポートフォリオスイートプラグインが必要です。	非アクティブ	true	• com.sn_customerservice • com.snc.financial_planning_pmo
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	メール、Web、電話などの複数の通信チャネルを使用して、外部顧客にサービスとサポートを提供できるようにします。報告された問題または要求されたサービスを追跡するためにケースが作成され、グループまたはエージェントにアサインされます。組織内のカスタマーサービス	非アクティブ	false	• com.snc.asset_management • com.snc.state_flows • com.glide.connect.support • com.glide.connect.support.routing • com.snc.assignment_workbench • com.snc.cs_base • com.snc.skills_management • com.snc.assessment_core • com.snc.process_flow_formatter

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	エージェントがケースを処理し、問題を解決します。			• com.snc.task_relations • com.snc.task_activity • com.snc.matching_rule • com.sn_resolutionshaper • com.sn_openframe • com.sn_shn • com.snc.contextual_search.dynam • com.sn_cs_social
Customer Service Base Extension Entities [com.snc.cs_base_extension]	このプラグインは、関係、ユーザープロファイル属性、およびロールを通じてきめ細かなアクセス制御を実現します。	アクティブ	false	com.sn_customerservice
Customer Service Case Types [com.snc.csm_case_types]	新しいケースタイプを定義することで、顧客が複雑なケースプロセスを管理できるようにします。ケースタイプは、個々のビジネスプロセスを表し、エージェントが顧客の要求を解決するために実行するさまざまな入力とタスクのコレクションです。	非アクティブ	true	com.sn_customerservice
Customer Service CTI Demo Data [com.snc.customerservice_cti_demo]	CTI ソフトフォンアプリケーションのデモデータを提供します。	非アクティブ	false	• com.sn_customerservice • com.snc.cti
Customer Service Household [com.snc.household]	同じ世帯に属する消費者のカスタマーサービスを管理できます。世帯のメンバーとメンバー間の関係を定義する機能を提供します。	アクティブ	true	com.snc.cs_base_extension
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	顧客は、顧客のインストールベースの現在のステータスを把握し、機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。	非アクティブ	false	com.sn_customerservice

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
カスタマーサービス管理 (CSM) デモデータ [com.snc.customerservice.demo]	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのデモデータを提供します。	非アクティブ	false	• com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.consumer-portal • com.glide.service-portal.customer-portal • com.snc.case_assignment_workber • com.snc.work_management.demo • com.snc.planned_maintenance • com.snc.kb_product_entitlements • com.snc.publications_demo • com.snc.shn_demo • com.snc.csm.order • com.snc.csm_fsm_integration
カスタマーサービス管理 (CSM) for Orders [com.snc.csm.order]	注文管理システムと統合して、顧客の要求を作成および解決することで、注文に関連する問題をサポートするように、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを拡張します。	非アクティブ	true	com.sn_customerservice
Customer Service Mobile [com.sn_csm_mobile]	カスタマーサービス管理 (CSM) のモバイルユーザーインターフェイスを有効にします。	非アクティブ	false	com.sn_customerservice
Customer Service NLU Model for Virtual Agent Conversations [com.sn_csm.nlu]	CSM 仮想エージェント会話を有効にします。	アクティブ	false	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
カスタマーサービスポータル [com.glide.service-portal.customer-portal]	顧客に情報とサポートを提供するために使用できる、サービスポータル アプリケーションに基づいた Web ベースのポータルであるカスタマーサービスポータルが利用可能となります。	非アクティブ	false	com.glide.service-portal.customer-service-base

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Customer Service Social Integration [com.sn_cs_social]	カスタマーサービスのソーシャルインテグレーションで、現在、ソーシャルインテグレーションシナリオに必要な適切なデータスキーマの変更が追加されます。	非アクティブ	false	
カスタマーサービススポーク [com.snc.customer_service_spoke]	フローデザイナーユーザーがカスタマーサービスケースの作成と既存のケースの更新を自動化できるようにします。	非アクティブ	false	フローデザイナー - Installer (com.glide.hub)
Customer Service Virtual Agent Conversations [com.sn_csm.virtualagent]	CSM 仮想エージェント会話	アクティブ	false	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
フィールドサービス管理を使用したカスタマーサービス [com.snc.csm_fsm_integration]	カスタマーサービスからフィールドサービス管理 (FSM)へのアカウント、連絡先、パートナー、パートナーの連絡先、消費者情報を有効にします。	非アクティブ	false	• com.snc.work_management • com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.customer-portal
Customer Service with Request Management [com.sn_cs_sm_request]	カスタマーサービス管理 (CSM)と要求管理アプリケーションとの連携を提供します。ユーザーはカスタマーサービスケースから要求レコードを作成できます。	アクティブ	true	com.sn_customerservice
Customer Service with Service Management [com.sn_cs_sm]	カスタマーサービス管理 (CSM) とインシデント、問題、および変更管理アプリケーションとの統合を提供します。ユーザーは、カスタマーサービスケースからインシデント、問題および変更レコードを作成できます。	アクティブ	true	com.sn_customerservice
Customer Service Install Base Management	顧客はインストールベースの現在の状態を把握し、機能に影響を与える可能性のある下	非アクティブ	false	com.sn_customerservice

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.install_base]	流のエンティティとの関係を確立できます。			
Dashboard for Assessment and Survey [com.snc.assessment_core.dashboards]				
サービスカタログ用ダッシュボード [com.glideapp.servicecatalog.dashboard]				
Data Archiving [com.glide.auxdb]	データのサブセットを大きなテーブルからデータアーカイブに移動する機能を提供します。一般的な候補として、前年クローズされたインシデントなどの過去の ITIL ドキュメントなどがありますが、この機能では非 ITIL ドキュメントのアーカイブもサポートしています。	アクティブ	false	com.snc.db.replicate
Data Classification [com.glide.data_classification]		アクティブ	true	
データ認定 [com.snc.certification_v2]	スケジュール済みまたはオンデマンドのデータのフィールドレベルの認定を有効にします。	非アクティブ	true	• com.glide.list_v2 • com.snc.certification_core
データディスカバリー API [com.glide.data_discovery]	機密データを検出するための API を提供します。	アクティブ	false	
Data Filtration [com.glide.data_filtration] (Tokyo の新機能)	読み込みクエリを実行するときに、対象の属性に基づいてテーブルとレコードへのアクセスを制御します。	非アクティブ	false	なし
Data Lookup and Record Matching Support [com.glide.data_lookup]	アドミニストレーターは、特定の条件が満たされたとき、1 つ以上のフィールド値を自動的に設定するルールを定義できます。このプラグインにより、優先度ルックアップが	アクティブ	true	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	完全に置き換えられます。CalculatePriority ビジネスルールで定義されたカスタムロジックは、新しい優先度データルックアップ定義に手動で変換する必要があります。			
サービスカタログ用データルックアップおよびレコードマッチサポート [com.glide.data_lookup_catalog]	ユーザーが変数に含まれる値を入力した場合に、アドミニストレーターはサービスカタログアイテム画面、要求アイテム、およびカタログタスクで変数のデータルックアップを実行できます。	アクティブ	false	• com.glideapp.servicecatalog.platfo • com.glide.data_lookup
Data Policy 2 [com.glide.data_policy2]	テーブルフィールドの必須または読み取り専用の要件を定義します。	アクティブ	false	
Data Structures [com.snc.datastructure]	JSON として内部に格納し、DataStructure API を介して利用できるフライウエイトデータの要素タイプである DataStructure と DataObject を提供します。	アクティブ	false	
Database Column Offrow Migration [com.glide.db.offrow_migration]	互換性のある列を行外に移動できるようにする UI /スクリプト要素	非アクティブ	false	
Database Rotation [com.snc.db.rotation]	大きなテーブルを小さくて管理しやすいテーブルに分割する機能を提供します。これらの小さなテーブルには指定された期間のデータが含まれ、最も古いデータを持つテーブルは継続的に消去されます。	アクティブ	false	
Database Rotation with Default Tables [com.snc.db.rotation_default_tables]	デフォルトのテーブルにデータベースローテーション機能を追加します。	アクティブ	false	com.snc.db.rotation
Database Storage for Audio Files	オーディオファイルをアップロードしてデータベースに保存	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.glide.db_audio]	し、HTML で参照できるようにします。			
Database Storage for Images [com.glide.db_images]	画像をアップロードしてデータベースに保存し、HTML で参照できるようにします。	アクティブ	false	
Database Storage for Video Files [com.glide.db_video]	ビデオファイルをアップロードしてデータベースに保存し、HTML で参照できるようにします。	アクティブ	false	
Database Views [com.glide.db_view]	レポート目的でテーブル結合を定義できます。	アクティブ	false	
サービス管理用のデータベースビュー [com.snc.service.db_views]	サービス管理用の事前定義されたデータベースビュー	アクティブ	false	• com.glide.db_view • com.snc.service • com.snc.problem • com.snc.incident • com.glide.metrics
DataTables 1.1.0 Components [com.glide.ui.ng.datatables]	DataTables 1.1.0 Components	非アクティブ	false	
デフォルトのファイナンシャルマネジメントコストモデル [com.snc.financial_management]	Financial Analysts が支出データを収集してレポートを生成できるように、事前設定されたコストモデルとアーティファクトを提供します。本番インスタンスでのこのプラグインのアクティブ化には、ライセンスが必要な場合があります。 詳細については、ServiceNow アカウントチームにお問い合わせください。	非アクティブ	true	com.snc.financial_management
Delegated Dev User Administration [com.sn_dd_user_admin]	委任された開発ユーザー管理	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
委託開発 [com.glide.delegated_development]	完全な管理権限を持たないユーザーによる制御された開発のサポート	アクティブ	false	
Delegated Request Experience (メンテナンスモード) [com.glideapp.servicecatalog.request_management.delegated_request_experience]	カタログアイテムの委任された要求を有効にし、要求されたアイテムの [Requested for] 変数タイプと [Requested For] フィールドをアクティブ化します。	アクティブ	false	• com.glideapp.servicecatalog.platfo • com.glideapp.servicecatalog.reque
Delete Recovery [com.glide.delete_recovery]	関連するすべてのカスケード削除済みアイテムを含む個々の削除済みアイテムを復元する機能を提供します。	アクティブ	false	
Delete Recovery: Partial Undelete Support [com.glide.delete_recovery.partial_undelete]	トランザクションからのレコードの部分的な削除解除をサポートするように、Delete Recovery プラグインを拡張します。	アクティブ	false	com.glide.delete_recovery
Demand Core [com.snc.demand_core]	Demand Core プラグインは、基本的な機能を備えた Demand の計画、整理、および管理を支援します。	アクティブ	false	
デマンド管理 [com.snc.demand_management]	デマンドのキャプチャを助け、そのスクリーニング、評価、優先順位付けをするツールを提供します。このプラグインではアップグレードのみが許可されています。アクティベーションは、PPM Standard プラグインを使用して行う必要があります。	非アクティブ	true	• com.snc.process_flow_formatter • com.snc.assessment_core • com.snc.timeline_visualization • com.snc.bubblechart_workbench
Depreciation [com.snc.depreciation]	コア減価償却機能	アクティブ	false	
Designer Common [com.glide.ui.ng.dc]	フォームデザイナーやクイズデザイナーなどのデザイナーに必要な一般的なコンポーネントを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
適切な状況の認定 [com.snc.certification_desired_state]	レコードを評価して、スケジュール済みまたはオンデマンドの適切な状況に一致するかどうかを確認します。	アクティブ	true	com.snc.certification_core
DevOps [sn_devops] (ServiceNow ストアで入手可能)	データインサイトを提供し、変更を加速し、DevOps 環境の可視化を高めます。			
DevOps コンフィグ [sn_devops_config] (ServiceNow ストアで入手可能)	単一のシステムを使用して、DevOps 環境で構成データを管理および検証します。	アクティブ	false	sn_cdm
DevOps インサイト [sn_devops_insights] (ServiceNow ストアで入手可能)	DevOps プロセス全体の結果をデータ駆動型ダッシュボードに表示します。			
DevOps Integration with Rally [sn_devops_rally] (ServiceNow ストアで入手可能)	Broadcom Rally との統合により、DevOps 変更の迅速化における Rally ツールのプロジェクトやユーザーストーリー、欠陥などのデータを公開します。その後、これらの Rally の計画オブジェクトをコミットとパイプラインに関連付けることで、変更の完全なトレーサビリティと迅速化を実現できます。	アクティブ	false	com.sn_devops
DevOps Util [com.snc.sn_devops_util] (Tokyo の新機能)	DevOps からグローバル API を呼び出すためのインターフェイスとして機能します。	アクティブ	false	
DHTMLX Gantt Library [com.snc.dhtmlx.gantt]	DHTMLX Gantt ライブラリー	非アクティブ	false	
DHTMLX Scheduler Library [com.snc.dhtmlx.scheduler]	DHTMLX Scheduler ライブラリー	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Diagnostic Monitoring [com.glide.monitor.diagnostic]	ServiceNow インスタンス内の各ノードの詳細診断モニタリングを提供します。	アクティブ	false	
Dictionary overrides [com.glide.dictionary_override]	拡張テーブル要素の特定の辞書値を上書きできるようにします。たとえば、このプラグインでは、インシデントテーブルの [アサイン先] フィールドのデフォルト値を、タスクテーブルの [アサイン先] フィールドに指定されたデフォルト値と異なるものにすることができます。	アクティブ	false	
ディスカバリーとサービスマッピングパターン [com.sn_itom_pattern] (ServiceNow ストアで入手可能)	追加のディスカバリーとサービスマッピングパターンを展開します。	アクティブ	false	なし
オペレーショナルテクノロジーのディスカバリー [com.sn_otsm_discovery]				
Distribution Download Proxy [com.glide.dist_download_proxy]	ディストリビューションをダウンロードするためのプロキシ。このプラグインは、MID サーバーがアクティブになると自動的にアクティブ化され、MID サーバーがインスタンスに送信するファイルダウンロードの REST 要求を処理します。	アクティブ	false	
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 管理 [com.snc.docintel_admin] (ServiceNow ストアで入手可能)	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の管理エクスペリエンスを向上させます。	アクティブ	false	• ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (sn_docintel) • 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml)

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Document Service [com.sn_bom_document]				
Document Templates [com.snc.document_templates] (ServiceNow ストアで入手可能)	HTML および PDF ドキュメントテンプレートを作成して、標準のレターやドキュメントを生成できます。ドキュメントをオンラインで入力、署名、およびレビューするプロセスを自動化および簡素化します。			
ドキュメントテンプレートと AdobeSign の統合 [sn_dt_adobesign] (ServiceNow ストアで入手可能)	ServiceNow ドキュメントテンプレートで生成されるドキュメントの署名に Adobe Sign アプリケーションを使用できるようにします。	アクティブ	true	なし
ドキュメントテンプレート integration with DocuSign [sn_dt_docusign] (ServiceNow ストアで入手可能)	ServiceNow ドキュメントテンプレートで生成されるドキュメントの署名に DocuSign アプリケーションを使用できるようにします。	アクティブ	true	なし
Documents Configuration [com.glide.doc.config]	HTML ドキュメントから生成された PDF ドキュメントに、目次の構成 (目次の追加) やドキュメント構成 (ページ番号など) を作成する機能を提供します。このプラグインは、目次とドキュメント構成を使用して PDF 内を簡単に移動する機能を提供します。	アクティブ	false	なし
Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions_installer]	クラウドプロビジョニングとガバナンス のためにドメインセパレーションを有効にします。ドメインセパレーションをアクティブ化するインスタンスは、このプラグインを使用する必要があります。このプラグインは、ド			

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	メインサポートプラグインの機能に加えて、マネージドサービスプロバイダーを含むすべてのドメイン顧客向けのドメインセパレーションの機能拡張を含むドメインサポート - ドメイン拡張をインストールします。ドメインサポートプラグインがすでにアクティブな場合、ドメインサポート - ドメイン拡張プラグインのコンテンツはインスタンスにインストールされません。			
Dynamic Related Records for Configurable Workspace [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	動的関連レコードでは、現在のレコードのコンテキストに基づいて、関連情報へのアクセスのあるエージェントが提供されます。アドミンは、エージェントが実行しているアクションのコンテキストでデータを利用可能にすることで、エージェントの生産性を増加する関連レコード定義を構成できます。			
動的スケジューリング [com.snc.dynamic_scheduling]	バルクタスク推奨およびインターバルベースの自動アサインのための サービス管理 Applications 用の動的スケジューリング	非アクティブ	false	• com.snc.matching_rule • com.snc.service_management.core
動的翻訳 [com.glide.dynamic_translation]	外部の機械翻訳プロバイダーを使用して、指定されたテキストをソース言語からターゲット言語に翻訳する機能を追加します。	アクティブ	false	com.glide.hub.integrations
仮想エージェント向け動的翻訳 [com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent] (Tokyo の新機能)	仮想エージェントの動的翻訳をアクティブ化します。	active	false	• com.glide.dynamic_translation • com.glide.dynamic_translation.va_

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
動的翻訳スポーク [com.glide.dynamic_translation_spoke]	テキストをある言語から別の言語に翻訳し、指定されたテキストの言語を検出できるアクションを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration.runtime
E164 Compliant Phone Number [com.glide.phone_number]	地域の公衆電話ネットワーク経由で国際電話を正常にルーティングできるように、電話番号に関する必要なすべての情報が含まれ、適切にフォーマットされていることを確認します。	アクティブ	true	
Email - OAUTH support for IMAP and SMTP [com.glide.email.oauth]	XOAUTH および XOAUTH2 メール認証サポート	非アクティブ	false	• com.glide.email_accounts • com.snc.platform.security.oauth
Email - Support for Email Processing by Microsoft Graph API [glide.email.graph] (Tokyo の新機能)	Microsoft Graph API を使用して受信メールを処理します。	アクティブ	false	• com.glide.email_accounts • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.email.oauth
Email Access Restriction [com.glide.email_access_restriction]	メールテーブルの ACL 条件の上書きを許可します	アクティブ	false	
メールアカウント [com.glide.email_account]	個々のレコードでメールアカウントと設定を定義できます。	アクティブ	false	
Email Address Filter [com.glide.email_address_filter]	メールアドレスフィルタリングのための API セーブ ル構造	アクティブ	false	
Email Automatic User Creation [com.glide.email_create_user]	glide.email.create_user_from_email = true を設定して、自動ユーザー作成が有効になっている場合に、新しく作成されたユーザーの UserID がユーザーのメールアドレスと一致するようにします。また、sys_user.user_name 列を 100 バイトに拡張して、メールアドレスに基づくより長いユー	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ザー ID に対応させます。			
メールクライアント [com.glide.email_client]	任意のレコードから直接メールを送信できます。	アクティブ	false	com.glide.email_address_filter
メールクライアントテンプレート [com.glide.email_client_template]	テンプレートで、メールクライアント のデフォルトのコンテンツが定義されます。	アクティブ	false	
Email Digest [com.glide.email_digest]	Email Digest	アクティブ	false	• サブスクリプションベースの通知 • Outbound Email Notifications • com.glide.notification.preference.s
Email Filters [com.glide.email_filter]	ヘッダーと件名に応じて、メールをさまざまなメールボックスまたは迷惑メールにフィルターします。VCAL の招待を含むメールを無視します。	アクティブ	false	
Email Notification Preview プラグイン [com.glide.email_notification_preview]	通知を送信せずに ServiceNow メール通知を簡単にプレビューできます。これにより、設計時に通知をプレビューできます。	アクティブ	false	
Email Notification Script for Contextual Search Results [com.snc.adv_cxs_results_email_script]	メール通知の 予測インテリジェンス 追加リソースと検索リソースに基づいて、コンテキスト検索結果を埋め込むためのスクリプトを提供します。	非アクティブ	false	
Email Retention [com.glide.email_retention]	メール保持ポリシーを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.mailbox • com.glide.auxdb
Email Service [com.glide.email.service]	メールを送信するための javascript と REST API を定義します。	アクティブ	false	com.glide.mailbox
Email Unsubscribe [com.glide.email_unsubscribe]	通知に登録解除リンクを含める機能を追加します。	アクティブ	false	• com.glide.email_ordered_processin • com.glide.notification.subscription

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Email/SMS Separation [com.glide.email_sms_separation]	メールテーブルに列を追加して SMS とメールの送信を分離します。SMS メッセージによるメールメッセージの送信速度が低下するのを防ぎます。その逆も同様です。このプラグインをアクティブ化すると、アクティブ化中にメールの送信が停止されます。メールテーブルが大きいシステムでは、これに数時間かかることがあるためお勧めしません。	アクティブ	false	com.glide.notification
埋め込みヘルプ [com.glide.embedded_help]	ターゲットを絞ったヘルプコンテンツを UI ページでユーザーに提供します。アドミニストレーターは、カスタマイズされた埋め込みヘルプを作成して、組織内の特定のビジネスプロセスでユーザーを支援できます。	アクティブ	false	com.glide.ui.hopscotch
ServiceNow フローデザイナーの埋め込みヘルプ [com.glide.hub.flow_designer_embedded_help]	このプラグインは、フローデザイナーの埋め込みヘルプパネル用です。Quebec には、ユーザーがドキュメントサイトに移動しなくてもフローデザイナーのドキュメントに簡単にアクセスできるようにするヘルプパネルがあります。	アクティブ	false	
従業員センター [com.snc.employee_center]				
従業員センター - Core [com.snc.employee_center_core]				
従業員センター - プロ [com.snc.employee_center_pro]				
従業員センター - プロ [com.sn_ex_employee_center_pro]	従業員センタープロ	False	非アクティブ	com.sn_hr_service_portal

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Zoom の従業員センター統合 [com.snc.sn_ex_ec_zm] (ServiceNow ストアで入手可能)	Zoom の従業員センター統合 を有効にします。	アクティブ	true	sn_ex_sp
従業員ドキュメント管理 [com.sn_employee_document_management]	多数の従業員ドキュメントを効率的に管理できます。簡単にドキュメントを取得できるストレージ領域およびファイリングシステムを提供し、機密性の高いドキュメントを閲覧できるユーザーや、ドキュメントを消去する時期を定義できます。 **重要:** 従業員ドキュメント管理を使用するには、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグインのライセンスが付与され、アクティブ化されている必要があります。	非アクティブ	true	• com.snc.documentviewer • com.glide.scope.access.restricted_
NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合 [sn_hr_navex_ep] (ServiceNow ストアで入手可能)	労務 (ER) ケースを NAVEX EthicsPoint から ServiceNow プラットフォームにプルして、HR エージェントが ServiceNow インスタンスから労務 (ER) ケースを処理できるようにします。	アクティブ	false	なし
従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]	アドミニストレーターがユーザーのためにモバイル対応のセルフサービス エクスペリエンスをビルドできるようにする、ポータルフレームワークをアクティブ化します。	アクティブ	true	• com.glide.connect.support • com.glide.connect.sp_widgets • com.sn_content_delivery • com.sn_content_automation • com.glide.va.sp_widgets • com.glideapp.user_criteria.scoped.

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
EMR Help [sn_ind_rmt_help] (ServiceNow ストアで入手可能)	電子医療記録 (EMR) システムに関連する ServiceNow IT サービス要求を送信するプロセスを単純化し、簡素化します。	非アクティブ	true	• com.glide.encryption • com.sn_ind
Encrypted Workflow Scratchpad [com.snc.encrypted.scratchpad]	ワークフローコンテキストおよびワークフロー実行アクティビティでの暗号化スクラッチパッドのサポート	アクティブ	false	• com.glideapp.workflow • com.glide.encryption
Encryption Core [com.glide.encryption.core]	エッジ暗号化と暗号化のサポートに共通のスクリプトとロジック	非アクティブ	false	
Encrypted Workflow Scratchpad [com.snc.encrypted.scratchpad]	ワークフローコンテキストおよびワークフロー実行アクティビティでの暗号化スクラッチパッドのサポート	非アクティブ	false	• com.glideapp.workflow • com.glide.encryption
Engine Based Notifications [com.glide.email_engine_notifs]	エンジンベースのメール通知のコンテナー。デフォルトのメール通知のセットが含まれています。新しい z-boot にのみインストールされます。	アクティブ	false	
Enhanced Web Service Provider - Common [com.glide.web_service_provider_v2]		アクティブ	false	com.glide.web_service_provider
エンタープライズ資産管理 [com.sn_eam] (ServiceNow Store で利用可能)	IT 以外の資産のライフサイクル全体を管理するための包括的なエンドツーエンドソリューションを提供し、資産一覧を詳細に可視化し、コストのかかる停止時間を最小限に抑え、資産の使用可能年数を最大化します。	非アクティブ	true	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • om.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_heatmap
環境、社会、ガバナンス管理	組織の環境、社会、ガバナンス (ESG) データとアクティビティを収	アクティブ	true	• com.sn_grc • com.sn_grc_workspace

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.sn_esg] (ServiceNow ストアで入手可能)	集、管理し、投資家、顧客、規制機関などのステークホルダーに報告する機能を提供します。			• com.sn_compliance • com.snc.goal_framework • com.sn_grc_metric
E-Signature [com.snc.esign]	デスクトップとモバイルの両方でドキュメントの電子署名を可能にします。署名者は、承認として、またはタイプ打ちまたは手書きの電子署名として認証情報付きで署名できます。	アクティブ	false	• com.snc.signaturepad • com.snc.document_management • com.snc.documentviewer
ERP Customization Mining [com.snc.uib.sn_erp_mining] (ServiceNow ストアで入手可能)	ERP Customization Mining を使用して再プラットフォーム化のためのカスタマイズ済みアプリケーションの候補を識別できるようにします。	アクティブ	true	• com.snc.sn_erp_integration • com.glide.platform_ml
ERP キャンバス [com.snc.sn_erp_integration] (ServiceNow ストアで入手可能)	ERP Customization Mining のためのリモートテーブルへのアクセスを有効にします。	アクティブ	false	com.glide.script.vtable
ESS Portal (コンテンツ管理 内に実装) [com.glide.cms.extension]	ESS ポータルコンテンツ管理アプリケーション。デモデータには、実際の ESS ポータルが含まれています。CMS の代わりにサービスポータルを使用して新しい開発を行います。サービスポータルは CMS の代替となるもので、ユーザーエクスペリエンスが向上しています。ベースシステムではデフォルトで有効になっています。詳細については、「サービスポータル」と「コンテンツ管理と サービスポータル」を参照してください。	アクティブ	true	com.glide.cms
イベント管理モバイルインターフェイスコンテンツ	イベント管理モバイルインターフェイスコンテンツのコンテンツ。	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.em-mobile-app]				
イベント管理メトリクスエクスプローラー [com.sn-em-metric-explorer]				
イベント管理の概要ホームページ [com.glideapp.report.em]	イベント管理の概要ホームページ	非アクティブ	false	• com.glideapp.report • com.glideapp.itom.snac
Event stats [com.glide.stats.event]	イベント 統計情報	アクティブ	false	com.glide.stats
エビデンス管理 [com.sn_evidence_management]	調査のためにアーティファクトの収集とレビューが必要なケースで使用できる証拠を収集、分類、保持、および保護できます。	アクティブ	true	
サービスカタログ用実行計画サポート [com.glideapp.servicecatalog.execution_plan]	サービスカタログ実行計画	アクティブ	true	com.glide.execution_plan
経費ライン [com.snc.expense_line]	コスト追跡を可能にするコア経費ラインテーブル。資産管理、CMDB、コスト管理、契約管理と統合されています。	アクティブ	false	
Extended CMDB [com.snc.extended_cmdb]	無線ハードウェア、テスト装置、音声システムハードウェアなどの、特殊な構成アイテムを提供します。	非アクティブ	false	com.snc.cmdb
External Content for AI Search プラグイン [com.glide.ais.external_content] (Utah の新機能)	外部コンテンツを AI 検索に取り込めるようにします。	アクティブ	false	なし
External file data storage [com.sn.external.files]	サードパーティシステムの中のファイルの情報を保存し、情報を管理するアクションを提供します。			

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
設備サービス管理 clo [com.snc.facilities_service_automation]	施設要求を管理し、ユーザーが場所別に要求を報告および追跡できるようにします。フロアプランの要求を表示するには、Facilities Visualization Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) プラグインが必要です。 Facilities Visualization Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) もインストールされるときにインストールされる統合ファイル。 本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	com.snc.service_management.core
設備サービス管理 CMS ポータル (メンテナンスモードのみ) [com.snc.facilities_service_automation.cms]	Facilities Service Automation およびその他のサービス管理アプリケーションを単一の CMS ページから起動できます。施設要求を管理し、ユーザーがフロアプラン上の場所別に要求を報告および追跡できるようにします。 本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	• com.snc.facilities_service_automati • com.snc.service_management.core
設備サービス管理モバイル (メンテナンスモードのみ) [com.snc.facilities_service_automation_m]	設備サービス管理モバイルコンポーネントを管理します。	非アクティブ	true	• com.snc.facilities_service_automati • com.snc.service_management_m

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Field Normalization [com.snc.field_normalization]	正規化と変換によって乱雑なデータをクリーンアップするためのサポートを提供します。	非アクティブ	true	• com.glide.vars • com.glide.system_update_set
Field Service Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] (Tokyo の新機能)	フィールドサービスエージェントが複数の部品を要求して調達できるようにします。エージェントは、モアによって部品要求が発生すると、モバイル通知を受信できます。	非アクティブ	true	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcin
フィールドサービス管理キャパシティ管理 [com.snc.fsm_capacity_management]	グループおよびフィールドエージェントのタスクキャパシティを管理する機能を提供します。	アクティブ	false	com.snc.work_management
フィールドサービスコントラクター管理 [com.snc.fsm_contractor_management]	フィールドサービスタスクのアウトソーシングができるようにします。請負会社は、フィールドエージェントにタスクを再アサインし、アサインされたタスクを処理できます。	アクティブ	true	• com.snc.work_management • com.snc.outsourced_service_provid
Field Service Crew Operations [com.snc.fsm_crew_scheduling]	組織が同じリソースセットを異なるタスクに繰り返し割り当てるのに役立ちます。これにより、スケジューリングプロセスが簡素化され、フィールドサービスエージェントがより一貫して連携できるようになります。	アクティブ	true	com.snc.work_management
フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management]	現地での作業タスクのスケジューリングと管理をサポートします。	非アクティブ	false	• com.snc.service_management.core • com.sn_shn • com.snc.assignment_workbench • com.snc.central_dispatch • com.snc.wo_signature_pad • com.snc.wm_questionnaire • com.snc.dynamic_scheduling
フィールドサービス管理アクセス時間管理	作業指示タスクのアクセス時間の管理を有効にします。	アクティブ	false	com.snc.work_management

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.fsm_access_hours]				
Field Service Management CMS Portal [com.snc.work_management.cms]	Field Service Automation およびその他のサービス管理アプリケーションを単一の CMS ページから起動できます。	非アクティブ	false	• com.snc.work_management • com.snc.service_management.core
フィールドサービス管理インテリジェントタスク推奨 [com.snc.fsm_task_recommendations]	フィールドサービス技術者にアサインするタスクを推奨する機能と、タスクアサインの推奨事項を作成するために使用できる基準を管理する機能を提供します。	アクティブ	false	com.snc.work_management、com.snc
フィールドサービス管理構成可能ディスパッチャーワークスペース [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace]	エージェントワークスペースでディスパッチャーフローをサポートするための FSM コンポーネントとページを提供します。	アクティブ	false	• com.snc.uib.fsm_agent_workspace • com.sn_fsm_components
フィールドサービス管理構成可能ワークスペース [com.snc.uib.fsm_agent_workspace]	エージェントワークスペース 上の FSM をサポートするための FSM コンポーネント、リスト、およびフォームを提供します。	アクティブ	false	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.snc.work_management
フィールドサービス管理 (FSM) - カスタマーエクスペリエンス [com.snc.fsm_customer_experience]	報告された問題に関連する最新情報を顧客に提供します	アクティブ	false	• com.snc.csm_fsm_integration • com.snc.notify.twilio_direct
フィールドサービス管理デモデータ [com.snc.work_management.demo]	医療および電気通信ドメインを扱うフィールドサービス管理 (FSM) のデモデータ。注記：このプラグインをインストールすると、新しい構成アイテムテーブルとリレーションシップがデータベースに追加されます。	非アクティブ	true	• com.snc.work_management • com.snc.wo_signature_pad
フィールドサービス管理位置情報管理デモデータ [com.snc.work_management_geolocation.demo]	フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの位置情報管理機能を有効にします。	非アクティブ	true	com.snc.work_management.demo

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
フィールドサービス管理モバイル [com.snc.work_management_m]	[フィールドサービス管理 (FSM)] メニューをモバイルユーザーインターフェイスに追加します。	非アクティブ	true	• com.snc.service_management_m • com.snc.work_management
フィールドサービス管理スケジューリングフローデザイナーフロー [com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows] (Utah の新機能)	エージェントのシフト中に予定外のイベントが発生した場合、そのエージェントのスケジュールを更新して使用率を最大化します。	非アクティブ	false	• com.snc.work_management • com.snc.dynamic_scheduling • com.snc.agent_schedule
Field Service - Questionnaire [com.snc.wm_questionnaire]	作業指示書および作業指示書タスク用に作成されたアンケートを保存します。	非アクティブ	false	
Field Service Map [com.snc.fsm_map]	エージェント、タスク、およびエージェントルートを表示するためのディスパッチマップを表示します。	アクティブ		com.snc.work_management
フィールドサービス管理エージェントワークスペース [com.snc.agent_workspace_fsm]	フィールドサービスユーザーが FSM エージェントワークスペースを使用して作業指示書とタスクを管理できるようにします。このプラグインで、エージェントワークスペース (com.agent_workspace) プラグインがアクティブ化されます。			
Field Service Multi-Day Task Scheduling [com.snc.fsm_multiday_tasks]				
Field Service - Signature Pad [com.snc.wo_signature_pad]	顧客の名前と署名および完了した作業の要約を含む閉じた作業指示書の PDF を作成します。	非アクティブ	false	• com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad
Field Service Resource Scheduling [com.snc.fsm_resource_scheduling] (Utah の新機能)	クレーンや掘削機などの共有設備をスケジュール可能なリソースとしてセットアップできるようにします。	アクティブ	true	com.snc.fsm_crew_scheduling

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Field Service Spoke [com.snc.field_service.spoke]	フローデザイナーユーザーは、作業指示書および作業指示タスクの作成と、既存の作業指示書および作業指示タスクの更新を自動化できます。	非アクティブ	false	フローデザイナー - Installer (com.glide.hub)
Field Service Task Bundling [com.snc.fsm_task_bundle] (ServiceNow ストアで入手可能)	バンドルされた作業指示タスクの管理を有効にします。	アクティブ	false	com.snc.work_management
Field Service Territory Planning [com.snc.fsm_territory_planning] (Tokyo の新機能)	フィールドサービス固有のユースケースのテリトリーの定義と管理を有効にします。Field Service Territory Management を作業指示書やリソースと組み合わせることで、顧客は、一致するテリトリーを持つフィールドエージェントにのみ、作業指示書タスクをスケジュール設定することができます。	アクティブ	true	• com.snc.work_management • com.snc.territory_planning
プロジェクト管理のフィールドサービス [com.snc.wm_ppm]	ィールドサービス管理 (FSM) とプロジェクト管理 (PM) アプリケーションの連携を提供します。このプラグインはプロジェクト管理プラグインをアクティブ化します。このため、追加のライセンスが必要になる場合があります。	非アクティブ	true	• com.snc.work_management • com.snc.financial_planning_pmo
プロジェクト管理のフィールドサービスデモ [com.snc.wm_ppm_demo]	フィールドサービス管理 (FSM) とプロジェクト管理 (PM) アプリケーションの統合のためのデモンストレーションデータ	非アクティブ	false	• com.snc.wm_ppm • com.snc.work_management.demo • com.snc.customerservice.demo
Field Service with Service Locations support [com.snc.fsm_service_locations]	保存された場所の中に希望の場所が存在しない場合に、WO/WOT から新しいサービスの場所を作成できるようにします。	アクティブ	true	com.snc.work_management、com.sn

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
ファイナンスクローズオートメーション [sn_fcms]	インテリジェントなタスク自動化によりクローズリスクを低減します。	非アクティブ	true	• sn_fin • sn_fcms_intg • com.glide.scope.access.restricted_
ファイナンスコモン Architecture [com.sn_fin] (ServiceNow ストアで入手可能)	エンタープライズリソース計画 (ERP) ソース、法人、会計期間など、プライマリデータを維持します。	非アクティブ	true	• com.snc.fiscal_calendar • com.snc.fin_dep • com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.web_service_insert_multi
ファイナンス - ERP 統合 [com.sn_fcms_integrations] (Utah リリース以降、「ファイナンス - ERP 統合」は「ERP 統合フレームワーク」に名前が変更されています。) (ServiceNow ストアで入手可能)	ServiceNow プラットフォームと一般的な ERP システム間の統合サポートを提供します。	非アクティブ	false	
ファイナンスサービス管理 [com.snc.finance_service_automation] (メンテナンスモードのみ) 2025 年 3 月に廃止またはサブスクリプション期間が終了する予定です。	ファイナンス要求を管理するので、ユーザーはそれらの要求を報告および追跡できます。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	com.snc.service_management.core
ファイナンスサービス管理モバイル [com.snc.finance_service_automation_m]	ファイナンスサービス管理モバイルコンポーネントを管理します。	非アクティブ	true	• com.snc.finance_service_automati • com.snc.service_management_m
ファイナンスチャージ [com.snc.service_charging]	ファイナンスアナリストと事業部門の所有者が、サービスの実際の消費量に基づいて料金を測定して表示できるようにします。各部門によるサービスとそれらのサービスの使用率	非アクティブ	true	com.snc.itfm_core

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	に関するインサイトを取得します。 本番インスタンスでのこのプラグインのアクティブ化には、ライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow アカウントチームにお問い合わせください。			
Modeling Engine [com.snc.financial_management]	ファイナンスアナリストが、支出データを組み合わせ、コストモデルをビルドし、レポートを生成して、資金の使用状況を示すことができます。本番インスタンスでのこのプラグインのアクティブ化には、ライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow アカウントチームにお問い合わせください。	非アクティブ	true	• com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_charging
Financial Management For APM [com.snc.financial_management_for_apm]	ファイナンシャルマネジメントとアプリケーションポートフォリオ管理の連携を可能にし、事前設定されたコストモデルを提供します。本番インスタンスでのこのプラグインのアクティブ化には、ライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow アカウントチームにお問い合わせください。	アクティブ	false	com.snc.financial_management
Financial Management for CSM [com.snc.financial_management_for_csm]	カスタマーサービス管理 (CSM) およびフィールドサービス管理 (FSM) のプラグインで、ファイナンシャルマネジメントアプリケーションとの統合ができます。これらのプラグインで、CSM アプリケーションと FMS アプリケーション、およびダッシュボードと	非アクティブ	true	• com.snc.financial_management • com.sn_customerservice

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	レポートのコスト割り当てが追加されます。財務アドミニストレーターはこれらのコスト割り当てをファイナンシャルマネジメントワークベンチで使用して、支出を割り当て、追跡、および報告できます。			
FSM のファイナンシャルマネジメント [com.snc.financial_management_fsm]	ファイナンシャルマネジメントとフィールドサービス管理 (FSM) の連携を可能にして、事前設定されたコストモデルとダッシュボードを提供します。 本番インスタンスでのこのプラグインのアクティブ化には、ライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow アカウントチームにお問い合わせください。	非アクティブ	true	• com.snc.financial_management • com.snc.work_management • com.snc.pa • com.snc.pa.fm.fsm
Financial Management For SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	ファイナンシャルマネジメントとサービスポートフォリオ管理の連携を可能にし、事前設定されたコストモデルを提供します。本番インスタンスでのこのプラグインのアクティブ化には、ライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow アカウントチームにお問い合わせください。	アクティブ	true	• com.snc.financial_management • com.spm_owner_workspace
ファイナンシャルプラン [com.snc.financial_planning_default_definition]	ファイナンスアナリストがコストを計画し、予測を行い、実際の経費と予定経費を評価できるように、事前設定された財務計画定義とそのすべての成果物を提供します。計画では、資産、労力、CMDB の構成アイテムなど、イン	非アクティブ	true	com.snc.financial_planning

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	フラストラクチャ内のさまざまなアイテムを考慮に入れます。本番インスタンスでのこのプラグインのアクティブ化には、ライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow アカウントチームにお問い合わせください。			
ファイナンシャルサービスオペレーション - コア [com.sn_bom]				
Financial Services Customer Lifecycle Operations [com.sn_bom_clo_b2b]				
Financial Services Business Loan Operations [com.sn_bom_deposit_acq] (San Diego の新機能)	預金口座のオリジネーション、サービス、およびクローズに焦点を当てたビジネス預金業務に固有のアプリケーションで、ファイナンシャルサービスオペレーション製品の一部です。	非アクティブ	true	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document
Financial Services Complaint Management [com.sn_bom_compl]				
Financial Services Know Your Customer [com.sn_bom_kyc]				
Financial Services Personal Customers Lifecycle Operations [com.sn_bom_clo_b2c]				
Financial Services Personal Deposit Operations	預金口座のオリジネーション、サービス、およびクローズに焦点を当てた個人預金業	非アクティブ	true	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.sn_bom_deposit_b2c] (San Diego の新機能)	務に固有のアプリケーションで、Financial Services Operations 製品の一部です。			• sn_bom • sn_bom_document
Financial Services Remote Tables (San Diego の新機能)				
Financial Services Treasury Operations [com.sn_bom_treasury]				
Fiscal Calendar [com.snc.fiscal_calendar]	さまざまな財務アプリケーションで使用されるさまざまな種類の会計カレンダーを作成および管理できます。本番インスタンスでのこのプラグインのアクティブ化には、ライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow アカウントチームにお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.glide.dynamic_operands.datetir
Fixed Asset [com.snc.fixed_asset]	コア固定資産トラッキング	アクティブ	false	
Fixed Costs [com.snc.fixed_costs]	Fixed Costs	アクティブ	false	com.glide.metrics
Flow Client [com.glide.hub.flow.client]	フロー、サブフロー、およびアクションとやり取りするためのクライアント側 API	アクティブ	false	com.glide.hub.scriptable.plan.runners
フローデザイナー - Designer [com.glide.hub.designer]	フローデザイナー - Designer	アクティブ	false	com.glide.hub.designer_backend.suit
フローデザイナー - Engine Reporting Dashboard [com.glide.hub.flow_reporting.dashboard]	フローデザイナー用フローエンジンレポート PA ダッシュボード	アクティブ	false	• com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.dashboards
フローデザイナー - Flow Engine	フローデザイナーランタイムコンポーネント	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.glide.hub.flow_engine]				
フローデザイナー - Flow Engine Reporting [com.glide.hub.flow_reporting]	Flow Engine Reporting コンポーネント	アクティブ	false	• com.glide.hub.flow_engine • com.glideapp.dashboards
フローデザイナー - インストーラー [com.glide.hub]	フローデザイナー Designer アプリをサポートするために必要な一連のプラグイン	アクティブ	false	• フローデザイナー - フローエンジン • フローデザイナー - Flow Engine Reporting • com.glide.hub.flow_reporting.dashb • Outbound Tracking • フローデザイナーアクションステップ - Log • フローデザイナーアクションステップ - Script • フローデザイナーアクションステップ - CRUD • com.glide.hub.action_step.notificat • フローデザイナーアクションステップ - CORE • com.glide.hub.action_step.service_ • com.glide.hub.designer_backend.n • フローデザイナーアクションステップ - Email • フローデザイナー System Level Actions • Connect Spoke for フローデザイナー • フローデザイナー - Designer • com.glide.hub.action_step.email_h • com.glide.hub.action_step.look_up • App Dependency Client

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
フローデザイナーアクションステップ - CORE [com.glide.hub.action_step.core]	アクションステップ - GlideRecord のコア操作 [com.glide.hub.action_step.core]	アクティブ	false	com.glide.hub.action_step.template
フローデザイナーアクションステップ - CRUD [com.glide.hub.action_step.crud]	アクションステップ - GlideRecord の CRUD 操作 [com.glide.hub.action_step.crud]	アクティブ	false	com.glide.hub.action_step.template
フローデザイナーアクションステップ - Email [com.glide.hub.action_step.email]	メールのアクションステップ [com.glide.hub.action_step.email]	アクティブ	false	• com.glide.email.service • com.glide.hub.action_step.templat
フローデザイナーアクションステップ - Log [com.glide.hub.action_step.log]	アクション ステップ - ログ [com.glide.hub.action_step.log]	アクティブ	false	com.glide.hub.action_step.template
フローデザイナーアクションステップ - Notification [com.glide.hub.action_step.notification]	通知のアクションステップ [com.glide.hub.action_step.notification]	アクティブ	false	• com.glide.notification • com.glide.hub.action_step.templat
フローデザイナーアクションステップ - Payload Builder [com.glide.hub.action_step.payload]	アクションステップ - ペイロードビルダー [com.glide.hub.action_step.payload]	アクティブ	false	com.glide.hub.action_step.template
フローデザイナーアクションステップ - Script [com.glide.hub.action_step.script]	アクションステップ - スクリプト [com.glide.hub.action_step.script]	アクティブ	false	com.glide.hub.action_step.template
フローデザイナーアクションステップ - サービスカタログ [com.glide.hub.action_step.service_catalog]	アクションステップ - サービスカタログ [com.glide.hub.action_step.service_catalog]	アクティブ	false	com.glide.hub.action_step.template
フローデザイナーアクションステップテンプレート [com.glide.hub.action_step.template]	アクションステップテンプレートデザイタイムコンポーネント [com.glide.hub.action_step.template]	アクティブ	false	
フローデザイナーアクショントリガー [com.glide.hub.flow_trigger]	トリガー (レコード、メール、REST) をアクションにマップするアクションプラン	アクティブ	false	com.glide.hub.flow_engine

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
フローデザイナー Designer Backend [com.glide.hub.designer_backend_suite]	フローデザイナー Designer アプリをサポートするために必要な一連のプラグイン	アクティブ	false	• com.glide.hub.action_step.log • com.glide.hub.action_step.script • com.glide.hub.action_step.crud • com.glide.hub.action_step.email • com.glide.hub.action_step.notificat • com.glide.hub.action_step.core • com.glide.hub.designer_backend.n • com.glide.hub.action_type.system
フローデザイナーデザイナーモデル [com.glide.hub.designer_backend_model]	プロセス計画をフロー、アクション、およびステップとして表すためのデータモデルと REST API	アクティブ	false	• com.glide.element_mapping • com.glide.hub.flow_engine • com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.hub.action_step.templat
フローデザイナー Scriptable Plan Runner API [com.glide.hub.scriptable.plan.runners]	スクリプトを介してフロー、サブフロー、およびアクションを実行するために必要な API	アクティブ	false	com.glide.hub.flow_engine
サービスカタログ用フローデザイナーサポート [com.glideapp.servicecatalog.flow_designer]	サービスカタログフローデザイナー	アクティブ	true	com.glide.hub.flow_trigger.catalog
フローデザイナーシステムレベルアクション [com.glide.hub.action_type.system]	GlideRecord 操作などの低レベル関数のアクションタイプ定義	アクティブ	false	com.glide.hub.designer_backend.mo
フローテンプレートビルダー [com.sn_flow_template] (San Diego の新機能)				
Form Designer [com.glide.ui.ng.fd]	Form Designer	アクティブ	false	• com.glide.ui.ng.dc • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Form Personalization [com.glide.ui.personalize_form]	ユーザーがフォームビューのレイアウトをカスタマイズできるようにします。	アクティブ	false	com.glide.ui.doctype
FSM エージェントワークスペース [com.snc.agent_workspace_fsm]	ユーザーが 作業指示書およびタスクをエージェントワークスペース内で管理できるようにします。	非アクティブ	false	com.agent_workspace
FSM Shift Scheduling [com.snc.sn_fsm_shift_schdl] (ServiceNow ストアで入手可能)	フィールドサービス管理ワークフォース最適化に対するエージェントのシフトスケジューリング機能の管理を有効にします。	アクティブ	true	• com.snc.sn_wfo_cfg_ws • com.sn_shift_planning_host • com.snc.uib.agent_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.skill_determination • com.snc.sn_wfo_skill_review • com.glide.dynamic_translation
FSM Team Performance Management [com.snc.sn_fsm_team_perf] (ServiceNow ストアで入手可能)	フィールドサービス管理ワークフォース最適化に対するチームパフォーマンス機能の管理を有効にします。	アクティブ	true	• com.snc.sn_fsm_shift_schdl • com.sn_team_perf • com.snc.pa • com.snc.pa.insights • com.snc.pa.spotlight • com.snc.work_management_pa
FSO プロセス最適化コンテンツパック [sn_bom_po] (ServiceNow ストアで入手可能)	ファイナンシャルサービスオペレーションアプリケーションに Process Optimization 機能を提供します。	非アクティブ	false	• com.sn_process_optimization • sn_bom
Fullcalendar Library [com.snc.fullcalendar]	Fullcalendar ライブラリー v2.5.0	非アクティブ	false	
位置情報管理 [com.snc.geolocation]	Google マップを使用してユーザーを追跡し、場所間の効率的なルートを計画し、正確な移動時間を見つけます。システムでは、モバイルデバイスから提供される緯度および経度情報からユーザーを特定します。	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Github Spoke [com.sn.github.spoke]	統合ハブ用の Github Spoke で、プロセスアナリストはフローをデザインするときに使用できるアクションが提供されます。アクションを使用すると、GitHub タスクを自動化できます。			
Gitlab Spoke [com.sn.gitlab.spoke]	統合ハブ 用の GitLab Spoke で、プロセスアナリストはフローをデザインするときに使用できるアクションが提供されます。アクションで Gitlab を自動化できます。			
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Glide 会話サーバー	非アクティブ	true	• com.glide.connect.support • com.glide.cs.branding • com.glide.cs.live_agent_settings • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Glide Conversation Server Adapters [com.glide.cs.adapter]	Glide Conversation Server Adapters	アクティブ	false	• com.glide.cs • com.glide.external.app • com.glide.channelproxy • com.snc.bot_install_ui
Glide Metadata [com.glide.metadata]	コアメタデータのサポート	アクティブ	false	
Glide Metadata Delete [com.glide.metadata_delete]	コアメタデータの削除サポート	アクティブ	false	• com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree
Glide Logging Framework Extensions [com.glide.log]	Glide のログ記録のフレームワークとスクリプト API の拡張が入っています。	アクティブ	false	なし
Glide Notification Translation [com.glide.notification.translation] (Tokyo の新機能)	受信者の設定に基づいて多言語のメールを送信する機能を追加します。	アクティブ	false	com.glide.localization_framework.inst

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot]	仮想エージェントフレームワークとその他の必要なプラグインをアクティブ化します。	アクティブ	false	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.cs.nlu.topics • com.glide.nlu.intent.discovery • com.glide.nlu.ibmwatson.intent.disc • com.glide.nlu.msluis.intent.discovery
Glide 仮想エージェントライト [com.glide.cs.chatbot.lite]	仮想エージェントボットプラットフォームのライトバージョンとその他の必要なプラグインをアクティブ化します。	アクティブ	false	• com.glide.cs • com.glide.va.sp_widgets • com.glide.cs.adapter • com.glide.cs.settings • com.glide.cs.topics • com.glide.service-portal.agent-chat • com.glide.cs.topic_blocks • com.snc.conversation_builder
Global Application File Management [com.snc.global_app_files]	グローバルスコープでアプリケーションファイルを管理するためのUIコンポーネントとユーティリティ	アクティブ	false	• com.glide.scripted_rest_services • com.glide.ui.ng
ゴールフレームワーク [sn_gf] (ServiceNow Store で利用可能)	戦略的計画立案を可能にし、戦略的な優先順位を定義してビルドし、組織の目標を関連付けることができます。このアプリケーションは、戦略担当者、SRO、ePMO、ポートフォリオマネージャーなどのペルソナが、デマンド、プロジェクト、ポートフォリオなどの作業や計画立案アイテムを定義された目標に関連付けることで、戦略の実行を追跡します。	アクティブ	false	なし
SPM のゴールフレームワーク [sn_gfa]	Now Platform にある任意のソースからターゲットの実際の値を自動的に導き出すことで目標の進捗状況をリア	アクティブ	true	sn_gf

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)	ルタイムで監視する機能を提供します。			
Google Calendar Spoke [com.sn.gcalendar.spoke]	統合ハブ 用の Google Calendar スポークで、プロセスアナリストはフローをデザインするときに使用できるアクションが提供されます。アクションで Google Calendar を自動化できます。			
Google Maps プラグイン [com.glideapp.google_maps]	製品内の Google マップをマップページとして表示できるようにします。	アクティブ	false	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
Granular Delegation [com.glide.granular_service_delegation]	特定の割り当てと承認を一定期間、別のユーザーに委任します。	非アクティブ	false	
GraphQL Schema for Contextual Search [com.snc.contextual_search.graphql]	コンテキスト検索サービス用の GraphQL スキーマを提供します。	true	false	com.glide.graphql
GraphQL Schema for Knowledge in Contextual Search Application Portfolio Management [com.snc.knowledge3.graphql]	ナレッジなどのコンテキスト検索ソースの GraphQL スキーマを提供します。	true	false	com.snc.contextual_search.graphql
GRC: Audit Management [com.sn_audit]	GRC: Audit Management アプリケーションは、内部監査チームが監査ライフサイクル全体を自動化するための一元化されたプロセスを提供します。プロジェクト主導型の監査により、監査人はエンゲージメントの範囲を迅速に把握し、フィールドワークを実施し、コントロールの証拠を収集し、監査の観察結果を追跡することができます。	非アクティブ	true	• com.sn_grc • com.glide.ui.ng • com.snc.common_workbench
GRC: Audit Management Workspace				

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[sn_audit_workspace]				
GRC: 事業継続性管理– Components [sn_bcm_components]	事業継続性管理 アプリケーションに地震コンポーネントを提供します。			
GRC: 事業継続性管理 – Core [sn_bcm]	事業継続性管理アプリケーションに必要なコアデータとワークスペースを構成する機能を提供します。			
GRC: 事業継続性計画 [sn_bcp]	事業継続性管理チームが事業継続性および災害復旧計画を作成、レビュー、および承認する機能を提供します。			
GRC: ビジネスインパクトアナリシス [sn_bia]	事業継続性管理チームが、ビジネスプロセス、アプリケーション、場所などの重要なリソースに対する中断の影響を評価するための構造化されたワークフローを提供します。			
GRC: Crisis Management [sn_recovery]	事業継続性管理チームが、計画の実行中および実際の危機状況進行中に事業継続性計画をアクティブ化する機能を提供します。			
GRC: Compliance UCF [com.sn_comp_ucf]	GRC: Compliance UCF プラグインは、Unified Compliance Framework (UCF) から規制コンテンツと共通コントロールをダウンロードする機能を GRC: ポリシーとコンプライアンス管理 に提供するアドオンです。	非アクティブ	false	com.sn_compliance
GRC: Mobile [com.sn_grc_mobile]	GRC モバイルアプリで表示される GRC コアアプリケーションには、ポリシーとコンプライアンス管理とリスク管理の 2 つがあります。GRC モバイルアプリで表示される GRC コアアプリケーション	非アクティブ	false	com.glide.sg、com.glide.sg.agent_nat

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	には、ポリシーとコンプライアンス管理とリスク管理の 2 つがあります。			
GRC: パフォーマンスアナリティクス統合 [com.sn_grc_pa]	GRC: パフォーマンスアナリティクス統合により、リスクおよびコンプライアンスマネージャーは、パフォーマンスアナリティクスが提供する高度なレポート機能を使用して、主要なリスクおよびコントロールインジケーターを継続的に監視できます。	非アクティブ	false	com.sn_grc
GRC：ポリシーとコンプライアンス管理 [com.sn_compliance]	GRC: ポリシーとコンプライアンス管理 アプリケーションは、外部規制やベストプラクティスにクロスマッピングされたポリシー、標準、および内部制御手順を作成および管理するための一元化されたプロセスを提供します。アプリケーションで、統制活動の識別、評価、および継続的な監視のための構造化ワークフローが提供されます。	非アクティブ	true	• com.sn_grc • com.snc.comp_attest
GRC: 予測インテリジェンス [com.sn_grc_pred_intel]	顧客が問題のアサインなどのさまざまな GRC のユースケースで機械学習アルゴリズムを利用できるようにします。このプラグインには別のライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.glide.platform_ml • com.sn_grc
GRC: GRC Profile Dependencies [com.snc.grc_profile_dep]	GRC Profile アプリケーションをサポートするために必要なすべての依存プラグインをインストールします。	アクティブ	false	• com.snc.grc.common • com.snc.planned_task_v2
GRC: 規制変更管理 [com.sn_grc_reg_change]	規制変更管理 アプリケーションを使用すると、顧客は今後の規制	アクティブ	true	• com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_profile_dep

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	変更を確認し、その影響を評価し、リスクおよびコンプライアンス関連の変更を実装して、全体的な規制コンプライアンスを確保できます。			• com.snc.grc_risk_dep • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime
GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence [com.sn_grc_int_tr]	[Thomson Reuters Regulatory Intelligence との GRC の統合] アプリケーションを使用して、Thomson Reuters プラットフォームと統合し、Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI) フィードを ServiceNow インスタンスに取り込みます。	アクティブ	true	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC：高度なリスク [com.sn_risk_advanced]	意思決定者は、ビジネスのあらゆるレベルで、組織のリスク体制に関する最新情報を表示できます。中間リスクステートメントをリスクおよびエンタープライズレベルのリスクステートメントにリンクします。リスク管理チームは、最も詳細なリスクから最も高いエンタープライズレベルのリスクステートメントまで、リスクステートメントとスコアのロールアップを提供できます。図らに、リスクマネージャーは、リスクイベントを監視し、それらを既存のリスクに関連付け、根本原因分析を実行し、すべての修復タスクを追跡することができます。	アクティブ	true	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC：DevOps アクセラレーター [com.sn_grc_devops]	CIS コントロール、NIST 800-53、ISO 27002、PCI DSS などの規制、標準、フレームワークから導出	アクティブ	false	なし

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)	されたコントロール目標を、DevOps Policy as a Code Engine (PaCE) にマッピングします。これらのポリシーは、DevOps コンフィグポリシーコンテンツパックによって提供されます。これにより、コンプライアンスマネージャーと DevOps マネージャーは、コンプライアンスのコントロールを予防的に監視し、PaCE ポリシー実行の証拠をリアルタイムで可視化し、例外管理を行うことができます。			
GRC: リスク管理 [com.sn_risk]	GRC: リスク管理 アプリケーションは、ビジネスオペレーションに悪影響を与える可能性のあるエンタープライズおよび IT のリスクを特定、評価、対応、および継続的に監視するための一元化されたプロセスを提供します。アプリケーションは、リスクアセスメント、リスクインジケーター、およびリスク問題を管理するための構造化されたワークフローも提供します。	非アクティブ	true	• com.sn_grc • com.snc.risk_asmt
GRC: リスク管理 Dependencies [com.snc.grc_vrm_dep]	GRC リスク管理 アプリケーションをサポートするために必要なすべての依存プラグインをインストールします。	アクティブ	false	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.risk_asmt
GRC: SIG Questionnaire Integration [com.sn_sig_asmt]	GRC: SIG Questionnaire Integration プラグインは、GRC: ベンダーリスク管理アプリケーションで使用するために、Shared Assessments Standardized Information	非アクティブ	true	• com.snc.assessment_core • com.sn_vdr_risk_asmt • com.snc.sig_asmt_core • com.snc.document_management

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	Gathering (SIG) アンケートをインストールします。			
GRC: ベンダーリスク管理 [com.sn_vdr_risk_asmt]	GRC: ベンダーリスク管理アプリケーションを使用すると、リスク管理ステークホルダーは、ベンダーエコシステム全体のリスクを特定、評価、および管理できます。	非アクティブ	true	• com.sn_comp_asmt • com.snc.vendor_core • com.sn_grc • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_portal
GRC: ベンダーリスク管理の依存関係 [com.snc.grc_vrm_dep]	GRC ベンダーリスク管理アプリケーションをサポートするために必要な依存プラグインをすべてインストールします。	アクティブ	false	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_core • com.snc.sig_asmt_core • com.snc.assessment_core • com.snc.document_management • com.snc.vendor_portal
GRC:仮想エージェント [com.sn_grc_virtual_agent]	GRC：仮想エージェントは、一般的な GRC 操作のためのチャットボット機能を提供します。			
GRC: Workbench [com.sn_grc_workbench]	GRC ワークベンチは、CMDB 情報を利用して、すべてのアプリケーションのアップストリームとダウンストリームの関係を表示します。これらの関係により、企業全体で一貫したリスクのマッピングとモデリングが可能になります。GRC ワークベンチは、レガシー GRC では機能しません。	非アクティブ	false	com.sn_grc
Group Life Servicing [com.sn_ins_group_life] (ServiceNow ストアで入手可能)	団体生命保険管理	アクティブ	true	com.snc.csm_contributor_user
ガイド付きアプリケーションクリエーター	ユーザーは、すぐに使用できるカスタムビジ	アクティブ	false	com.sn_appcreator

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.glide.sn-guided-app-creator]	ネスアプリケーションを設定できます。			
ガイド付きデシジョン (メンテナンスモードのみ) [com.snc.guided_decisions]	ガイド付きデシジョンを作成するためのフレームワークと実行エンジンを有効にします。	アクティブ	false	• com.glide.decision_table • com.snc.guided_decisions_guidanc • com.glide.hub
ガイド付きデシジョン - Guidance (メンテナンスモードのみ) [com.snc.guided_decisions_guidance]	ガイド付きデシジョンのガイダンスを作成するためのフレームワークを有効にします。	アクティブ	false	• com.glide.hub • com.snc.guided_decisions_guidanc
ガイド付きデシジョン - Guidance Global Entities (メンテナンスモードのみ) [com.snc.guided_decisions.guidance.global]	このグローバルプラグインは、グローバルエンティティにアクセスするためのガイド付きデシジョンガイダンスに依存してロードされます。	アクティブ	false	
サプライヤーライフサイクルオペレーションのニュース統合 [com.snc.sn_supplier_news] (ServiceNow ストアで入手可能)	優先ニュースチャネルから最新のニュースやその他の記事を取得します。このアプリケーションでは、Microsoft Bing との事前構成済みの統合を利用できます。	非アクティブ	false	なし
Guided Decision - Next Best Action [com.snc.next_best_action]	特定のコンテキストに対して、ガイド付きデシジョンなどの関連アクションを推奨します。プラグインを使用すると、ネクストベストアクションを推奨するルールを定義できます。	アクティブ	false	com.sn_next_best_action_list
ワークスペースでのプレイブック用ガイド付きデシジョン [com.snc.guided_decisions.playbook.experience]	ワークスペース内のプレイブックのガイド付きディシジョンを表示するためのアクティビティ、スタイル、定義、UI コンポーネントを有効にします。	アクティブ	false	• com.snc.guided_decisions • com.snc.guided_decisions_guidanc • com.glide.playbook_experience.co
ガイド付きデシジョンエクスペリエンス [sn_ga_exp]	顧客が Playbook、推奨アクション、およびその他の機能でガイド付きデシジョンを使用できるようにします。	非アクティブ	false	com.snc.guided_decision

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)				
Guided Setup Configuration [com.glide.guided_setup_config]	Guided Setup Content の構成を顧客に提供します。	アクティブ	false	
CMDB 用ガイド付きセットアップ [com.snc.cmdb.guided_setup]	顧客に CMDB を構成するための視覚的ガイダンスを提供します。コア UI が必要です。	アクティブ	false	• com.snc.guided_setup • com.snc.cmdb
パフォーマンスアナリティクスのガイド付きセットアップ [com.snc.pa.guided_setup]	パフォーマンスアナリティクスを構成するための視覚的ガイドを顧客に提供します。コア UI が必要です。	アクティブ	false	• com.snc.guided_setup • com.snc.pa • com.glideapp.dashboards
Guided Setup for ServiceNow フローデザイナー [com.glide.hub.flow_designer_guided_tours]	フローの作成を開始する方法をユーザーに説明するガイド付きツアー	アクティブ	false	
Guided Setup Framework [com.snc.guided_setup]	ServiceNow アプリケーションを構成するための視覚的ガイダンスを顧客に提供します。	アクティブ	false	• com.glideapp.ui_components • com.glide.scripted_rest_services • com.glide.embedded_help • com.glide.scoped_analytics_framev
ガイド付きツアーデザイナー [com.glide.sn_tourbuilder]	ServiceNow ガイド付きツアーデザイナー、別名 GTD は、チュートリアルを簡単に作成するための手段です。コードをまったく記述せずにすばやくガイド付きツアーをビルドできる、使いやすいドラッグアンドドロップインターフェイスを備えています。ステップを追加、削除、変更、並べ替えたり、プレビューしてツアーをテストしたりできます。	アクティブ	false	
ガイド付きツアー [com.glide.guided_tours]	ガイド付きツアーでは、UI ページで手順のウォークスルーを提供します。アドミニストレーターは、カスタマ	アクティブ	false	• com.glide.ui.hopscotch • com.glide.embedded_help

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	イズされたガイド付きツアーを開発して、組織内の特定のビジネスプロセスでユーザーを支援できます。			
ハードウェア資産管理 (メンテナンスモードのみ) [com.sn_hamp]	Hardware Asset Management Professional は、取得から廃棄までのエンドツーエンドの資産ライフサイクル全体に渡る物理ハードウェア資産を管理するために、自動化と規範的で標準的なプラクティスの推進にフォーカスしています。	アクティブ	false	com.sn_hwnorm
Hardware Model Normalization [com.sn_hwnorm]	ハードウェア正規化は、Orlando リリースで制限付きアクセスが予定されているまったく新しいアプリです。この機能により、ITAM ハードウェア正規化プラグインを使用する顧客は、標準化されたコンテンツを受信して、IT ハードウェアメーカー、モデル、およびモデルライフサイクルのレコードを正規化することができます。	非アクティブ	true	• com.snc.model • com.glide.data_services_canonical • com.sn_glidequery
衛生安全インシデント管理 [sn_ohs_im] (ServiceNow ストアで入手可能)	衛生安全に関連する従業員のインシデントや所見を組織が記録、調査、および報告できるようにします。	アクティブ	true	• プラグインの依存関係： ◦ com.snc.app_shell_aw ◦ com.snc.uib.base_agent_workspa ◦ com.glide.playbook_experience. ◦ com.glide.pad.license • ストアアプリの依存関係： ◦ sn_wsd_core ◦ sn_ohs_comp ◦ sn_ohs_im_pa ◦ sn_imt_core ◦ sn_ent

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック [com.snc.sn_hs_im_osha] (ServiceNow ストアで入手可能)	労働安全衛生局 (OSHA) のレポートの自動入力およびエクスポートの機能を 衛生安全インシデント管理 アプリケーションに追加します。	アクティブ	true	
ヘルスログアナリティクスコア [com.glideapp.itom.occ.ui]	ヘルスログアナリティクススコープ対象のアプリケーションの必須コンポーネント		false	• com.glide.indexed-docstore.es • com.snc.clotho • com.itom.jutils • com.glide.services • com.glide.auth.mutual • com.glideapp.itom.snac
ヘルスログアナリティクスビューアー [com.sn-log-viewer]				
High Security Settings [com.glide.high_security]	高セキュリティのシステムプロパティやアクセス制御など、高セキュリティ環境を実現します。	アクティブ	false	com.glide.role_management
History Sets [com.glide.history_set]	sys_history_set テーブルと sys_history_line テーブルを管理して、レコードの監査、メール、および関係データをテーブル形式で表示します。	アクティブ	false	
History Walker [com.glide.history_walker]	History Walker へのスクリプトアクセスを提供します。	アクティブ	false	
Homepage Deprecation Help Tool [sn_home_page_depr]				
Homepage Splash Page [com.glideapp.home.splash_page]	ホームページのスプラッシュページを提供します。ログインすると、home.do に移動する代わりに、ホームページトランザクショ	アクティブ	false	com.glideapp.home

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ンをキャンセルできるスプラッシュページに移動します。これは、ホームページのロードに時間がかかる場合に便利です。			

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	重要: インスタンスからの情報を整理してデータに関するストーリーを伝える、ホームページの機能は、新しいインスタンスのダッシュボードにあります。ネクストエクスペリエンス を有効にしてアップグレードされたインスタンスでは、ユーザーは直接 URL を持っている場合は既存のホームページを表示できますが、作成や編集はできません。レスポンシブダッシュボードと アナリティクスセンターダッシュボードがホームページの機能を引き継ぎます。 ホームページ廃止ヘルプツール を使用して、インスタンスのホームページをレスポンシブダッシュボードに変換します。 詳細については、以下を参照してください。 • アナリティクスセンターでのダッシュボード • レスポンシブダッシュボードの操作 。			
Hopscotch [com.glide.ui.hopscotch]	Hopscotch は、開発者が製品ツアーをページに簡単に追加	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	できるようにするためのフレームワークです。Hopscotch はツアーの JSON オブジェクトを入力として受け入れ、ツアー表示のレンダリングとツアーの進行状況の管理を制御するための API を開発者に提供します。Hopscotch と API の詳細については、http://linkedin.github.io/hopscotch を参照してください。			
HR Service Delivery integration with Microsoft Teams [sn_now_teams_hr] (ServiceNow ストアで入手可能)	統合により、Microsoft Teams 内で幅広いサービス提供機能を実現し、従業員の人事要求の解決に役立ちます。従業員は、質問に対する回答を得たり、最新のニュースやイベントを把握したり、問題を報告したり、オープンな HR ケースについて履行者と話し合ったりすることができます。	非アクティブ	false	• sn_hr_va • sn_now_teams
HR Service Delivery Integration with SuccessFactors [sn_hr_sf] (ServiceNow ストアで入手可能)	従業員タスクを同期して、どちらのシステムからでも従業員がタスクを表示して実行できるようにします。	アクティブ	false	• sn_successfactors • sn_hr_integr_fw • com.sn_hr_core
HRSD プロセス最適化コンテンツパック [com.sn_hr_process_optimization] (ServiceNow ストアで入手可能)	HRSD プロセスに対して、事前設定されたプロセス最適化モデルと改善イニシアチブを提供します。	非アクティブ	false	• com.sn_process_optimization • com.sn_hr_core
HTML Sanitizer [com.glide.htmlsanitizer]	すべての HTML フィールドの HTML マークアップを自動的にクリーンアップして不要なコードを削除し、クロスサイトスクリプト攻撃などのセキュリ	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ティ上の懸念から保護します。			
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core CMS [com.snc.hr.core.cms] (メンテナンスモードのみ)	人事のケースとナレッジ管理を提供します。従業員の問い合わせと要求の文書化、やり取り、および実行を標準化すると同時に、受信するケースの数とタイプを可視化します。 ⚠ 警告: ヒューマンリソース (HR) アプリケーション：Core プラグインがアクティブ化されていないことを確認してください。このプラグインは、ヒューマンリソース (HR) アプリケーション：Core の一部の機能を複製した新しい人事アプリケーションです。このプラグインについて質問がある場合は、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。 本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	• com.glide.country • com.glide.db_images • com.snc.appview • com.snc.document_management • com.snc.knowledge3 • com.snc.pdf_generator • com.snc.sc_catalog_manager • com.snc.signaturepad • com.snc.skills_management • com.snc.task_activity • com.snc.matching_rule • com.snc.hr.scoped_security
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Integrations [com.sn_hr_integrations]	HR Integration は、HRSM のスコープバージョンに複数のサードパーティ人事システムと統合する機能を提供します。HR Integration は、人事プロファイル情報を HRSM からサードパーティ人事アプリケーションにプッシュし、	非アクティブ	true	com.glide.scope.access.restricted_co

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	人事プロファイル情報をサードパーティの人事アプリケーションから HRSM にプルします。			
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	人事のライフサイクルイベントモジュールをアクティブ化します。他のライセンスアプリケーションと組み合わせて、オンボーディングや育児休暇など、完全なサービスの従業員ジャーニーエクスペリエンスとそれらのプロセスの管理を提供します。	非アクティブ	true	• com.sn.hr.core • com.sn_hr_service_portal
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_enterprise]	ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise を使用して、IT、施設、財務、法務など複数の部門にまたがるオンボーディングおよび従業員の他のライフサイクルイベントを自動化することができます。	非アクティブ	true	• com.sn_hr_lifecycle_events • com.sn_hr_core • com.sn_hr_service_portal • com.sn_hr_onboarding • com.snc.businessroles
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Mobile [com. sn_hr_mobile]	人事のモバイルモジュールをアクティブ化します。Mobile Employee Experience ネイティブアプリケーションプラグインと組み合わせると、HR に関連するアイテムがネイティブモバイルアプリケーションに表示されます。	アクティブ	true	• com.glide.mobile-employee • com.sn_hr_core
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Mobile Employee Onboarding [com.sn_hr_onboarding]	新入社員が新しいモバイルオンボーディングアプリケーションを使用してオンボーディングタスクを完了したり、質問したり、関連するコンテンツを表示したりできるようにします。	非アクティブ	true	
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象の	育児休暇のための従業員ジャーニーをアク	アクティブ	true	com.sn_hr_lifecycle_events

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
アプリ： Parental Journey [com.sn_hr_parental_journey]	ティブ化します。他のライセンス済みアプリケーションと組み合わせて、フルサービスの従業員の育児休暇、およびそれらのプロセスの管理を提供します。 **重要:** 育児休暇を使用するには、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events プラグインのライセンスが付与され、アクティブ化されている必要があります。			
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ： Security [com.sn.hr.scoped_security]	本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。 ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグインにはこのプラグインが必要です。	非アクティブ	false	com.glide.service-portal
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：サービスポータル [com.sn.hr.service_portal]	従業員が迅速かつ簡単に必要なすべての人事サービスを受けられる単一の場所を提供します。	非アクティブ	true	• com.sn_hr_core • com.glide.connect.support
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent]	人事向けメッセージングインターフェイス内の会話を通じてユーザーサポートを提供するための会話型ボットプラットフォームをアクティブ化します。	アクティブ	false	• com.glide.cs • com.sn_hr_core • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	重要: 人事用仮想エージェントを使用するには、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core および Glide 仮想エージェントプラグインのライセンスが必要で、これらをアクティブ化する必要があります。			• com.sn_hr_service_portal • com.glide.va.sp_widgets
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Workspace [sn_hr_agent_workspace]	統合された視覚的に直観的なユーザーエクスペリエンスを人事に提供する構成可能なサービスデスクアプリケーションをアクティブ化します。 **重要:** Agent Workspace for HR を使用するには、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグインのライセンスが付与され、アクティブ化されている必要があります。		false	• com.agent_workspace • com.snc.sn_lookup_and_verify_con • com.sn_hr_core
IBM License Compliance for Software Asset Management [com.sn_samp_ibm_lic] (ServiceNow ストアで入手可能)	IBM 用 Software Asset Management パブリッシャーパックと Anglepoint Elevate プラットフォームの間の統合を可能にします。この統合により、IBM License Metric Tool (ILMT) または BigFix インベントリと統合しなくても、IBM ライセンスを直接追跡および管理できます。	非アクティブ	false	com.sn_samp_master_ws
Individual Life Servicing [com.sn_ins_indiv_life]	個人生命保険の契約管理	アクティブ	true	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2)

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)				• sn_bom (1.8.0) • sn_ins_indiv_uw (1.0.1)
Indoor Mapping [sn_map_core] (ServiceNow ストアで入手可能)	デジタルマップをビルド、可視化し、さまざまな ServiceNow 製品やユースケースに統合する機能を提供します。	アクティブ	true	sn_wsd_indoor_map
産業用プロセスマネージャー [com.sn_otsm] (ServiceNow ストアで入手可能)	チームは各施設の産業用機器モデルと関連する本番プロセスをマッピングして可視化できます。	アクティブ	False	• com.sn_mfg_common • com.sn_cmdb_ci_class • com.sn_isa_model
産業用ワークスペース共通 [com.sn_mfg_common] (ServiceNow ストアで入手可能)	産業プロセスおよび オペレーショナルテクノロジー 製品で使用される共通コンポーネントを提供します。	アクティブ	True	com.snc.cmdb.workspace
ISA Equipment Model (ISA 設備階層モデル) [com.sn_isa_model] (ServiceNow ストアで入手可能)	ServiceNow オペレーショナルテクノロジーソリューションに必要な ISA-95 機器モデルデータ基盤を作成します。	アクティブ	True	com.snc.cmdb.integration_util
Issue Auto Resolution for HR [com.snc.hr.issue_auto_resolution] (Tokyo の新機能)	組織で既に定義されているセルフサービスのコンテンツを使用して、日常的でクリティカルではない従業員の問い合わせに対して、ほぼリアルタイムで組織が応答できるようにします。従業員は、自分にとって都合の良いチャネルを通じ、自分にとって有効だと感じる時間枠に、自分の自然言語で支援を求めることができます。	アクティブ	false	com.sn_hr_core
ITAM Health Check application [com.sn_itam_health_chk]	ソフトウェア資産管理構成スキャンを実行して、ソフトウェアライセンスのコンプライア	アクティブ	false	com.snc.samp

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)	ンス結果に影響を与える可能性のある構成の問題を特定します。さらに、問題を修正するための推奨事項を入手し、問題を解決するタスクを後から作成することもできます。			
統合ハブ ETL [com.sn_int_studio] (ServiceNow ストアで入手可能)	サードパーティソースから CMDB データを取り込むのに使用するテンプレートを構成するためのユーザーインターフェイス。	アクティブ	true	• com.glide.integration_studio • com.snc.cmdb.integration_util
ITSM サクセスダッシュボード [com.snc.success_dashboard_itsm] (ServiceNow ストアで入手可能)	IT リーダーシップチームとプロセスオーナーに、ServiceNow によって定義された KPI を使用して、ITSM 実装のパフォーマンスと改善を測定するためのインサイトを提供します。	アクティブ	false	• com.snc.pa.premium.all_content • com.snc.self_service_analytics_core
ジャーニーデザイナー [com.sn_jny] (Tokyo の新機能)	マネージャーと従業員は、オンボーディングから退職まで、およびその中間のすべてのジャーニーをリッチなものとしながら、共同で関わることができます。	非アクティブ	true	• com.sn_hr_core • com.sn_hr_lifecycle_ent • sn_ex_sp_pro • sn_ect sn_cd
I18N: Brazilian Portuguese Translations [com.snc.i18n.brazilian_portuguese]	言語のインターナショナリゼーションのためのインターナショナリゼーションプラグイン。ブラジル-ポルトガル語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: Czech Translations [com.snc.i18n.czech]	言語のインターナショナリゼーションのためのインターナショナリゼーションプラグイン。チェコ語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: Dutch Translations [com.snc.i18n.dutch]	言語のインターナショナリゼーションのためのインターナショナリゼーションプラグイン。オランダ語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
I18N: Finnish Translations [com.snc.i18n.finnish]	言語のインターナショナリゼーションのためのインターナショナリゼーションプラグイン。フィンランド語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: French - Canada Translations [com.snc.i18n.french-canada]	言語のインターナショナリゼーションのためのインターナショナリゼーションプラグイン。カナダ-フランス語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: French Translations [com.snc.i18n.french]	言語のインターナショナリゼーションのためのインターナショナリゼーションプラグイン。フランス語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: German Translations [com.snc.i18n.german]	言語のインターナショナリゼーションのためのインターナショナリゼーションプラグイン。ドイツ語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: Hebrew Translations [com.snc.i18n.hebrew]	言語のインターナショナリゼーションのためのインターナショナリゼーションプラグイン。ヘブライ語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: Hungarian Translations [com.snc.i18n.hungarian]	言語のインターナショナリゼーションのためのインターナショナリゼーションプラグイン。ハンガリー語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N：インターナショナリゼーション [com.glide.i18n]	言語のインターナショナリゼーションのためのインターナショナリゼーションプラグイン。翻訳が事前にロードされていないインスタンスの翻訳に必要な要素を提供します。	非アクティブ	false	• com.glide.system_import_set • com.glideapp.knowledge.i18n2
I18N: Internationalization Translation helper [com.glide.i18n.translation_helper]	モジュールとインポートのセットが、翻訳メンテナンスのためにすべての言語を 1 つのツールに結合する	非アクティブ	false	com.glide.i18n

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ためにマッピングします。			
I18N: Italian Translations [com.snc.i18n.italian]	言語のインターナショナリゼーションのためのインターナショナリゼーションプラグイン。イタリア語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: Japanese Translations [com.snc.i18n.japanese]	言語のインターナショナリゼーションのためのインターナショナリゼーションプラグイン。日本語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N：ナレッジ管理インターナショナリゼーションプラグイン v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]	利用可能な言語のいずれかに対してインターナショナリゼーションプラグインプラグインをアクティブ化すると、このプラグインが自動的にアクティブ化されます。このプラグインは、記事の作成および表示中に翻訳を簡単に管理できるように、さまざまな言語での記事の翻訳を作成および管理するのに役立ちます。	非アクティブ	false	• com.glideapp.knowledge3 • com.glide.i18n
I18N: Korean Translations [com.snc.i18n.korean]	韓国語訳	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: Polish Translations [com.snc.i18n.polish]	言語のインターナショナリゼーションプラグインのためのインターナショナリゼーションプラグインプラグイン。ポーランド語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: Portuguese Translations [com.snc.i18n.portuguese]	言語のインターナショナリゼーションプラグインのためのインターナショナリゼーションプラグインプラグイン。ポルトガル語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: Russian Translations	言語のインターナショナリゼーションプラグインのためのインター	非アクティブ	false	com.glide.i18n

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.i18n.russian]	ナショナリゼーションプラグインプラグイン。ロシア語を提供します。			
I18N: Simplified Chinese Translations [com.snc.i18n.chinese]	言語のインターナショナリゼーションプラグインのためのインターナショナリゼーションプラグインプラグイン。簡体字中国語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: Spanish Translations [com.snc.i18n.spanish]	言語のインターナショナリゼーションプラグインのためのインターナショナリゼーションプラグインプラグイン。スペイン語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: Thai Translations [com.snc.i18n.thai]	言語のインターナショナリゼーションプラグインのためのインターナショナリゼーションプラグインプラグイン。タイ語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: Traditional Chinese Translations [com.snc.i18n.traditional_chinese]	言語のインターナショナリゼーションプラグインのためのインターナショナリゼーションプラグインプラグイン。繁体字中国語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
I18N: Turkish Translations [com.snc.i18n.turkish]	言語のインターナショナリゼーションプラグインのためのインターナショナリゼーションプラグインプラグイン。トルコ語を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.i18n
IBM License Compliance for Software Asset Management [com.sn_samp_ibm_lic]				
IBM Watson Assistant Integration [com.glide.cs.ibm.watson.assistant.v2ic]	Assistant V1 API により IBM Watson で作成された IBM スキル (会話) を実行するために IBM Watson Assistant	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	トピックを有効にします。このトピックは仮想エージェント Web クライアントで実行されます。			
IBM Watson Assistant Integration V2 [com.glide.cs.ibm.watson.assistant.v2.topic]	IBM Watson の Assistant V2 API を使用して作成されたダイアログスキル (会話) を実行できるように、IBM Watson Assistant Chat Integration を有効にします。このトピックは仮想エージェント Web クライアントで実行されます。	非アクティブ	false	
IBM Watson Translator Service Spoke [com.glide.ibm_translator_spoke]	IBM 翻訳サービスを使用して、ある言語から別の言語にテキストを翻訳し、テキストの言語を検出する機能を追加します。	非アクティブ	false	com.glide.hub.integrations
Ideation with PPM [com.snc.ppm_innovation_management]	デマンド、リソース、ポートフォリオ、およびプロジェクトを管理でき、また実行する相手を完全に可視化できます。アジャイル管理とテスト管理は、生産性とサービスデリバリの向上に役立ちます。アイデアの送信から実行まで、完全な可視化でアイデアを管理できます。アイデアの送信者や他のステークホルダーと協力して、可能性が最も高いアイデアを特定し、実行のために多様な作業エンティティに変換します。	非アクティブ	true	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model • com.snc.comments_and_feedback
Incident [com.snc.incident]	インシデント管理に関する基本機能を提供します。	アクティブ	true	• com.snc.service • com.snc.incident_notification • com.glideapp.report.itsm.incident.c
インシデント管理 - ATF Tests	インシデント管理 用の ATF テストを提供します。	アクティブ	true	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.incident.atf]				
Innovation Management Utility [com.snc.innovation_management]	アイデアからデマンド/プロジェクトなどの作業エンティティを作成する機能を提供します。	アクティブ	false	
インシデントアサインワークベンチデモ [com.snc.incident_assignment_workbench_demo]	動的マッチングルール/基準を介した知的エージェントの推奨案。	非アクティブ	true	• com.snc.contact_management • com.glideapp.live_feed_document • com.glide.phone_number
インシデントコミュニケーション管理 [com.snc.iam]	危機管理者が重大な問題に関するコミュニケーションを管理し、SMS、カンファレンスコール、メールサブスクリプション、およびライブフィードを介して関係するすべてのユーザーをまとめることができます。	非アクティブ	false	com.snc.assignment_workbench
インシデント管理 - ATF Tests [com.snc.incident.atf]	インシデント管理 ATF テストを提供します。	アクティブ	true	
インシデント管理 - 重大インシデント管理 [com.snc.incident.mim]	事前定義されたインシデントコミュニケーション計画と、コミュニケーション、コラボレーション、事後分析などのプロセスのさまざまな側面を処理するワークベンチを備えた、ビジネス上の重要なインシデントを管理するための推奨インシデント応答プロセスを提供します。	非アクティブ	true	• com.snc.iam • com.snc.incident.updates • com.snc.task_outage
インシデント管理通知 [com.snc.incident_notification]	インシデント管理に関する通知機能を提供します。	アクティブ	false	
インシデント管理のベストプラクティス：San Diego [com.snc.best_practice.incident.sandiego]				

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Incident Overview Homepage [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Incident Overview Homepage を提供します。	アクティブ	false	com.glideapp.report
Incident Resolution Fields [com.snc.incident_resolution_fields]	インシデントテーブルに、インシデントが解決またはクローズされたときにビジネスルールが設定された [クローズ済み] および [クローズ担当者] に類似した [解決済み] および [解決者]フィールドを追加します。	アクティブ	false	
Incident Updates [com.snc.incident.updates]	Incident Updates プラグイン - Incident Base プラグインの更新が含まれます。	アクティブ	true	
Index Suggestion [com.glide.index_suggestion]	遅いクエリのデータベースインデックスを提案します。	アクティブ	false	Stats Tools、列の統計情報
Innovation Management [com.snc.innovation_management]	アイデア管理アプリケーションを使用すると、アイデアマネージャーは組織レベルでアイデアを管理できます。	非アクティブ	false	com.snc.comments_and_feedback
Innovation Management - ATF Tests [com.snc.innovation_management.atf]	Innovation Management - ATF Tests は、Innovation Management アプリケーションで実行できるテストケースとテストスイートを提供します。	非アクティブ	false	
Insert Multiple Web Service [com.glide.web_service_insert_multiple]	Direct SOAP API の複数の挿入を有効にします。	非アクティブ	false	
インスタンスセキュリティセンター [com.glide.instance_sec_center]	このプラグインで、インスタンスセキュリティセンター Portal がアクティブ化されます。左側のナビゲーションメニューで [インスタンスセキュリティセンター] を検索します。	アクティブ	false	• com.snc.pa.instance_sec_dash • com.snc.pa.sp.widget • com.glide.service-portal.esm

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
インスタンスデータレプリケーション (IDR) [com.glide.idr]	1 つのインスタンスから 1 つ以上の他のインスタンスにレコードを複製します。	非アクティブ	false	
Instance Sync Connector [sn_instance_sync_connector]				
Instance Sync Connector - Core [com.snc.instance_sync_connector_core]	Integration Hub Process Sync Framework をアクティブ化して活用する機能を提供する ITSM Instance Sync Connector Core プラグイン	アクティブ	false	com.glide.hub.process.sync
Integration - Common Components [com.snc.integration.common]	統合のための一般的なスクリプトを提供します。	非アクティブ	false	• com.glide.system_import_set • com.glide.web_service_provider • com.glide.system_property_catego
Integration - JDBC [com.snc.integration.jdbc]	JDBC を介した統合を提供します。	非アクティブ	false	• com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent • com.snc.integration.common
統合：マルチファクター認証 (MFA) [com.snc.integration.multifactor.authentication]	このプラグインで、インスタンスでマルチファクター認証が設定されます。	アクティブ	false	
Integration - Multiple Provider シングルサインオン Enhanced UI [com.snc.integration.sso.multi.ui]		非アクティブ	false	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.snc.integration.sso.multi.installe
Integration - Multiple Provider シングルサインオン Installer com.snc.integration.sso.multi.installer	Multiple Provider シングルサインオン 機能をアクティブ化するには、統合 - Multiple Provider シングルサインオン プラグインの代わりにこのプラグインを使用します。Multiple Provider シングルサインオン プラグインを使用すると、組織は SAML を使用する複数の IDP (ID	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	プロバイダー) に対して認証を行うことができます。また、複数のダイジェスト構成を使用した認証もサポートしています。			
Integration - Tivoli Enterprise Console (TEC) 2.0 [com.snc.integration.tivoli_tec]	Tivoli Enterprise Console (TEC) とのバージョン 2.0 の統合を提供します。	非アクティブ	false	• com.snc.integration.common • com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent
Integration - Verizon eBonding [com.snc.integration.verizon_ebonding]	Verizon eBonding との統合を提供します。	非アクティブ	false	• com.snc.integration.common • com.glide.custom_web_service • com.glide.static_wsdl • com.glide.custom_web_service • com.glideapp.ecc_retry_policy
統合ハブ Remote Process Sync [com.glide.hub.process.sync]			false	• com.glide.hub.process.sync.model • com.glide.hub.process.sync.jobs • com.glide.hub.process.sync.actions • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.flow_designer_introsp
統合ハブ Remote Process Sync License [com.glide.hub.remote.process.sync.license]	Now Platform Remote Process Sync サブスクリプションにより、カスタムテーブルおよびプラットフォームテーブルとのリモートプロセス同期を使用できます。		false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	注: ServiceNow で作成されたアプリケーションから拡張されたカスタムアプリまたはテーブルで Remote Process Sync を使用するには、拡張アプリケーションと Now Platform Remote Process Sync の両方にユーザーが登録されている必要があります。			
Integrations - External Authentication Framework [com.glide.external.app]		非アクティブ	false	
インテントディスカバリー [sn_nlu_discovery] (ServiceNow Store で利用可能)	インシデント、ケース、または要求からユーザーのインテントを検出します。	アクティブ	false	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
Interaction Logging, Routing, and Queueing [com.glide.interaction]	インタラクションのログ記録、ルーティング、およびキューイングを行います。	非アクティブ	false	
Interactions Management [com.glide.interaction]	Interaction Management System をアクティブ化します。	アクティブ	false	
インタラクティブアナリシス [com.glideapp.interactive_analysis]	インタラクティブアナリシス	アクティブ	false	• com.glideapp.home.publishers • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements
インタビューテンプレート [com.sn_interview_templates]	調査で使用するために一貫性があり効率的な再利用可能なインタ	アクティブ	true	com.sn_component_interview_templa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ビューテンプレートを作成できます。			
投資枠管理 [sn_invst_pln] (ServiceNow Store で利用可能)	事業部門、製品、チームなどの投資エンティティに資金を割り当てることで、投資を計画し、管理できます。			
投資枠管理 - ATF Tests [com.snc.investment_planning.atf]	投資枠管理 - ATF Tests は、投資枠管理アプリケーション上で実行できるテストケースとテストスイートを提供します。	アクティブ	false	com.snc.financial_planning_pmo.atf
Investment Planning [com.snc.investment_planning]	優先度と戦略的目標に基づいて、資金調達エンティティのための継続的かつ柔軟な投資計画を立てることができます。これは、トップダウンおよびボトムアップのエンティティの資金調達と資金引き上げのオプションを提供します。	アクティブ	false	• com.snc.app.grid • com.snc.app.widgets • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.planned_task_v2
Investment Planning for PPM [com.snc.investment_planning.ppmc]	優先度と戦略的目標に基づいて、 PPM 資金調達エンティティのために継続的かつ柔軟に計画資金ができるようにします。これは、トップダウンおよびボトムアップのエンティティの資金調達と資金引き上げのオプションを提供します。	非アクティブ	false	• com.snc.investment_planning • com.snc.financial_planning_pmo
IP Range Based Authentication [com.snc.ipauthenticator]	IP アドレスに基づいてインスタンスへのアクセスを制御します。	アクティブ	false	
仮想エージェント対話の ISC NLU モデル [com.glide.isc_nlu]	インスタンスセキュリティセンター の 自然言語理解 (NLU) (NLU) コンテンツパックをアクティブ化します。	非アクティブ	false	com.glide.isc_virtualagent
ISC 仮想エージェント Conversations [com.glide.isc_virtualagent]	インスタンスセキュリティセンター 用の 仮想エージェント をアクティブ化します。	非アクティブ	false	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.nlu_studio

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
問題の自動解決 [com.glide.cs.auto_resolution]	サービスポータルまたはメールを通じて送信されたインシデントをインターセプトし、仮想エージェントが解決策を見つけるのを支援するオプションをエンドユーザーに提供します。 注: この機能をアクティブ化するには、Glide 仮想エージェントプラグインをアクティブ化します。	非アクティブ	false	com.glide.cs.chatbot
IT Asset Management Mobile [com.sn_itam_mobile]	インベントリマネージャーは、ドックで資産を受け取り、作成することができます。	アクティブ	false	• com.glide.sg • com.glide.sg.offline
ITBM Security [com.snc.itbm_security]	IT Business Management プラグイン内のセキュリティを管理するための一般的なプラグイン	アクティブ	false	
IT Data Mart [com.snc.it_data_mart]	IT 財務アプリケーションが総勘定元帳の特定のアカウントとセグメントに経費を割り当てるために使用する情報を保存します。	非アクティブ	true	
Microsoft Teams の ITSM 統合 [sn_now_teams_it] (ServiceNow ストアで入手可能)	統合により、従業員は Microsoft Teams で直接 IT サービスデスクとやり取りできます。従業員は、質問、問題についての報告、サービス要求、仮想またはライブの IT サービスデスクエージェントとのチャットなどにより、問題解決が可能です。	非アクティブ	false	• sn_now_teams • com.glide.cs.chatbot.lite
サービスカタログ用アイテムデザイナーサポート [com.glideapp.servicecatalog.item_designer]	サービスカタログアイテムデザイナー	アクティブ	true	com.glideapp.servicecatalog
ITOM ガイド付きセットアップ	ITOM ガイド付きセットアップメタデータ	アクティブ	false	com.snc.guided_setup

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.guided_setup_metadata.itom]				
ITSM and PA Demo Data [com.snc.itsm_pa.demo]	インシデント、問題、変更、タスク SLA、ビジネスサービス、サービスオファリング、サービスコミットメント、および パフォーマンスアナリティクスのデモデータです。	非アクティブ	true	• com.snc.incident • com.snc.problem • com.snc.change_request • com.snc.sla • com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla
ITSM CSDM Best Practice - Quebec [com.snc.best_practice.itsm.csdm.quebec]	ITSM CSDM Best Practices の Quebec リリースには、Common Service Data Model (CSDM) をサポートするためのベストプラクティス構成が含まれています。このプラグインには、CI またはサービスオファリングのサポートグループフィールドに基づいて、インシデント、問題、および変更要求のアサイン先グループを設定するビジネスルールが含まれています。	非アクティブ	false	
ITSM ガイド付きセットアップ [com.snc.guided_setup.metadata.itsm]	ITSM ガイド付きセットアップ用のメタデータが含まれています。このプラグインは、ServiceNow の内部使用のみを目的としています。	アクティブ	false	com.snc.guided_setup
ITSM モバイルエージェント [com.sn_itsm_mobile_agent]	インシデント管理と On-Call 向けに新しく再設計された ITSM Mobile エクスペリエンス	アクティブ	false	
仮想エージェント対話の ITSM NLU モデル [com.snc.itsm.nlu]	このプラグインには、ITSM 関連ユースケースの 仮想エージェント トピックで使用される NLU モデルが含まれています。	アクティブ	false	com.glide.platform_ml、com.glide.dev studio、com.snc.nlu_studio

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
ITSM プロセス最適化コンテンツパック (メンテナンスモードのみ) [com.sn_itsm_process_optimization]	ITSM プロセスに対して、事前設定されたプロセス最適化モデルと改善イニシアチブを提供します。	アクティブ	false	
ITSM Roles - 変更管理 [com.snc.itsm.roles.change_management]	このプラグインは、ITSM Roles プラグインに含まれています。このプラグインで、sn_change_read および sn_change_write ロールが追加されます。また、変更管理の既存のセキュリティモデルを更新して、これらの新しいロールを考慮に入れます。	非アクティブ	false	
ITSM ロール：インシデント管理 [com.snc.itsm.roles.incident_management]	このプラグインは、ITSM Roles プラグインに含まれています。このプラグインで、sn_incident_read および sn_incident_write ロールが追加されます。また、インシデント管理用の既存のセキュリティモデルを更新し、これらの新しいロールを考慮します。	非アクティブ	false	
ITSM Roles - 問題管理 [com.snc.itsm.roles.problem_management]	このプラグインは ITSM Roles プラグインとともにロードされます。	非アクティブ	false	
ITSM Roles - 要求管理 [com.snc.itsm.roles.request_management]	このプラグインは、sn_request_read と sn_request_write を追加します。また、要求管理 用の既存のセキュリティモデルを更新し、これらの新しいロールを考慮します。	非アクティブ	false	
ITSM Shared VA Topic Blocks [com.glideapp.cs.itsm_topic_blocks]	カタログからの注文やナレッジベースの検索などの一般的なアクションのための、事前ビルド済みで再利用可能な会話トピックブロックが含まれています。			

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
ITSM Spoke [com.snc.itsm.spoke]	このスポークを使用すると、フローデザイナーは、ITSM に関連するフローとアクションを自動化して作成できます。	アクティブ	false	com.glide.hub
ITSM 仮想エージェント対話 [com.snc.itsm.virtualagent]	ITSM 関連ユースケースの事前ビルド済みの会話トピックが含まれています。	アクティブ	true	• com.glide.cs.chatbot • com.glide.service-portal
ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite (メンテナンスモード) [com.snc.itsm.virtualagent.lite]	オープンインシデント、ステータスの確認、ナレッジベースの検索、要求の送信、機能停止の確認など、基本的な ITSM セルフサービスのユースケースの読み取り専用会話です。	アクティブ	false	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glideapp.cs.sm_topic_blocks
ITSM Workspace [com.snc.agent_workspace.itsm]	ITSM エージェントワークスペースの機能を提供します。このプラグインは、デフォルトで新規および既存のユーザーに提供されます。ITSM Workspace プラグインは、ITSM Workspace Landing Pages (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page) もアクティブ化します。	アクティブ	false	• com.agent_workspace • com.glideapp.servicecatalog.works • com.snc.agent_recommend • com.snc.agent_workspace.itsm.lan
ITSM Workspace Landing Pages [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page]	ITSM エージェントワークスペースランディングページ - 基本バージョンを提供します。	非アクティブ	true	
ITSM Workspace Landing Pages - Premium [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium]	ITSM エージェントワークスペースランディングページ - プレミアムバージョンを提供します。	非アクティブ	true	エージェントワークスペース、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ITSM ダッシュボード
JDBC Step for ServiceNow の 統合ハブ [com.glide.hub.action_step.jdbc]	フローデザイナーで JDBC ステップをアクティブ化し、SQL コマンドをリレーショナルデータベースに送信する再利用可能なアクションを作成できるようにします。	非アクティブ	false	com.glide.hub.action_step.template

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
JS Code Coverage Debug [com.glide.js.coverage]	サーバー側 Javascript のカバレッジデータを収集するデバッグユーティリティ	非アクティブ	false	• com.glide.sessiondebug • com.glide.snc_code_editor
JSDebugger [com.glide.glide-js-debugger]	ServiceNow サーバーサイドスクリプトデバッガー。	アクティブ	false	com.glide.glide-js-debugger-api
JSON Service request/response model [com.snc.application.json_service]	JSON 要求/応答モデルのコアコンポーネントとヘルパー。NG および GlideAjax サポート用の JSON トランスポートと XML トランスポートが含まれています。プロセッサーフレームワークの拡張。	アクティブ	false	
KCS Integration for インシデント管理 [com.snc.incident.knowledge]	インシデント管理と高度なナレッジ管理機能の統合を提供します。	非アクティブ	true	com.snc.knowledge_advanced.instal
Keylines Business Service Maps [com.snc.keylines_bsm_map]	構成アイテム (CI) とその関係を視覚化するインタラクティブでグラフィカルなインターフェイス。表示されるデータを管理するフィルタリング機能を提供し、ユーザーが自分のロールのコンテキストで表示するように構成できます。追加機能により、インシデント、問題、変更、認定タスクなどの関連タスクを表示できます。	アクティブ	false	• com.glide.diagrammer • com.glideapp.bsm_map2
Knowledge API [sn_km_api]	最も閲覧されたナレッジ記事や特集されたナレッジ記事を検索、表示、およびフェッチする機能を提供します。	非アクティブ	false	
Knowledge Blocks [com.snc.knowledge_blocks]	このプラグインは、ナレッジ管理に高度な編集機能を追加し、ユーザーが既存のナレッジ記事に含めることができる再利用可能なコンテンツブロックを作成できるようにします。この機能により、1 つ	アクティブ	true	com.snc.knowledge_advanced.instal

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	の大きな記事を表示し、その記事の一部のみを特定のユーザーに表示することができます。			
UI ビルダー内ナレッジ機能 [com.snc.uib.knowledge]	構成可能なナレッジ管理アーティファクト (ページ、データ変換、GraphQL クエリ) を UI ビルダーで有効にします。	アクティブ	false	
ナレッジ管理コア [com.glideapp.knowledge]	ナレッジ V3、ナレッジアドバンスド、ナレッジサービスポータルなど、他のナレッジ関連プラグインの動作を許可するために使用されるコアナレッジ管理アイテムをインストールします。このプラグインはデフォルトでアクティブ化されています。	アクティブ	true	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.user_criteria • com.snc.db.rotation • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.ov
Knowledge Document [com.snc.knowledge_document]	ドキュメント管理プラグインにナレッジベースの機能を追加します。ドキュメントからナレッジ記事を作成することも、ナレッジドキュメントを新しいリビジョンに更新することもできます。	非アクティブ	false	com.snc.document_management
ナレッジ管理 - 外部コンテンツ統合 [com.snc.knowledge.external_integration]	ナレッジ管理アプリケーションに外部コンテンツ検索機能を追加します。この機能を設定すると、ServiceNow に外部コンテンツのコピーがナレッジ記事として作成され、Zing Search により記事のインデックスが作成されます。この機能を使用して検索可能になるように外部ソースを設定する前に、適切な再利用およびコピー権限が必要です。	非アクティブ	true	• com.snc.core.automation.connecti • com.snc.knowledge3 • com.snc.knowledge_advanced.ins

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
ナレッジ管理 - Mobile Requestor [com.glideapp.knowledge.mobile.requestor]	これは、ナレッジ管理 Mobile Requestor 機能をアクティブ化するために使用されるメンテナンスプラグインです。	非アクティブ	false	• com.glideapp.knowledge • com.glide.script.vtable • com.glide.mobile-employee.webview • com.glide.mobile-employee.search
ナレッジ管理 - サービスポータル [com.snc.knowledge_serviceportal]	サービスポータルでナレッジ管理機能を提供します。	アクティブ	false	• com.glide.service-portal.esm • com.snc.knowledge3
ナレッジ管理 Advanced [com.snc.knowledge_advanced]	このプラグインは、バージョン管理やサブスクリプションなどの高度な機能をナレッジ管理に追加します。すべてのナレッジベースが Knowledge v3 である必要があります。高度なナレッジ管理インストーラープラグインを使用して、アクティブ化してください。	非アクティブ	false	com.snc.knowledge3
高度なナレッジ管理インストーラー [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Knowledge Advanced プラグインをインストールするには、このプラグインを使用します。このプラグインをアクティブ化する/アップグレードすると、ナレッジ記事とナレッジベースが検証され、Knowledge Advanced プラグインを正常にインストールできるようになります。検証に失敗した場合は、プラグインアクティベーションログでエラーを確認し、指示に従ってエラーを修正します。すべての問題が修正されたら、このプラグインを再実行して Knowledge Advanced をインストールしてください。	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
ナレッジ管理 v3 [com.snc.knowledge3]	Eureka またはそれ以前のバージョンからアップグレードする場合は、このプラグインをアクティブ化してください。	アクティブ	true	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.knowledge2 • com.glideapp.user_criteria • com.snc.contextual_search • com.snc.db.rotation • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.ov
ナレッジ管理 Wiki サポート [com.glideapp.knowledge2.wiki]	このプラグインをアクティブ化して Wiki タイプのナレッジ記事のサポートを有効にします。	アクティブ	false	• com.glide.wiki • com.glideapp.knowledge2
ナレッジ管理 KCS 機能プラグイン (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) [com.snc.knowledge_kcs_capabilities]	このプラグインをアクティブ化して、KCS Utilities (kcs_contributor、kcs_publisher、および kcs_candidate) の使用を有効にし、KCS 記事のステータス (ガバナンスと信頼性) のメタデータフィールドを使用します。	非アクティブ	false	
Knowledge Overview [com.sn_knowledge_overview] (Tokyo の新機能)	リアルタイムでナレッジ分析を追跡するダッシュボード。	アクティブ	false	• com.glideapp.report.knowledge.ov • com.glideapp.knowledge • com.glideapp.dashboards
Knowledge Product Entitlements [com.snc.kb_product_entitlements]	ナレッジ製品エンタイトルメントで、カスタマーサービスアドミニストレータは、資格のある製品に基づいて顧客へのアクセスを制限できます。	非アクティブ	false	com.sn_customerservice
ナレッジ管理 - Add-in for Microsoft Word [com.snc.knowledge.msword]	Microsoft Word でコンテンツを作成し、Word アドインを使用してナレッジ記事として公開できるようにします。	非アクティブ	false	• com.servicenow_now_kb_office_ad • com.glideapp.knowledge • com.sn_outlook_addin
KPI Composer [sn_kpi_composer]	KPI Composer は、パフォーマンス測定方法を使用して KPI とダッ	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	シュボードを設計するためのアプリケーションです。			
KPI Details Workspace Integration [com.snc.pa.kpi_details_ws_integration]	パフォーマンスアナリティクス - KPI 詳細を使用すると、ユーザーは特定の KPI の詳細を調べることができます。このプラグインは、sn-kpi-details コンポーネントをワークスペースに統合するために使用されます。	アクティブ	false	• com.agent_workspace • com.workspace_core
LDAP Support Enhanced UI [com.glide.ldap.ui]		非アクティブ	false	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.glide.ldap
法務要求管理 [sn_lg_ops] (ServiceNow ストアで入手可能)	組織内の従業員が法的要求を送信して、適切なロールを持つ法務部門のユーザーがこれらの要求を解決するために作業している間、従業員が進捗状況を追跡できるようにします。	非アクティブ	false	• com.glide.ui.checklist • com.snc.planned_task_v2 • com.workspace_core • sn_ex_emp_fd
法務関連管理 [sn_lg_matter] (ServiceNow ストアで入手可能)	複数の部門にまたがるタスクを必要とする法的要求と、サポートドキュメントを保存して重要なマイルストーンを追跡するメカニズムを備えたワークフローを完了できるようにします。	非アクティブ	false	sn_lg_ops
Legal Conflict of Interest [sn_lg_coi] (ServiceNow ストアで入手可能)	利益やロイヤルティが相反している従業員から生じる可能性のある、利益相反の開示、承認、および記録を管理できるようにします。	非アクティブ	false	sn_lg_ops
Legal Investigations [sn_lg_investigate] (ServiceNow ストアで入手可能)	内部の苦情を調査するプロセスを簡素化できます。	非アクティブ	false	• sn_lg_ops • sn_lg_matter

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
法務デジタルフォレンジック [sn_lg_forensics] (ServiceNow ストアで入手可能)	調査または訴訟の対象となる管理データソースおよび非管理データソースに関連するデータ検出のデジタルフォレンジック要求を処理できるようにします。	非アクティブ	false	• sn_lg_ops • sn_lg_matter
法務簡易契約 [sn_lg_contracts] (ServiceNow ストアで入手可能)	従業員が、法務サポートおよび契約ガイダンスを取得するための法的要求を送信できるようにします。	非アクティブ	false	• sn_lg_ops • sn_doc
Legal Stock Preclearance [sn_lg_stock_cp] (ServiceNow ストアで入手可能)	会社の Stock Preclearance ポリシーに準拠した Stock Preclearance 要求を管理できるようにします。	非アクティブ	false	• sn_lg_ops • com.snc.fiscal_calendar
法務仮想エージェント対話型 [sn_lg_va] (ServiceNow ストアで入手可能)	法務サービスを求める従業員との自動チャットを実現できる、事前定義された会話トピックが用意されています。	非アクティブ	false	• sn_lg_ops • com.glide.cs.chatbot
Legal Mobile [sn_lg_mobile] (ServiceNow ストアで入手可能)	従業員が法的要求を送信および追跡できるようにし、弁護士がモバイルデバイスでこれらの要求を作業できるようにします。	非アクティブ	false	• sn_lg_ops • com.glide.sg.agent_native_client • com.glide.sg
法務顧問センター [sn_lg_workspace] (ServiceNow ストアで入手可能)	法務部門のメンバーが、法務問題を分類、優先順位付けし、効率的に対処することができるようにします。	非アクティブ	false	• sn_lg_ops • sn_lg_ws_comps
法務顧問センター Components [sn_lg_ws_comps] (ServiceNow ストアで入手可能)	Legal Counsel Center の Seismic コンポーネント	非アクティブ	false	• com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_chart_bar

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック [sn_lg_pa] (ServiceNow ストアで入手可能)	法務部門でデータに基づいた意思決定を行うための法務運用に関するインサイトを提供します。	非アクティブ	false	• sn_lg_ops • com.snc.pa • com.snc.pa.premium
Legal Practice Applications core [com.sn_lg_lpa_core] (ServiceNow ストアで入手可能)	設定可能な受付票、プロセスフロー、処分リポジトリ、アナリティクス、およびサードパーティツールとの統合機能を持つ、事前ビルド済みの法務ワークフローを提供します。	非アクティブ	false	法務要求管理 (sn_lg_ops)
法務サービス管理 (メンテナンスモードのみ) 2023 年 2 月 1 日以降廃止予定 [com.snc.legal_service_automation]	法務に関する事項を管理し、ユーザーが事項を報告および追跡できるようにします。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	com.snc.service_management.core
法務サービス管理 Mobile [com.snc.legal_service_automation_m]	法務サービス管理 コンポーネントを管理します。	非アクティブ	true	• com.snc.legal_service_automation • com.snc.service_management_m
同時セッション制限 [com.glide.limit.concurrent_sessions]	このプラグインをアクティブ化すると、インスタンスでの同時インタラクティブセッションが制限されます。	非アクティブ	false	
Link Generator [com.snc.linkgenerator]	人事フォームにディープリンクを作成してアプリケーション外の情報にアクセスできるようにするリンクジェネレーターをアクティブ化します。URL を生成して、コンテンツ、ナレッジ記事、カタログを管理したり、ソーシャルメディアや履行要求にアクセスしたりすることができます。	非アクティブ	true	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
List v2 [com.glide.list_v2]	クリーンアップ UI、階層リスト、およびフォームに埋め込まれた関連リストを含むリストの表示を更新します。	アクティブ	false	• com.glide.tiny_url • com.glide.ui_list_edit_with_form • com.glide.db_context_menu
List v3 Components [com.glide.ui.list_v3_components]	REST エンドポイントや Angular コンポーネントなど、List v3 に必要なコンポーネントを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.ui.list_api • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements • com.glide.ui.ng.filter • com.glideapp.report.charting_v2
Live Agent Conversation Settings [com.glide.cs.live_agent_settings]	Live Agent Conversation Settings	アクティブ	false	com.glide.interaction
ライブフィード [com.glideapp.live_feed_v2]	ServiceNow インスタンスでコンテンツを投稿および共有するための更新済みアプリケーションを提供します。	アクティブ	true	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.ui_components
ライブフィード [com.glideapp.live_feed]	ServiceNow インスタンスでコンテンツを投稿および共有するための場所を提供します。	アクティブ	true	• com.glide.custom_web_service • com.glideapp.live_common • com.glide.notification
ライブフィードドキュメント：タスクをフォロー (インシデント、変更など) [com.glideapp.live_feed_document]	[自分のフィード] またはドキュメントグループからタスクの会話とコメントを管理できます。	アクティブ	false	com.glideapp.live_feed
ローカリゼーションフレームワーク [com.glide.localization_framework]	プラットフォームおよび製品を横断してローカリゼーションワークフローを管理するためのフレームワーク。このプラグインをアクティブ化するには、ローカリゼーションフレームワークインストーラープラグインをインストールします。	アクティブ	false	• com.glide.localization_framework.s • com.glide.localization_framework.x • com.glide.localization_framework.v • com.glide.localization_framework.s • com.glide.i18n

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
サービスカタログ用ローカリゼーションフレームワーク [com.glide.localization_framework.service_catalog]	ローカリゼーションフレームを使用したカタログアイテムの翻訳を有効にします。このプラグインをアクティブ化するには、ローカリゼーションフレームワークインストーラープラグインをインストールします。	アクティブ	false	com.glide.localization_framework
仮想エージェントトピック向けローカリゼーションフレームワーク [com.glide.localization_framework.vd]	ローカリゼーションフレームワークを使用する仮想エージェントトピックの翻訳を有効にします。このプラグインをアクティブ化するには、ローカリゼーションフレームワークインストーラープラグインをインストールします。	アクティブ	false	com.glide.localization_framework
ローカリゼーションフレームワークインストーラー [com.glide.localization_framework.installer]	ローカリゼーションプロセスのほとんどの手動タスクを自動化することで、インスタンス内のコンテンツを翻訳する既存のエクスペリエンスを強化します。	アクティブ	false	• com.glide.hub.integrations • com.glide.localization_framework • com.glide.localization_framework.s • com.glide.localization_framework.x • com.glide.localization_framework.v • com.glide.localization_framework.s
Macroponent Catalog Item for UIB [com.glideapp.servicecatalog.macroponent]	カタログアイテムおよびレコードプロデューサーの UI ビルダー 用のコンポーネント		false	• com.devsnc_sn_catalog_form • com.devsnc_sn_catalog_action • com.devsnc_sn_catalog_descriptio • com.devsnc_sn_catalog_form_con • com.devsnc_sn_catalog_price • com.devsnc_sn_catalog_quantity • com.devsnc_sn_catalog_additiona • com.devsnc_sn_catalog_request_f
Magellan Navigator [com.glide.ui.magellan_navigator]	コア UI 用に再設計されたアプリケーションナビゲーターを提供します。標準のナビゲーション機能、カスタマイズ可能なお気に入り、最近アクセスしたアイテムを単一のレス	アクティブ	false	• com.glide.ui.magetlan_navigator_c • com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.ng

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ポンシブコントロールに統合します。			
Maintenance Schedules [com.snc.maintenance_schedules]	構成アイテムのメンテナンススケジュールへのリンク。メンテナンススケジュールは変更の予定日に対してチェックされ、メンテナンススケジュール外に表示されるものはそのようにマークされます。	アクティブ	false	• com.glide.schedules • com.snc.cmdb
重大な問題管理 [com.sn_majorissue_mgmt]	一般的な問題に関して、顧客に直接対応するコミュニケーションおよび解決プロセスを管理するために使用される一連の機能です。	非アクティブ	true	• com.sn_customerservice • com.sn_publications • com.snc.task_communication_man
ドキュメント管理 [com.snc.document_management]	• Lightweight ServiceNow インスタンス内の電子ドキュメントを管理するための ITIL ベースのソリューション。ナレッジベースに公開する機能を有効にするには、Knowledge Document プラグインをアクティブ化します。	非アクティブ	true	
Manager Hub [sn_mh] (ServiceNow ストアで入手可能)	チームの成功を促進するための最も緊急かつ重要な事項に関するインサイトと推奨アクションを提供して、マネージャーのセルフサービスやチームとのプロアクティブなエンゲージメントを向上させます。キュレーションされカスタマイズされたリソースを通じて、マネージャーがリーダーとして成長できるようにします。	アクティブ	true	com.snc.employee_center_pro
Manager Workspace [com.snc.manager_workspace]	Manager Workspace アプリコアシェル、ITSM Manager	アクティブ	true	com.snc.wfo

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(メンテナンスモードのみ)	Workspace または CSM Manager Workspace をインストールしてモジュールを取得します。			
マーケティングサービス管理 [com.snc.marketing_service_automation] (メンテナンスモードのみ) 2023 年 2 月 1 日以降廃止予定	マーケティング要求を管理するので、ユーザーはそれらの要求を報告および追跡できます。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	com.snc.service_management.core
マーケティングサービス管理 [com.snc.marketing_service_automation_m]	マーケティング サービス管理 モバイルコンポーネントを管理します。	非アクティブ	true	• com.snc.marking_service_automati • com.snc.service_management_m
Meeting Extensions for Microsoft Teams [sn_now_teams_ext] (ServiceNow ストアで入手可能)	重大なインシデントから開始された Microsoft Teams 会議内に ServiceNow を直接埋め込むことができるようにします。	非アクティブ	false	sn_notify_msteams
Merge Tool [com.glide.ui.mergetool]	2 つのペイロード間の結合を実行するためのユーザーインターフェイス	アクティブ	false	• com.glide.ui.angular • com.glide.snc_code_editor
Metadata Source Control [com.glide.source_control]	ソースコントロール統合で、外部リポジトリの変更が適用されコミットされます。	アクティブ	false	com.glide.system_update_set
Metadata Tree [com.snc.metadata_tree]	メタデータの階層表現	アクティブ	false	com.snc.apps_file
Metadefender Integration [com.snc.threat.metadefender]	本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.snc.threat.intelligence
Metric Definition	メトリクスを定義する簡単で宣言的な方法を	アクティブ	true	com.glide.schedules

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.glide.metrics]	提供し、定義を追跡してシステムで保存できるようにします。			
メトリックベース [com.snc.clotho]	時系列データの保存と処理	非アクティブ	false	• com.glide.highcharts • com.glide.hub.flow_trigger
メトリックベースデモ [com.snc.clotho.demo]	メトリックベース機能の探求に使用できる時系列データのサンプル	非アクティブ	true	com.snc.clotho
統合ハブ向け Microsoft AD Spoke [com.sn.ad.spoke]	統合ハブの AD Spoke で、プロセスアナリストはフローをデザインするときに使用できるアクションを利用できます。これらのアクションにより、AD のユーザー、グループ、コンピューターおよびオブジェクトの管理を自動化できます。	非アクティブ	false	• com.glide.hub.designer_backend.n • com.glide.hub.action_step.powersh
Microsoft AD Spoke for パスワードリセット [com.snc.password_reset.ms.ad.spoke]				
Microsoft Azure AD Spoke for 統合ハブ [com.sn.azure_ad.spoke]	統合ハブ の Azure AD Spoke で、プロセスアナリストはフローをデザインするときに使用できるアクションを利用できます。これらのアクションにより、ユーザー、セキュリティグループ、およびオフィスグループの管理を自動化できます。ユーザー管理には、Office 365 にユーザーをプロビジョニングするためのライセンスの適用が含まれます。	非アクティブ	false	• com.glide.hub.designer_backend.n • com.glide.hub.action_step.rest
Microsoft Azure AD Spoke for パスワードリセット [com.sn.password_reset.ms.ad.spoke]	パスワードリセット Azure AD スコープ対象アプリは、Azure AD の認証情報ストアへの事前セルフされた接続を提供し、パスワードのリセットと変更を可能にします。	アクティブ	false	• com.sn.azure_ad.spoke • com.glideapp.password_reset • com.sn.password_reset.ah

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Microsoft Azure Translation Spoke [com.glide.microsoft_translation_spoke]	Microsoft 翻訳サービスを使用して、ある言語から別の言語にテキストを翻訳し、テキストの言語を検出する機能を追加します。	非アクティブ	false	com.glide.hub.integrations
Microsoft Integrations - Core [sn_now_teams] (ServiceNow ストアで入手可能)	Microsoft Teams と ServiceNow の統合のストアリリースのスコープ対象のアプリケーション。	非アクティブ	false	• com.glide.channelproxy • com.glide.cs.adapter • com.glide.hub.designer_backend.r • com.snc.msteams.app.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • sn_msteams_ahv2 • sn_tcm_collab_hook • sn_now_azure • sn_va_teams
Microsoft OneDrive Spoke [com.sn.onedrive.spoke]	サードパーティのドキュメントサービスプロバイダーとの統合に必要なデータモデルが含まれます。	アクティブ	false	
Microsoft OneDrive document services Spoke [com.sn.documents.onedrive]	Microsoft OneDrive で共同作業を行い、ServiceNow インスタンスでドキュメントのコピー、削除、復元、およびバージョンアクションを直接実行します。この統合は双方向です。変更は Microsoft OneDrive とインスタンスの両方に反映されます。	アクティブ	false	• com.snc.multiprovider_documents • com.sn.onedrive.spoke • com.sn.azure_ad.spoke
Microsoft SharePoint Spoke [sn_sp_spoke] (ServiceNow ストアで入手可能)	Integration Hub を SharePoint にコネクト可能にします。	アクティブ	false	• com.glide.cobject • com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime
MID サーバー [com.glideapp.agent]	管理、計測、検出 (MID) サーバーは、Windows のサービスまたは UNIX のデー	アクティブ	false	com.glide.custom_web_service

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	モンとして動作する Java アプリケーションです。MID サーバーは、ServiceNow プラットフォームと外部のアプリケーション、データソース、サービスの間で行われるデータの通信や移動を支援します。			
MID サーバー Distributed Cluster [com.snc.agent.distributed_cluster]	オペレーショナルインテリジェンスのために MID サーバー分散クラスタータイプを有効にします。	非アクティブ	false	com.snc.sa.metric
MID Server Key Management Framework Signature Configuration [com.glideapp.agent.kmf_config]	MID サーバー テーブルのために KMF 署名設定レコードを作成します。		false	
モバイルアナリティクス [com.glide.mobile.analytics]	登録する新しいモバイルアプリケーションをチェックし、モバイルアナリティクスインスタンス設定を ServiceNow サーバーに同期して、ユーザーにモバイルアナリティクスダッシュボードへのアクセスを提供します。 このプラグインにより、mobile_analytics_admin および mobile_analytics_viewer ロールが追加されます。	アクティブ	false	com.glide.serviceproxy
モバイルアプリビルダー [sn_mab] (ServiceNow ストアで入手可能)	ネイティブモバイルアプリケーション用の ServiceNow ビルダー。	アクティブ	false	sn_mab_api
モバイルアプリビルダー API [sn_mab_api]	モバイルアプリケーション構成にアクセスできるモバイルアプリケーションサポート用の API。	アクティブ	false	なし

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)				
モバイルカードビルダー [sn_mobile_card_bui] (ServiceNow ストアで入手可能)	モバイルスタジオ と統合されたインタラクティブなアイテムビュー、ビューテンプレート、およびビュー構成ビルダーツール。	アクティブ	false	なし
Mobile Employee My Assets [com.glide.mobile-employee.myassets]	このプラグインには、Mobile Employee Experience ネイティブアプリケーションで使用される自分の資産ビューを作成するための構成とレコードが含まれています。このプラグインを直接アクティブ化しないでください。com.glide.mobile-employee をアクティブ化すると、このプラグインがアクティブ化されます。	非アクティブ	false	
Mobile Device ITIL and サービス管理 [com.snc.itil_mobile]	ITIL および サービス管理 のアプリケーションとモジュール	アクティブ	false	• com.glide.labels • com.glide.mobile
Mobile Location Tracking [com.slide.sg.location.tracking] (Utah の新機能)	アクションベースの位置の追跡の使用を有効にします。この追跡オプションは、ユーザーの動作に基づいて追跡を開始および停止します。手動追跡オプションは、このプラグインのインストールには依存しません。	アクティブ	false	• com.snc.geolocation • com.glide.sg
Mobile SDK [com.snc.mobile_sdk]				
モバイルスタジオ [com.glide.sg-studio]	モバイルスタジオ 用プラグイン	アクティブ	false	com.glide.sg
Mobile UI [com.glide.ui.m]	iOS 6 以降または Android 4 以降で Chrome ブラウザを実行しているモバイルデ	アクティブ	true	• com.glide.wiki • com.glide.labels • com.glide.db_images

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	バイス用のユーザーインターフェイス。ほぼ完全な製品機能を提供します。モバイル UI を構成するために標準 UI のアプリケーションナビゲーターにシステムモバイル UI アプリケーションを追加します。			• com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.table_titles • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.magetlan_navigator_c • com.glide.ui.list_api • com.glide.notification.push
Mobile Publishing [com.glide.sn-mobile-whitelabel]	カスタムアプリのブランディング要求、ステータス、および公開を処理する Mobilew プラグイン	非アクティブ	false	
Model Management [com.snc.model]	モデルカテゴリ、モデル、スイート、およびバンドルされたモデルを管理できます。	アクティブ	true	
Modeling Engine [com.snc.financial_management]	ファイナンスアナリストが、支出データを組み合わせ、コストモデルをビルドし、レポートを生成して、資金の使用状況を示すことができます。本番インスタンスでのこのプラグインのアクティブ化には、ライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow アカウントチームにお問い合わせください。	非アクティブ	true	• com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_charging
Modeling Engine – ATF Tests [com.snc.financial_management.atf]	Modeling Engine 用の ATF テスト	非アクティブ	false	com.snc.financial_management_mod
Multi Provider Document Services Framework [com.snc.multiprovider_documents] (Tokyo の新機能)	チームがリアルタイムで共同作業を行い、バージョンを追加し、ドキュメントを保存、コピー、削除、復元、およびアップロードできるようにします。	アクティブ	false	なし

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Mutex stats [com.glide.stats.mutex]	ミューテックス統計情報	アクティブ	false	com.glide.stats
My Assets [com.snc.asset_myassets]	ユーザーが自分の資産、契約、要求にセルフサービスでアクセスできるようにします。	アクティブ	false	com.snc.asset_management
Name-Value Pairs field editor [com.glide.ui.name_value_editor]	名前と値のペアのフィールドタイプの詳細なエディターを追加します。	アクティブ	false	com.glide.ui.ng
Natural Language Query [com.snc.nlq]	自然言語の発言を検索クエリに変換し、データをすばやく見つけてフィルタリングします。	非アクティブ	false	com.glide.platform_ml
Next Best Action for Customer Service [com.snc.cs_next_best_action]	カスタマーサービスに固有の次のベストアクションとガイド付きデシジョンの構成および機能を提供します。	アクティブ	false	• com.sn_customerservice • com.snc.next_best_action
Next-Gen BSM [com.snc.ng_bsm]	D3 と Angular 上にビルドされた次世代 BSM (NG-BSM)。構成アイテム (CI) とその関係を視覚化する強化された近代的なインタラクティブでグラフィカルなインターフェイスを提供します。表示されているデータを管理するためにフィルタリング機能を提供し、イベント、インシデント、問題、変更などの CI の関連情報を表示します。	アクティブ	false	com.glide.ui.heisenberg
NG Common for the Guided Flow experience [com.glide.ui.ng.guided_flow]	ガイド付きフローエクスペリエンスの一般的な Angular コンポーネント	非アクティブ	false	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
NG shared components [com.glide.ui.ng]	Angular を使用するプラグインに共通のライブラリーとサービスを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
NLU Active Learning - Properties [com.glide.nlu.active_learning_properties]	NLU のアクティブラーニングに必要なプロパティをインストールします。	アクティブ	false	com.glide.nlu
NLU Common Model [com.glide.nlu.model]	NLU Common Model プラグインパッケージは、NLU Model Builder の中の NLU モデルでインポートして使用できるパターンエンティティを一般に使用します。メールや電話などの一般的に使用されているパターンと、INT、RITM などの ServiceNow 固有のパターンエンティティが利用できるようになります。	非アクティブ	false	com.glide.nlu
NLU ワークベンチ [com.snc.nlu_studio]	自然言語理解 (NLU) モデルの作成を可能にします。これらのモデルは、特定のユーザーの発言/センテンスのインテント (アクション) とエンティティ (アクションに関する詳細) を理解できます。	アクティブ		
NLU ワークベンチ - Advanced Features [com.snc.nlu.workbench.advanced] (ServiceNow Store で利用可能)	NLU 競合レビュー、NLU Batch Testing、NLU モデルのパフォーマンスなどの追加機能を NLU ワークベンチに追加します。	アクティブ	false	• com.snc.nlu_studio • com.glide.nlu • com.glide.platform_ml • sn_nlu_discovery (ストア)
NLU ワークベンチ - コア [com.glide.nlu]	コア NLU。NLU Model Builder を使用して作成された NLU モデルを保持するために必要なテーブルをインストールします。	アクティブ	false	
Microsoft Teams の通知コネクタ [sn_notify_msteams] (ServiceNow ストアで入手可能)	任意のタスクレコードから直接 Microsoft Teams 会議を管理および開始することで、通知 プロバイダーを展開します。	非アクティブ	false	• com.snc.notify • sn_now_azure • sn_msteams_com_spk

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Normalization Data Services Client [com.glide.data_services_canonicalization.client]	特定の会社のレコードが同じ名前でその会社を参照するようにすることで、一貫性を維持するのに役立ちます。	非アクティブ	false	com.snc.cmdb
Normalization Data Services Configuration [com.glide.data_services_canonicalization.config]	正規化データサービス構成	アクティブ	false	com.snc.guided_setup
Notification Preference Service [com.glide.notification.preference.service]	通知設定を構成するための javascript と REST API を定義します。	アクティブ	false	com.glide.notification
通知設定ユーザーインターフェイス [com.glide.notification.preference.ui]	システム設定メニューの [通知] タブのユーザーインターフェイスを定義します。	アクティブ	false	NG 共有コンポーネント、com.glide.notification.subscription System Push Addon、com.glide.notification.prefere
Notification System Push Addon [com.glide.notification.push]	プッシュ通知のサポートを通知システムに追加します。	アクティブ	false	• com.glide.notification • com.glide.push
通知 [com.snc.notify]	ワークフロー駆動型の音声通話、カンファレンスコール、SMS メッセージのための強力なプラットフォーム機能を提供し、柔軟なインタラクティブ音声自動応答 (IVR) システムを作成して、事実上あらゆることを実行できるようにします。Twilio ドライバーが必要です。また、SMS と音声アシスト機能のための Twilio との契約が別途必要です。	非アクティブ	true	• com.glide.phone_number • com.snc.notify.twilio
Notify-Twilio Direct ドライバー [com.snc.notify.twilio_direct]	Twilio の 通知 サポートを提供します。SMS と音声アシスト機能のための Twilio との契約が別途必要です。	非アクティブ	false	• com.snc.sn_context • com.snc.notify
ユーザーエクスペリエンスアナリティクス [com.snc.now-experience-analytics]				

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
NowMQ v2 Messaging API [com.snc.nowmq_v2]	優先度、完了 FIFO、カスタム状況、およびクライアントの変更なしでのバックエンドの再構成や移行などの機能を備えた、使いやすいキューを提供します。	アクティブ	false	com.snc.nowmq_v2_apis
フィールド暗号化エンタープライズ [com.glide.now.platform_encryption]	フィールド暗号化エンタープライズ は、NIST ベストプラクティスの Key Management Framework (KMF) のキーライフサイクル管理と FIPS 140-2-L3 HSM キー保護を、自動キーおよびデータ移行ジョブとともに有効にします。		false	• com.glide.kmf.global • com.glide.encryption
OAuth 2.0 [com.snc.platform.security.oauth]	トークンの付与と認証をサポートする OAuth 2.0 の実装	アクティブ	false	• com.glide.certificates • com.snc.platform.security.oauth.leg
OAuth 2.0 legacy (アクティブ化しないでください。「OAuth 2.0」を使用してください) [com.snc.platform.security.oauth.legacy]	OAuth 2.0 の従来の実装。代わりに com.snc.platform.security.oauth をインストールしてください。	アクティブ	false	
ODBC Commons [com.glide.odbc.commons]	ODBC Commons	アクティブ	false	
Omni Experience - Standard Feature Set [sn-oe-sfs] (ServiceNow ストアで入手可能)	対話型インターフェース管理コンソール、高度なワークアサインメントの診断コンテンツ、およびサイドバーを含む複数の対話型インターフェースアプリケーションが含まれています。	アクティブ	true	• com.glide.cs.collab com.glide.cs.chatbot.lite • com.sn.ace_framework
Omnichannel Callback [sn_omni_callback] (ServiceNow ストアで入手可能)	他の ServiceNow アプリケーションがユーザーにコールバックオプションを表示または通知できるようにする、新しいプラット	アクティブ	false	• com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.custom.adapter • com.snc.appointment_booking

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	フォーム機能セットを追加します。			
カスタマーサービス管理 (CSM) のオムニチャネルコールバック [com.sn_omnichannel_callback] (ServiceNow ストアで入手可能)	Omnichannel Callback 機能を拡張して、CSM 固有のユースケースに対応します。カスタマーエクスペリエンス、エージェントエクスペリエンス、CSM データモデルのサポートも対象となります。	アクティブ	false	• com.sn.omnichannel.callback • com.sn_customerservice
On-Call: Mobile Push Notifications [com.sn_on_call_m_notif]				
On-Call: PA and Reports Content Pack [com.snc.on_call.par.content]	• ダッシュボード • オンコールスケジュールおよびエスカレーションのレポートおよびパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック	アクティブ	false	• com.glide.script.vtable • com.snc.on_call_rotation
オンコールスケジューリング [com.snc.on_call_rotation]	オンコールスケジュールとエスカレーションツリーを作成する機能を提供します。インシデントが作成されると、エスカレーションをオンコールリソースに動的にルーティングします。オンコールにより、プロセスとアサイン先グループごとに異なるオンコールスケジュールを構成およびビルドできます。通知プラグインを使用する場合、リソースは SMS および音声アシストエスカレーションを使用してエスカレーションを操作し、インシデントを確認することなどができます。	非アクティブ	true	• com.glide.schedules • com.glide.notification • com.glide.ui.ng • com.snc.app.calendar • com.snc.fullcalendar
OpenFrame [com.sn_openframe]	外部コミュニケーションシステムと ServiceNow を統合さ	非アクティブ	false	com.glide.ui.ng

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	せるためのインターフェイス。このプラグインは、ServiceNow 画面内のどこからでもアクセスおよび利用可能な UI フレームを提供します。			
Openframe Integration App [com.sn_openframe_integration]	UIB フレームワークをサポートするレコードを保持します。	非アクティブ	false	
オペレーショナルインテリジェンス [com.snc.sa.metric]	オペレーショナルインテリジェンス には、運用メトリクスデータをキャプチャして調査および分析し、異常を特定して表示する機能があります。	アクティブ	false	• com.glideapp.itom.snac • com.snc.sa.mid.webserver • com.snc.clotho • com.glide.highcharts • com.snc.agent.distributed.cluster • com.glide.ui.list_v3_components • com.snc.itom.ui • com.snc.sa.metric.health • com.oi-scoped-app
オペレーショナルインテリジェンス - WS Scoped App [com.oi-scoped-app]	オペレーショナルインテリジェンス - さまざまなユーザーインターフェイス用のワークスペーススコープアプリ	アクティブ	false	com.glide.graphq
オペレーショナルテクノロジー変更管理 [com.sn_ot_chg_mgmt] (ServiceNow Store で利用可能)	エンジニアがオペレーショナルテクノロジー資産と本番プロセスに変更を実装できるようにします。	アクティブ	false	• CMDB CI クラスモデル (com.sn_cmdb_ci_class) • ISA Equipment Model (com.sn_isa_model) • オペレーショナルテクノロジーマネージャー (com.sn_ot_foundation)
オペレーショナルテクノロジーインシデント管理 [com.sn_ot_inc_mgmt]	メーカーは OT デバイスインシデントをオープンからクローズまで管理できます。	アクティブ	false	• CMDB CI クラスモデル (com.sn_cmdb_ci_class) • ISA Equipment Model (com.sn_isa_model)

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow Store で利用可能)				• オペレーショナルテクノロジーマネージャー (com.sn_ot_foundation)
オペレーショナルテクノロジーマネージャー [com.sn_ot_foundation] (ServiceNow ストアで入手可能)	メーカーは、複数のソースから OT データを集計して、OT 環境の強固なデータ基盤を構築できます。	アクティブ	False	• com.sn_mfg_common • com.sn_cmdb_ci_class • com.sn_isa_model • com.sn_otsm_sgc • com.sn_datagrid
注文ガイド Sequential Fulfillment [com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing]				
Ordered Email Processing [com.glide.email_ordered_processing]	受信メールアクションを注文し、プログラムで処理を停止できるようにします。	アクティブ	false	
Organization Extension [com.snc.organization_extension]	目標、エンタープライズ戦略、および事業部門の戦略エンティティを提供します。	アクティブ	true	
Organization Management [com.snc.organization_management]		アクティブ	false	
機能停止採番 [com.snc.outage_numbering]	このプラグインで、機能停止テーブルに新しい一意の識別子列が導入されます。このプラグインは、機能停止テーブルですでに番号プリフィックスのあるものを除いて、すべてのインスタンスに対して自動的にアクティブ化されます。このテーブルに番号プリフィックスがある場合は、このプラグインをアクティブ化しないでください。	アクティブ		
Outbound Email Notifications	送信メール通知を有効にします。	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.glide.email_outbound]				
Outbound HTTP Log [com.glide.outbound_http_log]	送信 HTTP 要求ログ	アクティブ	false	
Outbound Tracking [com.glide.outbound_tracking]	送信要求追跡	アクティブ	false	com.glide.usageanalytics
Outlook Actionable Messages [com.sn_ms_oam]	Outlook Actionable Messages	アクティブ	false	com.snc.platform.security.oauth
カスタマーサービスのアウトソーシング (メンテナンスモードのみ) [com.snc.outsourced_service_provider]	アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) 組織のオンボーディングを有効にします。地域サポート、複数の言語、季節的な可用性などに対応するため、外部の顧客にカスタマーサービスを提供するために、企業は OSP に委託できます。	アクティブ	false	• com.sn_customerservice • com.snc.outsourced_service_provid
Overview Pages [com.glide.ui.overview_help]	概要ページのフレームワーク	アクティブ	false	com.glide.ui.angular
Packages Call Removal Tool [com.glide.script.packages_call_removal]	ServiceNow Java クラスへのパッケージ呼び出しのスクリプトをスキャンし、スクリプト可能な代替名に置き換える変更を提案し、スクリプトの変更を容易にします。ServiceNow Java クラスへのパッケージ呼び出しは、将来の ServiceNow リリースで最終的には許可されなくなります。このユーティリティは、そのためのインスタンスの準備に役立ちます。	非アクティブ	false	
PA Dashboard for NLU Model Builder [com.glide.nlu.pa]	NLU Model Builder PA プラグインは、仮想エージェントで使用されている NLU モデルのパフォーマンスを追跡します。このプ			

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ラグインは「NLU パフォーマンス」ダッシュボードをパッケージ化し、正しかった予測の数、NLU モデルによってスキップされた予測の数と、仮想エージェント ユーザーによって間違いとみなされた数についてレポートします。			
PA New Model [com.snc.pa.datamodel]				
Package Optimizer [com.glide.package_optimizer]	以前のインストールで生成されたファイルバンドルを比較することで、アプリケーションのアップグレードプロセスを最適化します。	アクティブ	false	なし
PAR Intelligence [com.snc.par.intelligence] (Utah の新機能)	PAR Intelligence の主要なプラグイン。パフォーマンスアナリティクスインジケーターの予測を他のデータソースに適用可能にする、Forecast Glide スクリプト可能 API のクラスパス。	アクティブ	false	
PAR Visualization Migration [com.snc.par.visualization_migration]	San Diego より前のインスタンスの Seismic ビジュアル化コンポーネントの JSON 構造を新しい形式に移行します。このプラグインは、sn-component-visualization json を now-visualization-extensions json 構造に移行します。	アクティブ	false	now-visualization-extensions
パスワードリセット [com.glideapp.password_reset]	ServiceNow インスタンスのセルフサービスおよびサービスデスクパスワードリセットプロセスを作成する機能を提供します。	アクティブ	true	• com.snc.process_flow_formatter • com.glide.notification • com.glide.usageanalytics
パスワードリセット API	パスワードリセットアプリケーションに関連するスコープ付き API が入っています。	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.glideapp.password_reset.api]				
パスワードリセット：オーケストレーションアドオン [com.glideapp.password_reset.addon.orchestration]	ServiceNow オーケストレーション を使用できるようにするパスワードリセットアドオン。Active Directory およびリモート SOAP ベースの認証情報システムのサポートが含まれています。	非アクティブ		パスワードリセット、オーケストレーション
パスワードリセット Spoke [com.sn.password_reset_sh]	パスワードリセットアプリケーションに必要な 統合ハブ のサブフローとアクションを提供します。	アクティブ	false	com.glide.hub.designer_backend.mo
パスワードリセット Windows App [com.glideapp.password_reset_desktop]	パスワードリセットの Windows 統合	非アクティブ	false	
Pattern Designer Enhancements [sn_itom_pde] (ServiceNow ストアで入手可能)	コマンド検証フレームワークを提供します。Unix および Windows コマンド、SNMP クエリ、SNMP ウォーク、レジストリクエリ、HTTP GET 呼び出しなど、特定のコマンドに対する認証情報アクセスを検証する機能を ディスカバリー アドミニストレーターに提供します。	非アクティブ	false	なし
Patient Support Services [sn_patientservice] (ServiceNow Store で利用可能)	患者のオンボーディング、教育、および割引計画、遵守プログラム、オピオイド、および糖尿病管理などのさまざまな患者サポートサービスを簡素化します。	非アクティブ	true	• (com.snc.business_location) • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped. • sn_hcls • sn_csm_playbook

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
				• com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Payment Operations [com.sn_bom_payment]				
PDF Generator [com.snc.pdf_generator]	PDF ドキュメントを生成するためのツールを提供します。 ヒューマンリソース (HR) アプリケーションは、これをさまざまなドキュメントで使用します。	非アクティブ	false	com.snc.signaturepad
パフォーマンスアナリティクス [com.snc.pa]	ユーザーが重要業績評価指標 (KPI) を定義して追跡し、これらをスコアカードとダッシュボードで視覚化できるようにします。ユーザーは、複数の時系列を報告して比較したり、高度な傾向分析を行ったり、パフォーマンスを事前設定されたターゲットと比較したりすることができます。	アクティブ	false	• com.glide.ui.angular • com.glideapp.report • com.glideapp.home.publishers • com.snc.core.automation • com.glide.usageanalytics
パフォーマンスアナリティクス - アドミニストレーターコンソール [com.snc.pa.administration.console]	次のことができる単一のコンソールです。 • プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を含むパフォーマンスアナリティクスウィジェットとダッシュボードの探索と管理 • 設定エラーを診断および解決 • 使用量分析を表示	アクティブ	false	• com.snc.pa • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.snc.pa.diagnostics • com.snc.pa.usage.overview

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	• 詳細構成設定を変更 • ServiceNow のヘルプにアクセスします。			
パフォーマンスアナリティクス - Configuration Generator [com.snc.pa.configuration_generator]	タスク派生テーブルに基づいてパフォーマンスアナリティクスインジケーター、ブレークダウン、ダッシュボード、およびウィジェットのセットを作成するための構成ジェネレーターを提供します。	非アクティブ	false	com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - GRC: Advanced Dashboards [com.sn_grc_pa_advanced]	GRC 用に作成された高度なパフォーマンスアナリティクスダッシュボードが含まれています。	非アクティブ	true	• com.sn_compliance • com.sn_risk_advanced • com.sn_audit
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - 高度なワークアサインメント [com.snc.pa.awa]	高度なワークアサインメントの パフォーマンスアナリティクス インジケーターとビジュアライズを提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	アクティブ	false	• com.snc.pa • com.glide.awa
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - アプリケーションポートフォリオ管理 [com.snc.pa.apm]	パフォーマンスアナリティクス プレミアム版を使用して開発されたアプリケーションポートフォリオ管理ダッシュボード	非アクティブ	true	• com.snc.apm • com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - アプリケーションポートフォリオ管理と変更管理 [com.snc.pa.apm.change_request]	アプリケーションポートフォリオ管理と変更管理の統合を提供し、変更要求に関連付けられたビジネスアプリケーションのパフォーマンス分析ダッシュボードを有効にします。	非アクティブ	true	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.change

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	本番インスタンスでのこのプラグインのアクティブ化には、ライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow アカウントチームにお問い合わせください。			
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - アプリケーションポートフォリオ管理と問題管理 [com.snc.pa.apm.problem]	アプリケーションポートフォリオ管理と問題管理の統合を提供し、ビジネスアプリケーションのパフォーマンスアナリティクスダッシュボードを有効にします。 本番インスタンスでのこのプラグインのアクティブ化には、ライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow アカウントチームにお問い合わせください。	非アクティブ	true	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.problem
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - 変更管理 [com.snc.pa.change]	変更管理のパフォーマンスアナリティクスインジケーターと表示を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.glideapp.report.itsm.change.c
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - Cloud Resources [com.sn_disco_cd]				
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - Communities [com.snc.pa.communities]	Communities のパフォーマンスアナリティクスインジケーターと表示を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをア	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.sn_communities

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	クティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。			
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - Configuration Management (CMDB) [com.snc.pa.cmdb]	Configuration Management (CMDB) のパフォーマンスアナリティクスインジケーターと表示を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.snc.cmdb • com.snc.pa.change
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - コンテンツアナリティクス [com.snc.pa.premium.content_analytics]	コンテンツアナリティクス - パフォーマンスアナリティクス	アクティブ	false	• com.sn_content_analytics • com.snc.pa.premium
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - Content Automation [com.snc.pa.premium.content_automation]	Content Automation アナリティクス	アクティブ	false	• com.sn_content_analytics • com.sn_content_automation • com.snc.pa.premium
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - カスタマーサービス管理 (CSM) - Advanced [com.snc.pa.customer_service_content]	カスタマーサービスダッシュボードを更新して、次のプラグインのインジケーターを組み込みます：重大な問題管理、Customer Service Case Action Status、Customer Service with Request Management、Customer Service with Service Management、Agent Chat、Advanced Work Assignment for CSM、Performance Analytics - Content	アクティブ	false	• com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_serv • com.sn_customerservice • com.snc.pa.spotlight

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	Pack - Advanced Work Assignment。関連するインジケーターを表示するには、これらのプラグインをアクティブ化します。これらのプラグインがないと、インジケーターが正しく表示されないことがあります。 本番インスタンスでパフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - カスタマーサービス管理 (CSM) - Advanced プラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。			
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - カスタマーサービス [com.snc.pa.customer_service]	カスタマーサービスのパフォーマンスアナリティクスインジケーターと表示を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_serv • com.sn_customerservice • com.sn_customerservice_pa
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - ディスカバリー [com.snc.pa.discovery]	ディスカバリーのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.snc.pa cmdb • com.snc.discovery

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - Event Management [com.snc.pa.em]	イベント管理コアのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.glideapp.itom.snac • com.glideapp.report.em
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management.pa]	フィールドサービス管理 (FSM) 用のパフォーマンスアナリティクスコンテンツを提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	• com.snc.pa • com.snc.work_management
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - ファイナンシャルマネジメント [com.snc.pa.fm]	ファイナンシャルマネジメントのパフォーマンスアナリティクスインジケーターと表示を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.financial_management • com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - カスタマーサービスのファイナンシャルマネジメント [com.snc.pa.fm.csm]	カスタマーサービス管理 (CSM)に関連付けられたファイナンシャルマネジメントのパフォーマンスアナリティクスダッシュボードを有効にします。 本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンス	非アクティブ	true	• com.snc.financial_management_fo • com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	が必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。			
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - フィールドサービス管理のファイナンシャルマネジメント [com.snc.pa.fm.fsm]	フィールドサービス管理 (FSM) に関連付けられたファイナンシャルマネジメントのパフォーマンスアナリティクスダッシュボードを有効にします。 本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.financial_management_fo • com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - ファイナンシャルプランのファイナンシャルマネジメント [com.snc.pa.financial_planning]	ファイナンシャルプラン プロセスに関連付けるパフォーマンスアナリティクスダッシュボードを有効にします。本番インスタンスでのこのプラグインのアクティブ化には、ライセンスが必要な場合があります。詳細については、ServiceNow アカウントチームにお問い合わせください。	非アクティブ	true	• com.snc.financial_planning • com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - GRC: Audit Management [com.sn_audit_pa]	GRC Audit Management アプリケーションのパフォーマンスアナリティクスレポートを提供します。本番でこのプラグインをアクティブ化するには、PA Premium のライセンスが必要となります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.sn_grc_pa • com.sn_audit

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - GRC: ポリシーとコンプライアンス管理 [com.sn_compliance_pa]	GRC ポリシーとコンプライアンス管理アプリケーションのパフォーマンスアナリティクスレポートを提供します。本番でこのプラグインをアクティブ化するには、PA Premium のライセンスが必要となります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.sn_grc_pa • com.sn_compliance
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - GRC: リスク管理 [com.sn_risk_pa]	GRC リスク管理 アプリケーションのパフォーマンスアナリティクスレポートを提供します。本番でこのプラグインをアクティブ化するには、PA Premium のライセンスが必要となります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.sn_grc_pa • com.sn_risk
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) 従業員ドキュメント管理スコープ対象アプリ [com.sn_hr_employee_files_pa]	従業員ドキュメント管理のパフォーマンスアナリティクスレポートとダッシュボードを提供します。	非アクティブ	false	• com.sn_employee_document_man • com.sn_hr_core
パフォーマンスアナリティクス：コンテンツパック：脆弱性対応 [sn_vul_analytics] (ServiceNow ストアで入手可能)	傾向ベースのレポート作成のために、脆弱性対応とパフォーマンスアナリティクスの統合を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。		true	• com.snc.pa • com.snc.treemap • sn_vul
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - ヒューマンリソース (HR) Lifecycle Events Scoped App	ユーザーが Enterprise Onboarding and Transitions の重要業績評価指標 (KPI) を定義して追跡し、こ	非アクティブ	false	com.sn_hr_lifecycle_events

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.sn_hr_lifecycle_pa]	れらをスコアカードとダッシュボードで表示できるようにします。本番でこのプラグインをアクティブ化するには、PA Premium のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。			
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ [com.sn_hr_pa]	ユーザーが人事の重要業績評価指標 (KPI) を定義して追跡し、これらをスコアカードとダッシュボードで表示できるようにします。本番でこのプラグインをアクティブ化するには、PA Premium のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	com.sn_hr_core
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - Incident SLA Management [com.snc.pa.sla]	インシデント SLA 管理のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - ITSM Dashboards [com.snc.pa.itsm_dashboards]	ITSM ダッシュボードのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla • com.snc.pa.spotlight.incident

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - ナレッジ管理 [com.snc.pa.knowledge.v2]	ナレッジ管理のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.snc.knowledge3 • com.glideapp.report.knowledge.ov
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - オペレーショナルインテリジェンス [com.snc.sa.metric.pa.content]	アナリティクスとレポートのオペレーショナルインテリジェンスソリューションダッシュボード と KPI のためのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.sa.metric • com.snc.pa • com.glideapp.canvas • com.snc.pa.em
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - 問題管理 [com.snc.pa.problem]	問題管理のパフォーマンスアナリティクスインジケーターと表示を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.glideapp.report.itsm.problem.c
調達サービス管理向けパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック [com.sn_spend_pa] (Utah リリース以降、「調達サービス管理のパフォーマンスア	ソーシングと調達オペレーション製品全体の支出、運用効率、およびチームのパフォーマンスを評価するための、事前設定された一連のメトリクスとダッシュボードを提供します。	非アクティブ	false	• com.snc.sn_shop • com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
ナリティクスコンテンツパック」は、「ソーシングと調達オペレーションのパフォーマンスアナリティクス」に改名されています。) (ServiceNow ストアで入手可能)				
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - PPM Standard Dashboards [com.snc.pa.pmo_dashboards]	PPM 標準コアのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	アクティブ	false	• com.snc.pps_dashboards • com.snc.financial_planning_pmo
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - PPM Standard [com.snc.pps_dashboards]	プロジェクトProject Portfolio Suite ダッシュボードコアのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.snc.project_portfolio_suite
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - 要求管理 (要求アイテム) [com.snc.pa.request]	要求アイテムの要求管理のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック。パフォーマンスアナリティクス - プレミアム版とともにインストールされます。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow に	非アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	お問い合わせください。			
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - 要求管理 (要求) [com.snc.pa.request2]	要求の要求管理のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - サービスデスク Chat [com.snc.pa.chat]	サービスデスクチャットのパフォーマンスアナリティクスインジケーターと表示を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.glide.connect • com.glide.connect.support • com.glide.connect.managers_dash • com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - サービスマッピング [com.snc.service-mapping.pa.content]	サービスマッピングダッシュボードおよび KPI のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.snc.pa cmdb
パフォーマンスアナリティクス - Content Packs for ITSM [com.snc.pa.premium.all_content]	このプラグインをインストールすると、パフォーマンスアナリティクスのインシデント、問題、変更、インシデント SLA、ナレッジ、および要求アイテ	非アクティブ	false	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ムのコンテンツパックがインストールされます。			• com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - タイムカード管理 [com.snc.pa.time_card]	タイムカード管理のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	アクティブ	false	com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - 変更管理のコンテキスト依存型アナリティクス [com.snc.pa.change.context_sensitive_analytics]	UI アクションに基づいて、変更要求フォームでパフォーマンスアナリティクスコンテキスト依存のパフォーマンスアナリティクスダッシュボードを開くための追加機能を提供します。	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.snc.pa.change
パフォーマンスアナリティクス - Context Sensitive Analytics for Chat [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	パフォーマンスアナリティクスのサポートキューのコネクトサポートメトリクスを分析するための追加のダッシュボードを提供します。チャットキューエントリ [chat_queue_entry] フォームに関連リンクを追加して、関連するキューのパフォーマンスアナリティクスのメトリクスをすばやく表示します。	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.snc.pa.chat
パフォーマンスアナリティクス - Context Sensitive Analytics for Customer Service [com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics]	UI アクションに基づいてカスタマーサービスフォームのパフォーマンスアナリティクスコンテキスト依存ダッシュボードを開く機能を追加するパフォーマンスアナリティクス	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.snc.pa.customer_service • com.sn_customerservice • com.snc.pa.customer_service
パフォーマンスアナリティクス - Context	UI アクションに基づいてインシデントフォー	非アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Sensitive Analytics for Incident [com.snc.pa.incident.context_sensitive_analytics]	ムのパフォーマンスアナリティクスコンテキスト依存ダッシュボードを開く機能を追加するパフォーマンスアナリティクス			
パフォーマンスアナリティクス - 問題管理のコンテキスト依存型アナリティクス [com.snc.pa.problem.context_sensitive_analytics]	UI アクションに基づいて問題フォームのパフォーマンスアナリティクスコンテキスト依存パフォーマンスアナリティクスダッシュボードを開く機能を追加するパフォーマンスアナリティクス	非アクティブ	false	• com.snc.pa • com.snc.pa.problem
パフォーマンスアナリティクス - Diagnostics [com.snc.pa.diagnostics]	ユーザーがパフォーマンスアナリティクスレコードおよび関連アプリケーションで診断を実行できるようにします。	アクティブ	false	com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - Domain Support [com.snc.pa.domain_support]	パフォーマンスアナリティクス - ドメインサポートプラグインは、ドメインセパレーションされたインスタンスのスコア収集をサポートする追加機能を提供します。このプラグインを使用するには、ドメインセパレーションプラグインをインストールする必要があります。	アクティブ	false	• com.snc.pa.premium • com.glideapp.dashboards • com.glide.domain.msp_extensions.i
パフォーマンスアナリティクス - Example - LinkedIn [com.snc.pa.linkedin]	LinkedIn データを順番に毎日自動的にインポートします。	非アクティブ	false	com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - Example - Stocks Quotes [com.snc.pa.stock]	株価情報データを順番に毎日自動的にインポートします。	非アクティブ	false	com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - Example - Twitter [com.snc.pa.twitter]	Twitter データを順番に毎日自動的にインポートします。	非アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
パフォーマンスアナリティクス - PA Solution Library [com.snc.pa.solution.library]	他のコンテンツパックで出荷されるダッシュボードのビジュアルをアップグレードできます。ダッシュボード全体または選択した要素をアップグレードまたは複製します。	アクティブ	false	com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - プレミアム版 [com.snc.pa.premium]	完全にライセンス認証済みのパフォーマンスアナリティクスにより提供される機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成 • 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存	非アクティブ	false	com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - Scores Migration [com.snc.pa.scores_migration]	古いテーブルから新しいテーブルにスコアを移行します。最適なパフォーマンスを提供するために、スコア [pa_scores] テーブルがスコアレベル 1 [pa_scores_l1] とスコアレベル 2 [pa_scores_l2] に移行されます。移行中はスコアの収集、変更、または削除を行うことはできません。スケジュール設定済みのデータ収集およびクリーンアップジョブ	アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	は、移行中は実行されません。			
パフォーマンスアナリティクス - Spotlight [com.snc.pa.spotlight]	レコードを複数の重み付けされた基準でランク付けできるようにします。レコードが総重みのしきい値を超えると、そのレコードを強調表示するスポットライトが作成されます。	非アクティブ	false	com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクス - Spotlight - change spotlight content pack [com.snc.pa.spotlight.change]	事前設定されたスポットライトコンポーネントと、複数の重み付けされた基準に従って変更レコードを識別して優先順位を付けるダッシュボードを提供します。完全にライセンス付与されたパフォーマンスアナリティクスが必要です。	非アクティブ	false	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.change
パフォーマンスアナリティクス - Spotlight - Incident Spotlight content pack [com.snc.pa.spotlight.incident]	事前設定されたスポットライトコンポーネントと、複数の重み付けされた基準に従ってインシデントレコードを識別して優先順位を付けるダッシュボードを提供します。	非アクティブ	false	• com.snc.pa.spotlight • com.glideapp.canvas
パフォーマンスアナリティクス - Spotlight - Problem spotlight content pack [com.snc.pa.spotlight.problem]	事前設定されたスポットライトコンポーネントと、複数の重み付けされた基準に従って問題レコードを識別して優先順位を付けるダッシュボードを提供します。完全にライセンス付与されたパフォーマンスアナリティクスが必要です。	非アクティブ	false	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.problem
パフォーマンスアナリティクス - Spotlight - Request spotlight content pack [com.snc.pa.spotlight.request]	事前設定されたスポットライトコンポーネントと、複数の重み付けされた基準に従って要求レコードを識別して優先順位を付けるダッシュボードを提供します。完全にライセンス付与されたパフォーマンスアナリティクスが必要です。	非アクティブ	false	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.request2

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
パフォーマンスアナリティクスとレポート - サービスポータル Widgets [com.snc.pa.sp.widget]	サービスポータルでのパフォーマンスアナリティクスウィジェットのサポート。サービスポータルでパフォーマンスアナリティクスウィジェットを個別に実行できるように、多数の JavaScript および CSS ライブラリーが含まれています。	アクティブ	false	com.glide.service-portal
FSO のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック [sn_bom_pa] (ServiceNow ストアで入手可能)	Financial Services Operations アプリケーションにパフォーマンスアナリティクス機能を提供します。	非アクティブ	false	• com.snc.pa • sn_bom
重大インシデント管理のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック [com.snc.pa.incident.mim]	重大なインシデントを特定し追跡するためのパフォーマンスアナリティクスインジケーターと表示を提供します。完全にライセンスされたパフォーマンスアナリティクスで利用可能な拡張機能です。	非アクティブ	false	com.snc.incident.mim
パフォーマンスアナリティクス使用状況の概要 [com.snc.pa.usage.overview]	このプラグインには、パフォーマンスアナリティクスとレポート の使用状況を監視するためのダッシュボード、レポート、およびインジケーターが含まれています。	アクティブ	false	com.snc.pa
パフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium]	すべての ServiceNow® 製品のパフォーマンスアナリティクスサブスクリプションで資格を付与された機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成し	非アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	てインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成 • 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存			
パフォーマンスアナリティクスとレポート - サービスポータルウィジェット [com.snc.pa.sp.widget]	サービスポータルでのパフォーマンスアナリティクスウィジェットのサポート。サービスポータルでパフォーマンスアナリティクスウィジェットを個別に実行できるように、多数の JavaScript および CSS ライブラリーが含まれています。	非アクティブ	false	com.glide.service-portal
パフォーマンスアナリティクスとレポート for ユニバーサル要求 [com.snc.universal_request.pa]	ユニバーサル要求メトリクスの可視化を高めるためのダッシュボードとレポート	アクティブ	false	com.snc.pa、com.snc.universal_reque
APM のパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium.apm]	APM およびパフォーマンスアナリティクスを含むサブスクリプションで資格を付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成	非アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	• 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存			
ビジネス管理のパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium.itbm]	ビジネスマネジメントおよびパフォーマンスアナリティクスを含むサブスクリプションで資格を付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成 • 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存	非アクティブ	false	com.snc.pa
クラウド管理センターのパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium.ccmc]	クラウドコントロールセンターおよびパフォーマンスアナリティクスを含むサブスクリプションで資格を付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。	非アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	• インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成 • 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存			
カスタマーサービスのパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium.cs]	カスタマーサービスおよびパフォーマンスアナリティクスを含むサブスクリプションで資格を付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成 • 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存	非アクティブ	false	com.snc.pa
ファイナンシャルマネジメントのパフォーマンスアナリティクスプレミアム版	ファイナンシャルマネジメントおよびパフォーマンスアナリティクスを含むサブス	非アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.pa.premium.fin]	クリプションで資格を付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成 • 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存			
ヒューマンリソース (HR) 管理のパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium.hr]	人事管理およびパフォーマンスアナリティクスを含むサブスクリプションで資格を付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成	非アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	• 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存			
IT オペレーション管理のパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium.itom]	ITOM およびパフォーマンスアナリティクスを含むサブスクリプションで資格を付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成 • 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存	非アクティブ	false	com.snc.pa
IT オペレーションスイートのパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium.itosi]	IT 運用スイートおよびパフォーマンスアナリティクスを含むサブスクリプションで資格を付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成し	非アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	てインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成 • 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存			
プロジェクトポートフォリオ管理のパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium.ppm]	PPM およびパフォーマンスアナリティクスを含むサブスクリプションで資格を付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成 • 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存	非アクティブ	false	com.snc.pa
セキュリティインシデント対応のパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium.sir]	SIR およびパフォーマンスアナリティクスを含むサブスクリプションで資格を付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。	非アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	• インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成 • 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存			
セキュリティオペレーションのパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium.sn]	Security Operations およびパフォーマンスアナリティクスを含むサブスクリプションで資格を付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成 • 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存	アクティブ	false	com.snc.pa
サービス管理のパフォーマンスアナリティクスプレミアム版	サービス管理 およびパフォーマンスアナリティクスを含むサブスクリプションで資格を	非アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.pa.premium.service_management]	付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成 • 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存			
ソフトウェアアセット管理のパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium.sam]	ソフトウェア資産管理およびパフォーマンスアナリティクスを含むサブスクリプションで資格を付与されたパフォーマンスアナリティクス機能を有効にします。追加料金が必要です。機能には、次の機能が含まれます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成 • インタラクティブフィルターを作成してインタラクティブ分析を使用 • テキストアナリティクスウィジェットを作成	非アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	• 外部データとのパフォーマンスアナリティクスの使用 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存			
Performance Dashboards [com.glide.performance_dashboards]	Performance Dashboards	アクティブ	false	com.glide.cms
Performance Metrics for VTB [com.glide.ui.vtb_metrics]	Visual Task Boards の Java メソッドのベンチマーク用のプロファイラーページを提供します。	非アクティブ	false	com.glide.ui.vtb
個人向け保険サービス [com.sn_ins_policy_b2c]	保険会社が中期的なポリシーの変更や要求を解決する際に迅速かつ顧客中心に対応できるようにします。保険会社は、インテリジェントなビジネスルールを使用して保険料の価値によって引受ケースに優先順位を付け、引受キューから価値の低い手作業を排除できます。		あり	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_underwrite
個人向け保険アンダーライティング [com.sn_ins_underwriting]	保険会社が、既存の引受ガイドラインとルールに基づいて、複雑なサービス要求を即座に引受人にルーティングできるようにします。引受者は、効率的で透過的なワークフローを通じて、配布およびサービスチームと協力することができます。		なし	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom
計画済みメンテナンス Management [com.snc.fsm_pm] (ServiceNow ストアで入手可能)	資産の定期的な予防メンテナンスを管理します。	アクティブ	true	フィールドサービス管理 (com.snc.work_management)

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Planned Work Management [com.snc.fsm_planned_work_management] (ServiceNow ストアで入手可能)	組織が、定期的に実行されるようにスケジュールされている資産の計画メンテナンスのアクティビティを作成し、管理できるようにします。	アクティブ	true	• com.snc.fsm_template_manageme • com.snc.planned_maintenance
Platform as a Service [com.snc.paas]	ビジネスニーズを満たすカスタムアプリケーションの開発ができます。	アクティブ	false	com.glideapp.workflow
カスタマーサービス管理向けプレイブック [com.sn_csm_playbook]	カスタマーサービス管理向けプレイブックは、顧客の問題を解決するためのさまざまなタスクとそのシーケンスを通じてカスタマーサービスエージェントをガイドし、多様でサイロ化されたプロセス全体のライフサイクル全体を視覚化します。	アクティブ	false	• com.glide.pad.core • com.glide.playbook_experience.co • com.sn_customerservice
ポータルネクストエクスペリエンステーマ [sn_sppolaris_theme] (ServiceNow ストアで入手可能)	Next Experience テーマを Customer Support (csm)、カスタマーサービス (csp)、Knowledge (kb) ポータルで使用できるようにします。	非アクティブ	false	com.glide.service-portal
ポートフォリオ管理 [com.snc.portfolio_management]	ポートフォリオ管理プラグイン	非アクティブ	false	
PPM Mobile [com.sn_ppm.mobile]	このプラグインで、Project Portfolio スイートモバイルユーザーエクスペリエンスが得られます。これで、エージェントモバイルアプリケーションのプロジェクトステータスとプロジェクトステータスレポートにアクセスできるようになります。PPM Standard が必要です。ただし、アクティブでない場合は、PPM Mobile をインストールすると PPM Standard プラグイン	アクティブ	false	com.snc.financial_planning_pmo

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	もアクティブ化されます。			
PPM Ridac [com.snc.ppm_ridac]	PPM RIDAC フローアクションプラグイン。RIDAC 変換に必要なフローアクションをインストールします。	アクティブ	false	
PPM Standard Multicurrency [com.snc.ppm_multicurrency]	複数の通貨で PPM 財務を管理する高度な機能を有効にします。	非アクティブ	true	• com.snc.financial_planning_pmo • com.glide.currency2
予測インテリジェンス [com.glide.platform_ml]	これは エージェントインテリジェンス プラグインの新しい名前で、New York リリース以降で有効になります。予測インテリジェンス により、インスタンス内のデータを使用して機械学習ソリューションを作成できます。このプラグインは、データの結果を予測、提案、および推進できるようにシステムをトレーニングするためのさまざまな機能とソリューションタイプを提供します。	アクティブ	false	com.glide.platform_ml_pa
予測インテリジェンス - Enhanced UI [com.snc.ml_ui]	このプラグインは、予測インテリジェンスの UI を拡張します。	アクティブ	false	
コンテキスト検索の予測インテリジェンス [com.snc.contextual_search_ml]	顧客がコンテキスト検索での検索に機械学習アルゴリズムを活用できるようにします。例：類似のオープンインシデント 本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.contextual_search • com.glide.platform_ml

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
予測インテリジェンス for カスタマーサービス管理 (CSM) [com.snc.csm_ml]	顧客が、カスタマーサービス管理 (CSM) で関連するケースを検索するための機械学習アルゴリズムを活用できるようにします。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.sn_customerservice • com.snc.contextual_search_ml • com.snc.adv_cxs_results_email_scrip
予測インテリジェンス for CSM - タスクインテリジェンス [com_snc_csm_ml_task]				
フィールドサービス管理の予測インテリジェンス [com.snc.fsm_ml]	機械学習ソリューションによって駆動されるさまざまな機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	アクティブ	true	• com.snc.work_management • com.snc.contextual_search_ml
インシデントの予測インテリジェンス [com.snc.incident.ml]	顧客が、インシデントのオープン変更要求とオープン問題を予測するためにアプリケーションロジックを備えた機械学習アルゴリズムを活用できるようにします。 本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.snc.contextual_search_ml
インシデント管理の予測インテリジェンス [com.snc.incident.ml_solution]	インシデントの予測インテリジェンスは、コードを記述せずにモデルをビルドできるよ	新規顧客に対しては非アクティブで	false	NA

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	うに、ソリューション定義をテンプレートとして提供します。	す。既存の ITSM Pro のお客様に対してアクティブです。		
重大インシデント管理の予測インテリジェンス [com.snc.incident.mim.ml_solution]	重大インシデント管理の予測インテリジェンス は、コードを記述せずにモデルをビルドできるように、ソリューション定義をテンプレートとして提供します。	新規顧客に対しては非アクティブです。既存の ITSM Pro のお客様に対してアクティブです。	false	• com.snc.incident.mim • com.snc.incident.ml_solution
ナレッジ管理の予測インテリジェンス [com.snc.knowledge_ml]		非アクティブ	false	com.snc.contextual_search_ml
PPM の予測インテリジェンス [com.snc.ppm_ml] (ServiceNow ストアで入手可能)	プロジェクト管理 (PM) 機能用の 予測インテリジェンス では、機械学習アルゴリズムを使用して、類似のプロジェクトとデマンドを検索して表示します。	アクティブ	false	• com.snc.contextual_search_ml • com.snc.financial_planning_pmo
ユニバーサル要求の予測インテリジェンス [com.snc.universal_request_ml]	ユニバーサル要求のユースケースの機械学習ソリューションが含まれています。	アクティブ	false	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
予測インテリジェンス Incident Estimated Time to Resolve [com.snc.incident.ml.ettr]	顧客が、インシデントの予想解決時間を予測するためにアプリケーションロジックを備えた機械学習アルゴリズムを活用できるようにします。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.glide.platform_ml • com.sn_itsm_ettr_card

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	重要: お客様がこのプラグインを直接アクティブ化することはお勧めしません。このプラグインをアクティブ化するには、KB0821555 の指示に従ってください。			
予測インテリジェンスワークベンチ HRSD Content [com.sn_piwb_hrsd_content]	顧客が HRSD 固有のコンテンツをシードして、予測インテリジェンスワークベンチで作成されたユースケースの実装ガイダンスを提供できるようにします。	アクティブ	false	• com.sn_hr_core • com.glide.platform_ml
予測インテリジェンス Reports [com.glide.platform_ml_rpt]	これは、エージェントインテリジェンス Reports プラグインの新しい名前です。	アクティブ	false	
予測インテリジェンスワークベンチ [com.sn_piwb_ml]	予測インテリジェンスワークベンチコアプラグインは、ユースケーステンプレートを作成し、ユースケースとダッシュボードを管理して、すべての SN アプリ間で価値を伝えるための共通フレームワークを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.platform_ml • com.glide.platform_ml_pa
Pre-Visit Management [sn_previsit] (ServiceNow Store で利用可能)	患者の治療行為要求のスケジューリングプロセスを簡素化し、スケジュールされた治療行為の前の許可前承認の可視化を高めます。	非アクティブ	true	• (com.snc.business_location) • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped. • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
				• sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
プロアクティブカスタマーサービスオペレーション [com.snc.proactive_cs_ops]	顧客は、手動または自動化を通じてプロアクティブにアラートからケースを作成し、アラートによって影響を受けるアカウントと対応するインストールベースのアイテムを追跡できます。	アクティブ	false	• com.sn_majorissue_mgt • com.snc.install_base • com.glideapp.itom.snac • com.sn_cs_sm_request • com.snc.csm_action_status
イベント管理を使用したプロアクティブカスタマーサービスオペレーション [com.snc.proactive_cs_itom]	カスタマーサービス管理 (CSM) と ITOM イベント管理との連携を提供します。顧客は、手動または自動化を通じてITOMアクティブにアラートからケースを作成し、アラートによって影響を受けるアカウントと対応するインストールベースのアイテムを追跡できます。	非アクティブ	false	• com.snc.proactive_cs_ops • com.glideapp.itom.snac
プロアクティブプロンプト [com.sn_pp] (ServiceNow ストアで入手可能)	アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに取り込むことで、マネージャーと従業員に対する、状況に応じた積極的なエンゲージメントを可能にします。	アクティブ	true	com.glide.cs.chatbot
問題管理 [com.snc.problem]	重大なインシデントや繰り返し発生するインシデントで報告されるサービス中断の原因を特定するのに役立ちます。	アクティブ	true	• com.snc.service • com.glideapp.report.itsm.problem.c
問題管理 — ATF Tests [com.snc.problem.atf]	問題管理用の ATF テストを提供します。	アクティブ	true	
Problem Overview Homepage [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	問題の概要ホームページを表示します。	アクティブ	false	com.glideapp.report
問題管理 Best Practice - Madrid [com.snc.best_practice.problem.mad]	重大なインシデントや繰り返し発生するインシデントで報告さ	アクティブ	true	• com.snc.problem • com.snc.problem_task

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	れるサービス中断の原因を特定するのに役立ちます。問題コーディネーター、問題マネージャー、問題アドミニストレーターなど、問題の管理を行うためのロールが用意されています。問題が最初に報告されたカテゴリ、回避策、原因メモ、および修正メモを記録するフィールドが用意されています。ナレッジ記事を検索して添付します。回避策または修正が利用可能になると通信を行います。			
問題管理のベストプラクティス - Madrid - Knowledge Integration [com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge]	重大なインシデントや繰り返し発生するインシデントで報告されるサービス中断の原因を特定するのに役立ちます。インシデント回避のための既知のエラー記事を作成します (高度なナレッジ管理プラグインをアクティブ化する必要があります)。	アクティブ	true	• 問題管理のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.m • 高度なナレッジ管理インストーラー (com.snc.knowledge_advanced.ins
問題管理のベストプラクティス - Madrid - 状況モデル [com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model]	状況管理のサポートを提供し、問題または問題タスクが事前定義された状況のリストをどのように移行させるかを制御します。	非アクティブ	true	問題管理のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.mad
Problem Overview Dashboard [com.snc.pa.problem.dashboards]	問題概要ダッシュボードを表示します。	アクティブ	false	com.snc.problem
Problem Tasks [com.snc.problem_task]	問題テーブルへの参照を含む問題タスクテーブルを追加します。	アクティブ	false	
プロセスオートメーションデザイナー for ITSM [com.snc.itsm.playbook]	プロセスオートメーションデザイナーを使用すると、ビジネスプロセスオーナーは、企業全体の複数のフローを単一の統合プロセスに統合できます。プロ	アクティブ	false	• com.glide.pad.core • com.playbook_experience • com.snc.incident

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	セスオーナーは、機能横断型の自動プロセスを作成および管理し、エージェントワークスペース のプレイブックなど、これらのプロセスをガイドする簡素化されたタスク指向のインターフェイスをエンドユーザーに提供できます。ITSM 用の プロセスオートメーションデザイナー を使用すると、プロセスオーナーは機能横断的な IT プロセスフローを作成および管理できます。			
Process Flow Formatter [com.snc.process_flow_formatter]	プロセスに関する複数の情報をすばやく要約し、フォームの上部にステージをグラフィカルに表示します。	アクティブ	false	
プロセス最適化 [com.sn_process_optimization]	監査証跡のデータからビジネスプロセスフローを作成します。これにより、ビジネスプロセスの詳細分析が可能になり、結果が改善されます。	アクティブ	false	• com.agent_workspace • com.workspace_core • com.devsnc_sn_promin_workbench
CSM のプロセス最適化コンテンツパック [com.snc.csm_process_optimization]	CSM プロセスに対して、事前設定された プロセス最適化モデルと改善イニシアチブを提供します。	非アクティブ	false	• com.sn_customerservice • com.sn_process_optimization
FSM のプロセス最適化コンテンツパック [com.snc.fsm_process_optimization] (ServiceNow ストアで入手可能)	監査記録の作業指示タスクデータからビジネスプロセスフローを作成します。これによって、プロセスオーナーがプロセスの詳細な分析を行い、インサイトを発見して、ビジネスの成果を向上させることが可能になります。	アクティブ	true	• sn_po (v23.0.22) • com.snc.work_management
プロセス最適化 for external data [com.sn_po_extdata]				

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
プロセス最適化 Workspace [com.sn_po_workspace]	アナリストユーザー向けに プロセス最適化ワークスペース機能を提供します。	非アクティブ	false	• com.agent_workspace • com.sn_process_optimization • com.sn_po_workspace_componen
調達 [com.snc.procurement]	発注書を作成し、サービスカタログ要求を履行するためのアイテムを取得することができます。	非アクティブ	true	
調達ケース管理 [com.sn_spend_psd] (ServiceNow ストアで入手可能)	すべての従業員が調達チームにサービスを要求できるようにし、調達チームがそれらの要求を管理できるようにします。	非アクティブ	true	• com.sn_spend_sdc • com.sn_spend_workspace
Procurement File Transfer Framework [com.sn_spend_ftp_intg] (ServiceNow ストアで入手可能)	Procurement Integration Framework を SFTP および FTP 機能で拡張し、REST または SOAP ベースの統合方法をサポートしていないシステムと統合するために設計されています。	非アクティブ	false	• com.sn_spend_intg • com.glide.hub.action_step.ssh • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.flow_trigger.rest
Procurement Integration Framework [com.sn_spend_intg] (ServiceNow ストアで入手可能)	調達、サードパーティカタログ、注文、出荷、および請求をソーシングと調達オペレーションと統合するための、一連のステージングテーブル、変換マップ、およびワークフローを提供します。	非アクティブ	false	• com.glide.explicit_roles • com.sn_pr
調達サービス管理 NLU モデル [com.sn_spend_nlu] (Utah リリース以降、「調達サービス管理 NLU モデル」は、「ソーシングと調達オペレーションの自然言語理解モデル」に名前が変更されています。) (ServiceNow ストアで入手可能)	自然言語理解 (NLU) モデルを提供し、従業員が意図する正しい会話を検出するために自然な人間の発言を使用して仮想エージェント会話インターフェイスを強化します。	非アクティブ	false	• com.glide.cs.chatbot • com.sn_store_va

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
プロジェクト管理の調達 [com.sn_spend_ppm] (Utah リリース以降、「プロジェクト管理の調達」は、「Project Costing for Sourcing and Procurement Operations」に名前が変更されています。) (ServiceNow ストアで入手可能)	プロジェクトポートフォリオ管理内で発注書をコスト計画にリンクすることで、計画コストと実績コストの計算を自動化する一連の機能を提供します。	非アクティブ	false	• com.snc.sn_pr • com.snc.financial_planning_pmo
製品カタログ [com.snc.product_catalog]	個々のモデルに関する情報を提供します。モデルとは、特定のバージョンまたはさまざまな構成の資産のことです。製品カタログに公開されたモデルは、自動的にサービスカタログに公開されます。	アクティブ	true	
製品カタログ Advanced [com.sn_prd_pm_adv]				
製品インベントリ Advanced [com.sn_prd_invt]				
Program Common [com.snc.program_common]	Program Common プラグインは、基本的な機能を備えたプログラムの計画、整理、および管理を支援します。	アクティブ	false	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.itbm_security
Profanity filter for エージェントチャット [com.sn.va.profanity]				
プロジェクト管理 (PM) [com.snc.project_management_v3]	プロジェクト管理 (PM) アプリケーションは、プロジェクトとリソースの計画、整理、および管理を可能にし、プロジェクトをより迅速かつ簡単にセットアップ、実行、完了できるようにします。このプ	非アクティブ	true	• com.snc.project_management_del • com.glide.schedules • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.time_card • com.snc.skills_management • com.snc.process_flow_formatter

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ラグインではアップグレードのみが許可されています。アクティベーションは、PPM Standard プラグインを使用して行う必要があります。			• com.snc.cost_management • com.snc.project_management_db • com.snc.project_workbench • com.snc.timeline_visualization • com.glide.ui.checklist
プロジェクト管理 (PM) TeamSpace 1 [com.snc.ppm_teamspace_1]	Project TeamSpace をインストールして、各チームまたはマーケティング、ファイナンス、IT-Team1、IT-Team2 などの各部門が互いに行き過ぎずにニーズに適した PPM を実装できるようにします。	非アクティブ	true	com.snc.financial_planning_pmo
プロジェクト管理 (PM) TeamSpace 2 [com.snc.ppm_teamspace_2]	Project TeamSpace をインストールして、各チームまたはマーケティング、ファイナンス、IT-Team1、IT-Team2 などの各部門が互いに行き過ぎずにニーズに適した PPM を実装できるようにします。	非アクティブ	false	com.snc.financial_planning_pmo
プロジェクト管理 TeamSpace 3 [com.snc.ppm_teamspace_3]	Project TeamSpace をインストールして、各チームまたはマーケティング、ファイナンス、IT-Team1、IT-Team2 などの各部門が互いに行き過ぎずにニーズに適した PPM を実装できるようにします。	非アクティブ	false	com.snc.financial_planning_pmo
プロジェクト管理 (PM) TeamSpace 4 [com.snc.ppm_teamspace_4]	Project TeamSpace をインストールして、各チームまたはマーケティング、ファイナンス、IT-Team1、IT-Team2 などの各部門が互いに行き過ぎずにニーズに適した PPM を実装できるようにします。	非アクティブ	false	com.snc.financial_planning_pmo
プロジェクト管理 (PM) TeamSpace 5	Project TeamSpace をインストールして、各チームまたはマー	非アクティブ	false	com.snc.financial_planning_pmo

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.ppm_teamspace_5]	ケティング、ファイナンス、IT-Team1、IT-Team2 などの各部門が互いに行き過ぎずにニーズに適した PPM を実装できるようにします。			
Project Portfolio Suite [com.snc.project_portfolio_suite]	Project Portfolio Suite (PPS) プラグインは、プロジェクトポートフォリオ管理と IT ソフトウェア開発のための、統合されたアプリケーションセットをアクティブ化します。このプラグインではアップグレードのみが許可されています。アクティベーションは、PPM Standard プラグインを使用して行う必要があります。	非アクティブ	true	• com.snc project_management_v3 • com.snc.demand_management • com.snc.resource_management • com.snc.test_mgmt • com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.test_mgmt.ppm_int • com.snc.program_management
Project workspace [com.snc.project_workspace]				
PPM Standard [com.snc.financial_planning_pmo]	デマンド、リソース、ポートフォリオ、およびプロジェクトを管理でき、また実行する相手を完全に可視化できます。また、投資とリターンのバランスを取るために、ポートフォリオ内のプロジェクトとデマンドのコストと予算を計画、追跡、および管理するのにも役立ちます。アジャイル管理とテスト管理は、生産性とサービスデリバリの向上に役立ちます。	非アクティブ	true	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model
PPM Standard - ATF Tests [com.snc.financial_planning_pmo.atf]	PPM 標準の ATF テスト	アクティブ	false	
Protocol Profile Manager [com.glide.protocol_profile]	デフォルトポート、キーストアなどのプロトコルに関連付けられたプロパティを定義します。	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
自然言語理解 (NLU) プロバイダーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.proxy]	NLU プロバイダーに接続するためのベース NLU プロキシエージェント。仮想エージェントおよびその他のクライアントによる使用を目的としています。	アクティブ	true	
IBM Watson 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	IBM Watson Assistant Intent と Entity integration をアクティブ化します。仮想エージェントは、IBM Watson Assistant で定義されたインテント、エンティティ、および発言を使用できるようになります。	非アクティブ	false	com.glide.nlu.proxy
Microsoft LUIS 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Microsoft LUIS 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント。	非アクティブ	false	com.glide.nlu.intent.discovery
ServiceNow 自然言語理解 (NLU) サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.intent.discovered]	NLU インテントディスカバリーのために ServiceNow の NLU サーバーに接続するためのプロキシエージェント。仮想エージェントおよびその他のクライアントによる使用を目的としています。	アクティブ	false	com.glide.nlu.proxy
Purchase and Receipt Automation [com.snc.sn_pr] (Tokyo リリース以降、「Purchase and Receipt Automation」は「ソーシングと調達オートメーション」に名前が変更されています。) (ServiceNow ストアで入手可能)	調達要求、交渉、および購買要求のためのワークフローと自動化を提供します。	非アクティブ	true	• com.glide.graphql • com.glideapp.user_criteria.scoped. • sn_shop • sn_spend_sdc • sn_spend_psd • sn_spend_workspace

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Purchase Automation Integration with Risk Assessment [com.sn_spend_vrm] (Utah リリース以降、「Purchase Automation Integration with Risk Assessment」は、「Risk Assessments Integration for Sourcing and Procurement Operations」に名前が変更されています。) (ServiceNow ストアで入手可能)	ベンダーリスク管理を使用して、調達または購入要求ワークフロー中にサプライヤーのリスクアセスメントをトリガーする一連の機能を提供します。	非アクティブ	true	• com.snc.sn_pr • com.sn_vdr_risk_asmt
Purchase Modification Experience Pack for 調達ケース管理 [com.sn_spend_cp] (Utah リリース以降、「Purchase Modification Experience Pack for Procurement Case Management」は、「ソーシングと調達オペレーションのプレイブック」に名前が変更されています。) (ServiceNow ストアで入手可能)	従業員、ソーシング、調達が、通常はメールやスプレッドシートで管理される作業を自動化するための、ビルド済みのプレイブック、ワークフロー、およびエクスペリエンスのセットを提供します。	非アクティブ	false	• com.snc.sn_shop • com.snc.sn_pr
Push Feedback [com.glide.push.feedback]	Apple プッシュ通知サービスまたは別のフィードバックサービスからフィードバックを収集します。他のインスタンスがこのサービスから収集するための REST API を提供します。	非アクティブ	false	com.glide.push
Push Notification [com.glide.push]	次の宛先へのプッシュ通知を処理する責任をキューに入れて送信	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	するプッシュ通知メッセージを定義します。			
Push Retention [com.glide.push_retention]	プッシュ通知の保持ポリシーを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.push • com.glide.auxdb
Qualys Vulnerability Integration [snc_vul_qualys] (ServiceNow ストアで入手可能)	ServiceNow 脆弱性対応 アプリケーションを Qualys 脆弱性スキャナーと統合する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	snc_vul
Query Rules [com.snc.query_rules]	ユーザーが持つロールに基づいて、ユーザーのテーブルごとにエンコードされたクエリを生成するために必要なテーブルとロジックを取り込むプラグイン	非アクティブ	false	
Query stats [com.glide.stats.query]	クエリー統計	アクティブ	false	com.glide.stats
Quick Actions [com.glide.quickactions]	エージェントワークスペース チャットでスラッシュコマンドを有効にします。	アクティブ	false	
クイズ デザイナー [com.glide.quiz_designer]	採点付きアンケートを 1 人以上のユーザーに迅速かつ簡単に送信する機能を提供します。クイズには、一部のユーザーにのみアサインされるカテゴリーの質問が含まれている場合があります。	非アクティブ	false	• com.glide.assessment_designer.cor • com.snc.assessment_core
Random Watermark Support [com.glide.email.random_watermark]	予測不可能なウォーターマークを生成し、受信メールでこれらのウォーターマークの照合を有効にします。	アクティブ	false	com.glide.mailbox
Rapid7 Vulnerability Integration	ServiceNow 脆弱性対応 アプリケーション			sn_vul

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[sn_vul_t7] (ServiceNow ストアで入手可能)	を Rapid7 Nexpose および InsightVM 製品と統合する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。			
Rate Limit for REST API [com.glide.rest.rate_limit]	REST API のレート制限サポート	アクティブ	true	
Read only roles for Agile - Scaled Agile Framework [com.snc.sdlc.safe_read_roles]	Agile - Scaled Agile Framework のために読み取り専用ロールを提供します。	アクティブ	false	com.snc.agile_read_roles
Read only roles for Agile Development 2.0 [com.snc.agile_read_roles]	すべての Agile Development 2.0 テーブルに対する読み取り専用アクセス権を持つ sn_agile_read ロールを提供します。これらのテーブルのデータは、レポートの生成に使用できます。	アクティブ	false	
Read only roles for アプリケーションポートフォリオ管理 [com.snc.apm_read_roles]	このプラグインは アプリケーションポートフォリオ管理 のために読み取り専用ロールを提供します。	アクティブ	false	
Read only roles for PPM Standard [com.snc.pmo_read_roles]	PPM 標準の読み取り専用ロール	アクティブ	false	
リリース管理向けの読み取り専用ロール [com.snc.release_management_read_roles]	すべての リリース管理 テーブルに対する読み取り専用アクセス権を持つ sn_release_read ロールを提供します。これらのテーブルのデータは、レポートの生成に使用できます。	アクティブ	false	
テスト管理 1.0 の読み取り専用ロール [com.snc.tm1_read_roles]	すべてのテスト管理 1.0 テーブルに対する読み取り専用アクセス	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	権を持つ sn_tm1_read ロールを提供します。			
テスト管理 2.0 の読み取り専用ロール [com.snc.tm2_read_role]	すべてのテスト管理 2.0 テーブルに対する読み取り専用アクセス権を持つ sn_tm2_read ロールを提供します。これらのテーブルのデータは、レポートの生成に使用できます。	アクティブ	false	
Read-Only User Role [com.snc.read_only.role]	読み取り専用ユーザーロール機能を有効にします。	アクティブ	false	
推奨アクション [sn_nb_action] (ServiceNow ストアで入手可能)	特定のコンテキストに対して、ガイダンスやガイド付きデシジョンなどの関連アクションを推奨します。ユーザーがこれらのアクションを推奨する際のコンテキストと戦略を定義できるようにします。	非アクティブ	false	• sn_gd_guidance • com.snc.next_best_action • sn_nba_list
高度な推奨アクション [sn_nb_action_adv] (ServiceNow ストアで入手可能)	顧客が 予測インテリジェンス で作成された AI/ML モデルに基づいて推奨事項を作成できるようにします。	非アクティブ	false	com.snc.recommended_action
カスタマーサービスの推奨アクション [sn_cs_nb_action] (ServiceNow ストアで入手可能)	指定されたコンテキストに関連するアクションを推奨する、推奨アクション機能をインストールします。ユーザーが指定されたケースコンテキストの戦略を定義している場合、これらのアクションは CSM ワークスペースの [ケース] フォームに表示されます。	非アクティブ	false	• com.sn_customerservice • com.snc.recommended_action
Redox Electronic Health Record Spoke [sn_redox_spoke] (ServiceNow ストアで入手可能)	Redox 発信コールを容易にするために使用される統合ハブスポーク。	非アクティブ	false	• com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.cobject
Redox Inbound Integration	インバウンドおよびプロアクティブアウトバ	非アクティブ	false	なし

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[sn_redox] (ServiceNow ストアで入手可能)	ウンドサービスのスケーラビリティと機能を改善し、Redox プラットフォームを使用する医療システムと統合します。			
Relationship Layout [com.glide.ui.relationship_layout]	スコープ対象の関係をスコープ外の関連リストとレイアウトに関連付けることができるようにします。	アクティブ	false	
リリース管理 [com.snc.release_management_v2]	リリース管理 v2 プラグインは、元のリリース管理モジュールを書き直したものです。すべての製品、リリース、機能、およびリリースタスクは planned_task 拡張であり、プロジェクト管理機能の多く (ガントチャート、タイムライン、タイムカード) はリリースと共有されます。	アクティブ	true	• com.snc.release_management • com.snc.planned_task • com.snc.process_flow_formatter
Remote Tables [com.glide.script.vtable_demo]	外部ソースからデータを取得し、オプションでキャッシュするために使用できる、リモートテーブルと関連するスクリプト定義をサポートします。			
Report - PDF Page Header Footer Templates [com.glideapp.report_pdf_hdrftr]	ユーザーが PDF レポートのページヘッダーとページフッターを構成および保存できるようにします。	アクティブ	false	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Report Access Request [com.glideapp.report.access_request]	report_view ACL によって制限されているレポートへのアクセスを要求する機能を提供します。		false	
Report ACL Assessment [com.par_report_acl_assessment]				
Report Charting v2 [com.glideapp.report.charting_v2]	ServiceNow のチャート V2 を HighCharts とともにインストールします。	アクティブ	false	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Report Engine - use summary table for reports [com.glideapp.summary_report_engine]	カスタムおよび標準のすべてのレポートのデータを sys_report_summary テーブルに格納し、すべてのレポートのレンダリングプロセスからデータを分離します。レポートデータは sys_report_summary テーブルから定期的に消去されます (約 2 時間ごと)。	アクティブ	false	com.glideapp.report2
Report Security - enforce access control checks [com.glideapp.report_security]	レポートの作成、削除、または更新時に ACL チェックを強制します。	アクティブ	false	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Reporting Statistics Reports [com.glideapp.report_statreports]	レポート統計情報に関するレポートとダッシュボードを提供します。	非アクティブ	false	com.glideapp.report
Required Form Fields [com.snc.required_form_fields]	アドミニストレーターがフォームから削除できない必須フィールドを指定できるようにします。	非アクティブ	false	
リソース管理 [com.snc.resource_management]	リソース要求者とリソースマネージャーが、計画された作業と予期しない作業の両方のリソースを計画、整理、および管理できるようにします。リソース管理をアクティブ化すると、プロジェクト管理プラグインがまだ有効になっていない場合は、それが自動的に有効になります。このプラグインではアップグレードのみが許可されています。アクティベーションは、PPM Standard プラグインを使用して行う必要があります。	非アクティブ	true	• com.snc.schedule_loader • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.cost_management • com.snc.pps_portal_common
Resource Matching Engine	リソースマッチングエンジンを提供します。	非アクティブ	false	• com.snc.skills_management • com.snc.agent_schedule

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.matching_rule]				
Responsive Canvas [com.glideapp.canvas]	レスポンシブキャンバスを有効にします。ダッシュボードの場合、レスポンシブキャンバスはダッシュボードのサイズ変更に動的に対応し、ウィジェットをドラッグして配置およびサイズ変更できるようにします。キャンバスから直接追加するウィジェットを簡単に見つけてプレビューできます。	アクティブ	false	• com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng
Responsive Dashboards [com.glideapp.dashboards]	レスポンシブで動的なウィジェットレイアウトを使用して、ダッシュボードを簡単に作成、変更、および共有します。	アクティブ	false	• com.glideapp.canvas • com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.snc.pa
REST API Builder Backend [com.glide.rest.api_builder.backend]	REST API Builder Framework データモデルと crud インターフェイス		false	com.glide.api_runtime
REST API for global text search [com.glide.globalsearch]	グローバルテキスト検索用の REST API	アクティブ	false	com.glide.rest
REST API トリガーフローデザイナー [com.glide.hub.flow_trigger.rest]	要求に応じてフローをトリガーする REST エンドポイントをフロー設計者が作成する機能を追加します。		false	• com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.api_runtime • com.glide.rest.api_builder.backend
REST API Provider [com.glide.rest]	RESTful サービスをサポートする REST API フレームワークを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg
Restore Deleted Records [com.snc.undelete]	監査対象テーブルから削除されたレコードとそれらのレコードへの参照を復元します。また、カスケード削除	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ルールの結果として削除されたレコードも復元します。			
ロボティックプロセスオートメーション (RPA) ハブ [com.sn_rpa_foundation] (ServiceNow ストアで入手可能)	API をサポートしないアプリケーションと ServiceNow プラットフォームを統合する機能を提供します。	アクティブ	true	sn_cmdb_ci_class (1.36.0)
RPA Sample Template [com.sn_rpa_template] (ServiceNow ストアで入手可能)	RPA テンプレートは、顧客が RPA イニシアチブを開始できるようにするビルド済みの自動化ツールです。このテンプレートは、API が利用できない Oracle E-Business Suite (EBS) の自動のユーザーパスワードリセット機能を提供します。ServiceNow 開発者がパスワードリセット機能を実装できるようにガイドします。	アクティブ	false	com.sn_rpa_foundation (3.0.7)
Role Delegation [com.snc.role_delegation]	アドミニストレーターがロール委任者を指定できるようにします。ロール委任者は、自分が持つすべてのロールをグループのメンバーに委任できます。	アクティブ	false	com.glideapp.workflow
S/MIME Email [com.glide.email.smime] (Tokyo の新機能)	S/MIME を使用して、署名され暗号化されたメールを送受信できるようにします。	アクティブ	false	• com.glide.certificates • com.glide.kmf
Sales Force Automation application template [com.snc.sfa2]	見込み客の生成から契約完了までの営業ライフサイクル全体にわたって営業およびマーケティング業務を管理するためのツールを提供します。	非アクティブ	true	com.snc.process_flow_formatter
PPM のシナリオ計画 [sn_pw_scenario]	Scenario Planning は、ポートフォリオのシナリオを作成して比較するためのシンプルなシステムです。	アクティブ	true	com.snc.financial_planning_pmo

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)				
Schedule Optimization [com.snc_schedule_optimization] (Utah の新機能)	エージェントのスケジュールは、タスクを統合して移動時間を最小限に抑えるために、毎日自動的に最適化されます。	非アクティブ	false	• com.glide.platform_ml • com.snc.work_management • com.snc.app_fsm_sched_model
Schedule Optimization - Common [com.snc_schedule_optimization.common]				
Schedule Optimization - UI components [com.snc_schedule_optimization.ui]				
Schema Map v3 [com.glide.erd]	テーブルの詳細とテーブル間の関係を視覚的に表示し、アドミニストレーターがデータベーススキーマのさまざまな部分を表示して、簡単にアクセスできるようにします。	アクティブ	false	com.glide.diagrammer
Scoped Analytics Framework [com.glide.scoped_analytics_framework]	スコープ対象のアプリケーションのアナリティクスフレームワーク	アクティブ	false	
Scoped Application Restricted Caller Access [com.glide.scope.access_restricted_caller]	スコープ対象のアプリケーションで、公開テーブルおよびスクリプトインクルードへのアクセスを制限できるようにします。	非アクティブ	false	
Script Execution Context [com.snc.sn_context]	仮想クローズメカニズムを提供します。	非アクティブ	false	
Script stats [com.glide.stats.script]	スクリプト統計情報	アクティブ	false	com.glide.stats.script
Script Templates [com.glide.script.templates]	一部のスクリプトフィールドのテンプレートを提供します。	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Script Allowlist Manager [com.glide.script.whitelist]	許可リストに追加された Java パッケージ、コンストラクタ、およびメソッドの継続的な直接呼び出しに対する一時的なサポートを提供します。	アクティブ	false	
スクリプト済み REST API [com.glide.scripted_rest_services]	スクリプト済み REST API をビルドするためのフレームワークを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.rest • com.glide.scripted_rest_services.inte • com.glide.scripted_rest_services.err
スクリプト済み REST API - エラータイプ [com.glide.scripted_rest_services.errors]	スクリプト済み REST API への内部プラグインコンポーネント	アクティブ	false	
スクリプト済み REST API - 内部 [com.glide.scripted_rest_services.internal]	スクリプト済み REST API への内部プラグインコンポーネント	アクティブ	false	
Scrum Program [com.snc.sdlc.scrum_program]	共通の目標に向かって作業している複数の Scrum チームにまたがる作業を計画および追跡します。	非アクティブ	true	• com.snc.program_common • com.snc.sdlc.agile.2.0
SCSS Bootstrap Theme [com.glide.ui.scss.bootstrap]	SCSS を使用するブートストラップのテーマ資産	アクティブ	false	com.glide.ui.scss
SCSS Content Provider [com.glide.ui.scss]	SCSS コンテンツプロバイダー	アクティブ	false	
ローカリゼーションフレームワーク向け SDL 翻訳管理システムスポーク [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	ローカリゼーションフレームワークを SDL-Translation Management System と統合します。このプラグインをアクティブ化するには、ローカリゼーションフレームワークインストーラープラグインをインストールします。	アクティブ	false	com.glide.localization_framework
SDLC - SCRUM [com.snc.sdlc.scrum]	Scrum 開発プロセスに固有のリリースプロセスを追加します。SDLC アプリケー	非アクティブ	true	com.snc.sdlc

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ションの上に配置し、エピック、ストーリー、スプリントなどのアジャイルの概念を追加します。			
Search Suggestions [com.glide.search.suggestions]	検索フィールドにテキストを入力するときの提案を提供します。	新しいインスタンスに対してアクティブです。アップグレードされたインスタンスは以前の設定を採用します。		
Security Center [com.sn.vault_security_center]				
Security Dashboard [com.glide.security.dashboard]	セキュリティダッシュボードをアクティブ化します。	非アクティブ	false	com.snc.guided_setup
セキュリティインシデントアナリティクス [com.snc.security_incident.analytics]	トレンドベースのレポートのために パフォーマンスアナリティクスとセキュリティインシデントレスポンスのデータ統合を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	• com.snc.pa • com.snc.treemap • com.snc.security_incident
セキュリティインシデントレスポンス [com.snc.security_incident] (ServiceNow ストアで入手可能)	ServiceNow で知られているものと同じワークフローおよびレポート機能の多くを使用して、組織のセキュリティの状態を可視化します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細について	非アクティブ	true	• com.snc.service_management.core • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.sir • com.snc.whtp • com.snc.threat

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	は、ServiceNow にお問い合わせください。			
セキュリティインシデントレスポンス依存関係 [com.snc.si_dep] (ServiceNow ストアで入手可能)	セキュリティインシデントレスポンスアプリケーションをサポートするために必要なすべての依存プラグインをインストールします。	アクティブ	false	• com.snc.security_support.core • com.snc.security_support.sir • com.snc.runbook_automation.runtir • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • com.snc.whtp • com.glide.scope.access.restricted_ • com.sn_dependentclient
セキュリティインシデントレスポンスモバイル [com.sn_sir_mobile] (ServiceNow ストアで入手可能)	セキュリティオペレーションセンター (SOC) マネージャーまたは Now Platform セキュリティアナリストロール (sn_si.analyst) を持つユーザーは、Android または iOS モバイルデバイスから Now Platform インスタンスに直接ログインできます。セキュリティインシデントレスポンスモバイルアプリでは、最新かつ重要な SIR セキュリティインシデントと対応タスクを表示、編集、およびアサインすることができます。Notifications で、自分に割り当てられた重大なセキュリティインシデントが到着したときに通知されます。	非アクティブ		com.glide.sg.agent_native_client
セキュリティインシデントレスポンス UI [com.app_secops_ui] (ServiceNow ストアで入手可能)	組織のセキュリティに対する脅威を監視および解決するための拡張ユーザーインターフェイスを提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細について	非アクティブ	true	com.snc.security_incident

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	は、ServiceNow にお問い合わせください。			
Security Integration Framework [com.snc.sec.int.framework] (ServiceNow ストアで入手可能)	本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	
Security Jump Start (ACL Rules) [com.snc.system_security] (ServiceNow ストアで入手可能)	ACL ルールを追加して、多くのシステムテーブルを保護するためにジャンプスタートできるようにして、組織がより迅速に本番環境に移行できるようにします。	アクティブ	false	
Security Operations 'Have I Been Pwned?' Integration [com.snc.secops.pwned] (ServiceNow ストアで入手可能)	ドメイン名と URL の Whois ルックアップを送信して、URL 観測事象のコンテキストを取得し、脅威をより適切に判断する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.threat • com.snc.security_incident
Security Operations ArcSight Logger Integration [com.snc.secops.arcsight_logger] (ServiceNow ストアで入手可能)	本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.snc.security_incident
Security Operations Carbon Black Integration [com.snc.secops.carbonblack] (ServiceNow ストアで入手可能)	本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Security Operations CrowdStrike Host Integration	本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、	非アクティブ	false	com.snc.security_incident

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.secops.crowdstrike.log] (ServiceNow ストアで入手可能)	別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。			
Security Operations CrowdStrike Intelligence Integration [com.snc.secops.crowdstrike.intel] (ServiceNow ストアで入手可能)	本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.threat • com.snc.threat.intelligence
Security Operations Elasticsearch Integration [com.snc.secops.elasticsearch] (ServiceNow ストアで入手可能)	Elasticsearch ログを検索し、関連するサイティング情報をセキュリティインシデントに追加します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.snc.security_incident
Security Operations McAfee ESM Integration [com.snc.secops.mcafee_esm] (ServiceNow ストアで入手可能)	本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.snc.security_incident
Security Operations Microsoft Exchange Integration [com.snc.secops.ms-exchange] (ServiceNow ストアで入手可能)	本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	com.snc.security_incident
Security Operations Palo Alto Networks - AutoFocus [com.snc.secops.paloalto.autofocus]	ServiceNow セキュリティインシデントレスポンスアプリケーションを Palo Alto Networks AutoFocus と統合する機能を提供します。本番インス	非アクティブ	false	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)	タンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。			
Security Operations Palo Alto Networks - Firewall [com.snc.secops.paloalto] (ServiceNow ストアで入手可能)	本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Security Operations Palo Alto Networks - WildFire [com.snc.secops.paloalto.wildfire] (ServiceNow ストアで入手可能)	ServiceNow セキュリティインシデントレスポンスアプリケーションを Palo Alto Networks WildFire アプリケーションと統合する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Security Operations Splunk ES Event Ingestion Integration [com.snc.secops.splunkes] (ServiceNow ストアで入手可能)	これは、セキュリティインシデントレスポンスのための Splunk Enterprise Security Integration です。			
Security Operations QRadar SIEM Integration [com.snc.secops.qradar.siem] (ServiceNow ストアで入手可能)	ServiceNow セキュリティインシデントレスポンスアプリケーションを QRadar SIEM データと統合する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.snc.security_incident

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Security Operations Splunk Integration [com.snc.secops.splunk] (ServiceNow ストアで入手可能)	Splunk ログを検索し、関連するサイティング情報をセキュリティインシデントに追加します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.snc.security_incident
Security Operations Spoke [com.snc.secops.spoke] (ServiceNow Store で入手可能)	Security Operations のフローとアクションを使用する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.security_incident • com.glide.hub
Security Operations Tanium Integration [com.snc.secops.tanium] (ServiceNow Store で入手可能)	ServiceNow セキュリティインシデントレスポンス アプリケーションを Tanium データと統合する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Security Operations WHOIS Integration [com.snc.secops.whois] (ServiceNow Store で入手可能)	本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.snc.threat
Security Support Common [com.snc.security_support_common] (ServiceNow Store で入手可能)	セキュリティインシデントレスポンスなど、さまざまなセキュリティアプリケーションで使用する共通の機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化	非アクティブ	true	com.snc.security_support.core

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。			
セキュリティサポートオーケストレーション [com.snc.secops.orchestration]	セキュリティオーケストレーションとオーケストレーションの統合を提供し、セキュリティインシデントレスポンス、脅威インテリジェンス、または脆弱性対応内でワークフローアクティビティを円滑化できるようにします。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	• com.snc.runbook_automation.runtir • com.snc.security_support.common
セルフサービスアナリティクスコア [com.snc.self_service_analytics_core]	ケース削減 (回避) メトリクスを収集するために、回避コンテキストとアーティファクトパターンを構成するためのセルフサービスアナリティクスフレームワークを提供します。	アクティブ	false	com.snc.activity_subscriptions
カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクス [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	パフォーマンスアナリティクスダッシュボードを使用して、ケース削減 (回避) メトリクスとセルフサービス KPI を追跡します。本番インスタンスでこのプラグインを有効化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	アクティブ	false	• com.sn_customerservice • com.snc.pa.self_service_analytics • com.snc.self_service_analytics_core
Self-Service Analytics PA [com.snc.pa.self_service_analytics]	ユーザーが重要業績評価指標 (KPI) を定義および追跡して、ナレッジ コミュニティ、仮想エージェント、サー	アクティブ	false	com.snc.pa

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ビスカタログなどのセルフサービスチャネルの有効性を測定できるようにします。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。			
Self Service Password Reset [com.snc.password_reset]	ローカルの認証されたユーザーが、現在のパスワードを忘れた場合に一時パスワードを要求できます。	アクティブ	false	com.glideapp.password_reset
Self-Service Portal for Analytics [com.snc.pa.bi_service]	Self-Service Portal for Analytics - ユーザーがダッシュボードアクセスに関連するサービスを要求できるようにします。	非アクティブ	false	com.snc.pa
Sensitive Data Handling [com.glide.sensitive_data_handling]				
Sentiment Analysis [com.snc.sentiment_analysis]	このプラグインは感情分析に使用されます。	非アクティブ	false	com.snc.core.automation.connection
Server-side JavaScript Debugger [com.glide.debugger]	アプリケーション開発者とアドミニストレーターが、開発およびサポートするアプリケーションを推進するスクリプトを効率的にデバッグできるようにします。	アクティブ	false	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.font_icons
サービスカタログ - ATF Tests [com.glideapp.servicecatalog.atf.test]	サービスカタログ ATF テストを提供します。	アクティブ	true	
サービスカタログ - チャネルソースアナリティクス [com.glideapp.servicecatalog.analytics]	カタログアイテムのチャネルソースアナリティクスを有効にします。	アクティブ	false	com.glideapp.servicecatalog

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
サービスカタログ - ドメインセパレーション [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation]	サービスプロバイダーが異なるドメインのカタログアイテムを分離できるようにします。			
サービスカタログ - Workspace [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	サービスカタログ - Workspace	false		
サービスカタログ Builder [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder]	カタログアイテムを簡単に作成およびメンテナンスできるカタログビルダー。このプラグインをインストールすると、カタログアイテムをドラフトとして作成および編集でき、各変更を公開する必要があります。	アクティブ	true	• com.glideapp.servicecatalog.platfo • com.glideapp.servicecatalog.comp • com.glideapp.servicecatalog.wizar • com.glideapp.servicecatalog.cata • com.glideapp.servicecatalog.cata
サービスカタログ Builder Experience [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder_experience]	このプラグインは、UXF のカタログビルダーエクスペリエンス用です。		false	• com.sn_canvas_blank • com.sn_canvas_chrome
サービスカタログ Builder internal components [com.glideapp.servicecatalog.builder.internal_components]	Catalog Builder を構成する内部コンポーネント。このプラグインをインストールして、カタログビルダーエクスペリエンスを編集します。		false	
サービスカタログ CMS Extension [com.glideapp.servicecatalog.cms]	CMS 内でカタログエクスペリエンスを定義する機能を提供します。	アクティブ	false	• com.glideapp.servicecatalog.platfo • com.glide.cms
サービスカタログコンポジットレコードプロデューサー [com.glideapp.servicecatalog.composite_record_producer]	コンポジットレコードプロデューサーを使用すると、スクリプトを必要とせずに、複数の関連テーブルでレコードを作成および編集できます。		false	com.glideapp.servicecatalog.platfor
サービスカタログ core applications [com.glideapp.servicecatalog]	顧客が IT 組織または他の部門から事前定義されたバンドル商品およびサービスを注文できるようにします。	アクティブ	true	• com.glideapp.servicecatalog.platfo • com.glideapp.servicecatalog.exec • com.glideapp.servicecatalog.curre
サービスカタログ Macroponent internal components				

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.glideapp.servicecatalog.macroponent.internal_components]				
サービスカタログ Manager [com.snc.sc_catalog_manager]	サービスカタログのカテゴリ、カタログアイテム、およびナレッジへのリンクを管理するためのユーティリティを提供します。	非アクティブ	false	
サービスカタログ Mobile Employee [com.glideapp.servicecatalog.mobile.employee]	このプラグインには、Mobile Employee Experience ネイティブアプリケーションで使用される、構成、レコード、およびカタログ Web ビューが含まれます。 注: このプラグインを直接アクティブ化しないでください。com.glide.mobile-employee をアクティブ化すると、このプラグインがアクティブ化されます。	非アクティブ		
サービスカタログ My Request for Mobile [com.glideapp.servicecatalog.mobile.request-filter]	このプラグインには、My Request 用のモバイルネイティブアプリケーションで使用される構成、レコードが含まれます。このプラグインを直接アクティブ化しないでください。com.glide.mobile-employee をアクティブ化すると、このプラグインがアクティブ化されます。	非アクティブ	false	
サービスカタログ REST API [com.glideapp.servicecatalog.rest.api]	サービスカタログ REST API	アクティブ	false	com.glideapp.servicecatalog.scoped
サービスカタログ Scoped API [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	サービスカタログ プラットフォームでのアプリケーション作成をサポートするテーブル	アクティブ	true	com.glideapp.servicecatalog

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	カタログスコープ付き API			
サービスカタログテンプレート [com.glideapp.servicecatalog.catalog_template]	カタログテンプレートを作成および管理するためのフレームワーク		false	com.glideapp.servicecatalog.platform
サービスカタログウィザード [com.glideapp.servicecatalog.wizard]	このプラグインをアクティブ化すると、ウィザードのデータモデルが作成されます。		false	com.glideapp.servicecatalog.platform
サービスクリエーター [com.glide.service_creator]	HR 部門が今後の教育のための授業料払い戻しを提供するといったサービスカタログを通じて部門がカスタムサービスを提供するのを可能にします。	アクティブ	true	• com.glide.ui.ng.cc • com.glideapp.servicecatalog.item_
Service Credits [com.sn_service_credits]	ベンダーサービスクレジット		false	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm • com.snc.task_outage
Service Delivery Common [com.sn_spend_sdc] (Utah リリース以降、「Service Delivery Common」は「共通サービスデリバリ」に名前が変更されています。) (ServiceNow ストアで入手可能)	サービスタスクテーブルとサービス要求テーブル、および ファイナンス and Supply Chain Workflows 製品の基礎を形成するその他のインフラストラクチャが含まれています。	非アクティブ	false	• com.glide.pad.core • com.glide.pad.license • com.playbook_experience
Service Fulfillment Steps [com.glideapp.servicecatalog.service_fulfillment_steps]	データ駆動型ワークフローを使用したサービスフルフィルメントのサポートを追加します。	アクティブ	false	• com.glideapp.servicecatalog.platf • com.glideapp.servicecatalog.cata
Microsoft Defender for IoT のサービスグラフコネクタ (Azure) [com.sn_msftd4iotazsgc] (ServiceNow ストアで入手可能)	Microsoft Defender for IoT (Azure) を ServiceNow オペレーショナルテクノロジーマネージャー アプリケーションと統合して、デバイスとセン	アクティブ	False	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_uti • com.glide.hub.action_type.datastre • com.snc.itom.discovery.license • com.snc.itom.license

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	サーアプライアンスをインポートします。			
Claroty CTD のサービスグラフコネクタ統合 [com.sn_clarotyctdsgc] (ServiceNow ストアで入手可能)	Claroty CTD を ServiceNow オペレーショナルテクノロジーマネージャー アプリケーションと統合して、サイト、各サイトで検出されたデバイス、接続 (またはベースライン)、およびインストールされているプログラムをインポートします。	アクティブ	False	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_util • com.glide.hub.action_type.datastre • com.snc.itom.discovery.license • com.snc.itom.license
オペレーショナルテクノロジーのサービスグラフコネクタ [com.sn_otsm_sgc] (ServiceNow ストアで入手可能)	入力された Microsoft Excel フラットファイルスプレッドシートから既存のオペレーショナルテクノロジーデータをインポートできます。統合ハブ 抽出変換ロード (ETL) でこのコネクタを使用して、このデータを 構成管理データベース (CMDB) にアップロードします。	アクティブ	false	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_util • com.sn_ot_core
Service Integration and Management [com.snc.siam_core]	グローバルスコープアクセスのサポートを提供する SIAM Core プラグイン。VMW や Service Onboarding などのアプリケーションに必要です。	非アクティブ	false	
サービスレベル管理 [com.snc.sla]	コアとなる SLA 機能を提供します。SLA 定義は、任意のタスク タイプに対してタスク SLA を 開始、一時停止、停止、キャンセル、およびリセットするための条件を提供します。さらに、定義にスケジュールを指定して作業時間を定義したり、通常は通知を生成するために使用される各タスク SLA に対して実行するワークフローを	アクティブ	true	• com.glideapp.workflow • com.glide.schedules • com.glide.relative_duration

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	指定することもできます。			
サービスレベル管理 - 契約管理統合 [com.snc.sla.contract2]	タスクの SLA 処理を推進するために必要なすべての適切なデータを格納するプライマリドキュメントとして契約を利用することにより、既存の SLA 機能を拡張します。 attach_sla フィールドが追加されます。			
サービスレベル管理ダッシュボード [com.snc.sla.overview]	このプラグインで、サービスレベル管理用の自分の SLA ダッシュボードが得られます。	アクティブ	false	• com.glideapp.canvas • com.snc.sla
サービスレベル管理ガイド付きツアー [com.snc.sla.guided_tour]	SLA 機能のガイド付きツアーが得られます。	アクティブ	false	
サービスレベル管理 PA ダッシュボード [com.snc.pa.sla.overview]	このプラグインで、SLA の概要 (プレミアム) ダッシュボードが得られます。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	アクティブ	false	• com.glideapp.canvas • com.snc.pa • com.snc.sla • com.snc.sla.breakdowns
サービスオペレーションワークスペース Service Dashboard [com.sn_itom_service_dashboard] (ServiceNow ストアで入手可能)	ダッシュボードでサービスの健全性を監視します。		false	サービスオペレーションワークスペース ITOM アプリケーション
サービス管理位置情報管理 [com.snc.service_management.geolocation]	サービス管理 の位置情報管理機能を提供します。	非アクティブ	true	com.snc.geolocation

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
サービス管理位置情報管理モバイル [com.snc.service_management.mobile]	Service Management 位置情報管理に新しいモバイル UI のメニューを追加します。	非アクティブ	false	• com.glide.ui.m • com.snc.service_management.geo
サービス管理 仮想エージェント Core [com.glideapp.sm_va_core]	サービス管理仮想エージェントのコア機能を提供します。	アクティブ	false	
サービス管理 仮想エージェント Topic Blocks [com.glideapp.cs.sm_topic_blocks]	このプラグインには、カタログからの注文やナレッジベースの検索などの一般的なアクションのための、事前ビルド済みで再利用可能な会話トピックブロックが含まれています。	非アクティブ	false	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.contextual_search • com.glideapp.servicecatalog.platf
サービスマッピング Plus [sn_sm_scoped_app] (ServiceNow ストアで入手可能)	機械学習で拡張されたサービスマッピング機能を提供します。	非アクティブ	false	com.snc.service-mapping
サービスモデリング [com.snc.cmdb.service_modeling]	サービスマッピングとディスカバリーで使用されるサービスモデリングのコアインフラストラクチャ	非アクティブ	false	• com.glide.vars • com.snc.cmdb.enterprise
サービスポータルアナリティクス [com.glide.service-portal.analytics]	サービスポータル用ユーザーエクスペリエンスアナリティクスは、サービスポータルにビルドされた Web アプリケーションの重要業績評価指標 (KPI) を監視するためのダッシュボードビューを提供します。これらのインサイトを使用して、ポータルを最適化できます。	アクティブ	false	com.glide.appsee
サービスポートフォリオ管理 Foundation Demo Data [com.snc.service_portfolio.demo_data]	サービスポートフォリオ管理 Foundation および SLA Commitments のデモデータを追加します。New York 以前の SPM SLA Commitments プラグ	アクティブ	true	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	インをインストールした場合は、より新しいバージョンがアクティブ化されます。			
Service Request Criteria [com.sn_req_criteria]				
ServiceNow Add-Ins for Microsoft Office [com.sn_outlook_addin]	ユーザーが Microsoft Office 内から ServiceNow とやり取りできるようにします。	非アクティブ	false	• com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.vtb • com.glideapp.servicecatalog • com.glide.service-poortal
ServiceNow アプリケーションリポジトリ [com.snc.apprepo]				
ServiceNow Antivirus Program [com.glide.snap]	ServiceNow Antivirus Program	アクティブ	false	
ServiceNow 証明書インベントリと管理 [com.sn_disco_certmgmt]	証明書を自動的に追跡し、今後の有効期限を知らせて、それらを更新するワークフローを推進します。			
ServiceNow クラウド暗号化 [com.glide.platform.cloud_encryption]				
ServiceNow ドキュメントビューアー [com.snc.documentviewer]	ドキュメントビューアーは、エンタープライズクラスのドキュメントをローカルデバイスにダウンロードして、ローカルにインストールされているビューアーで開く代わりに、プラットフォームの添付ファイル内でインラインで表示できるようにするプラットフォーム機能です。	アクティブ	false	com.snc.apppdfgenerator
ServiceNow フローデザイナー - Dynamic Inputs	フローデザイナーが動的に作成された入力値を使用してアクショ	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.glide.hub.dynamic_inputs]	ンを設定できるようにします。フロー設計時に、フローに動的入力を含むアクションを追加すると、フローがデータ収集アクションを呼び出してデータを収集し、その返されたデータに基づいて選択肢を動的に表示します。ハードコードされたオプションを使用するのではなく、動的入力を使用して選択肢を動的に検索して表示します。たとえば、動的入力を使用して、スポーク統合の選択肢を生成できます。			
ServiceNow フローデザイナー - Dynamic Outputs [com.glide.hub.dynamic_outputs]	フローデザイナーが動的に作成された出力値を使用してアクションを設定できるようにします。フローの設計時に、動的出力を持つアクションをフローに追加すると、データ収集アクションが呼び出されて複雑なオブジェクトが作成されます。ハードコードされた静的構造のオブジェクトを作成するのではなく、動的出力を使用して動的構造の複雑なオブジェクトを作成します。たとえば、動的出力を使用して、スポーク統合のための複雑なオブジェクトを生成できます。	非アクティブ	false	
ServiceNow フローデザイナー - Introspection [com.glide.hub.flow_designer_introspection]	フローデザイナーのアクション、サブフロー、およびフローの動的入力と動的出力の使用を有効にします。	非アクティブ	false	• com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.dynamic_outputs
ServiceNow 統合ハブアクションステップ - MFT [com.glide.hub.action_step.mft]	SFTP ステップを使用してディレクトリをコピーする機能を提供します。			

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
ServiceNow 統合ハブアクションテンプレート - Data Streaming [com.glide.hub.action_type.data_stream]	フローデザイナーでデータストリームアクションをアクティブ化し、10 MB を超える応答データのストリームを返す API にフローデザイナーから REST または SOAP 要求を送信できるようにします。ストリームデータを一連の複合オブジェクト出力に解析して、データピルをフローにある他のアクションで使用します。	非アクティブ	false	com.glide.hub.action_step.template
ServiceNow 統合ハブアクションステップ - RTE [com.glide.hub.action_step.rte]	Action Step - RTE		false	com.glide.hub.action_step.template
ServiceNow 統合ハブアクションステップ - SFTP [com.glide.hub.action_step.sftp]	ファイルにアクセス、転送、または管理できる再利用可能なアクションを作成するための SSH ファイル転送プロトコルステップを提供します。	非アクティブ	false	com.glide.hub.action_step.template
ServiceNow 統合ハブ Enterprise Pack Installer [com.glide.hub.integrations.enterprise]	統合ハブ エンタープライズパックをインストールして、ヒューマンリソース (HR)、カスタマーリレーションシップマネジメント、エンタープライズリソースプランニングなどを自動化します。統合ハブ プロフェッショナルパック、Microsoft SCCM スポーク、およびデータストリームアクションが含まれています。		false	• com.glide.hub.integrations.professio • com.sn.sccm.spoke
ServiceNow 統合ハブ Professional Pack Installer [com.glide.hub.integrations.professional]	統合ハブ プロフェッショナルパックプラグインをインストールして、IT 運用を自動化します。統合ハブ標準パック、Microsoft AD スポーク、Microsoft Azure AD スポーク、SSH および		false	• com.glide.hub.integrations.standard • com.glide.hub.action_step.powersh • com.sn.ad.spoke • com.sn.azure_ad.spoke • com.glide.hub.action_step.ssh

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	PowerShell ステップが含まれています。			
ServiceNow 統合ハブ Standard Pack Installer [com.glide.hub.integrations.standard]	統合ハブ 標準パックプラグインをインストールして、開発者の操作を自動化します。統合ハブスターターパック、JDBC および XML パーサーステップが含まれています。			
ServiceNow 統合ハブ Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations.starter]	統合ハブ スターターパックプラグインをインストールして、独自の統合をビルドします。HipChat スポーク、Microsoft Teams スポーク、Slack スポーク、Slack Webhook スポーク、eBonding スポーク、従来の 統合ハブの使用ダッシュボード、REST および SOAP ステップが含まれています。			
ServiceNow ITOM Licensing [com.sn_itom_licensing]				
ServiceNow Language Detection Service Spoke [com.glide.language_detection_spoke]	ServiceNow 言語検出サービスを使用して、指定されたテキストの言語を検出する機能を追加します。	アクティブ	false	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration.runtime
ServiceNow Mobile Request - My Request Filter [com.glideapp.servicecatalog.mobile.request-filter]	このプラグインには、Now Mobile アプリで使用される構成とレコードが含まれています。このプラグインを直接アクティブ化しないでください。com.glide.mobile-employee をアクティブ化すると、このプラグインがアクティブ化されます。	非アクティブ	false	
ServiceNow スタジオ [sn_sns]	ServiceNow スタジオ は、すべての ServiceNow 開発アクティビティに統一され	アクティブ	false	• sn_udc • sn_studio_commons

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	たエクスペリエンスを提供します。			• sn_app_obj_wizards • sn_deploy_pipeline
ServiceNow サブスクリプション管理 [com.snc.usage_admin.snc]	ServiceNow サブスクリプション管理	アクティブ	false	com.snc.usage_admin.base
Service Owner Workspace (メンテナンスモードのみ) [com.spm_owner_workspace]	プレミアム サービスポートフォリオ管理 エクスペリエンスを提供します。ポートフォリオマネージャーとサービスオーナーは、直観的に操作できる統合されたグラフィカルユーザーインターフェイスを利用して、ポートフォリオとサービスの管理や監視を行います。	非アクティブ	false	• com.snc.pa.premium • com.snc.spm • com.snc.spm.spend • com.snc.service_workspace
サービスポータルエージェントチャット [com.glide.service-portal.agent-chat]	このプラグインで、エージェントチャットをサービスポータルで利用できるようになります。	非アクティブ	false	• com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
サービスポータル - Core [com.glide.service-portal]	サービスポータル は、アドミニストレーターがユーザーのためにモバイル対応のセルフサービスエクスペリエンスをビルドできるようにするポータルフレームワークです。	アクティブ	false	• com.glide.ui.web_db_types • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.spectrum • com.glide.ui.m • com.glide.connect • com.glide.ui.scss • com.glide.ui.scss.bootstrap • com.glide.service-portal.designer • com.glide.automated_testing_impl.
サービスポータル - Knowledge Base [com.glide.service-portal.knowledge-base]	Knowledge base for SP	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
サービスポータル La Jolla Brand Update [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	/sp および /sp_config ポータルを、ServiceNow La Jolla のブランディングで更新します。ポータルのレコードが変更されていない場合、ロゴ、ファビコン、ログインページの背景画像、ヒーローバナー、テーマ、およびウィジェットのインスタンスオプションが更新されます。ポータルレコードが変更された場合、変更は行われず、アドミニストレーターは db_image テーブルから La Jolli イメージをダウンロードし、ポータルレコードのテーマ設定を適用および更新することで、手動で変更を適用できます。	アクティブ	false	com.glide.service-portal
Service Portal - サービスカタログ [com.glide.service-portal.service-catalog]	サービスポータルのサービスカタログウィジェットを有効にします。	アクティブ	false	いいえ
サービスポータル - サービスカタログ v2 [com.glideapp.servicecatalog.portal]	サービスポータルのサービスカタログウィジェットを有効にします。	アクティブ	false	いいえ
Service Organization [com.snc.service_organization]	カスタマーサービスバリューチェーンに関与する内部または外部エンティティをサポートするためのベースフレームワークを提供します。例：支店、店舗、フランチャイズ、機関	アクティブ	false	
サービスポータル - Service Status [com.glide.service-portal.service-status]	Service Status で、ビジネスサービスの現在、予定、および過去の機能停止に関する情報が得られるため、Service Desk に連絡する必要はありませ	アクティブ	true	com.glide.service-portal

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	ん。デモデータをロードすると、19 のデモデータビジネスサービスに対して 90 日間の停止がランダムに発生します。			
サービスポータルのお知らせ [com.glide.service-portal.announcements]	アドミニストレーターが サービスポータルユーザーにお知らせをブロードキャストできるようにします。	アクティブ	true	
サービスポータル Configuration Pages [com.glide.service-portal.config]	サービスポータル Configuration Pages	アクティブ	false	com.glide.service-portal
サービスポータル Designer [com.glide.service-portal.designer]	ドラッグアンドドロップの wysiwyg ポータルデザイナー	アクティブ	false	com.glide.service-portal
エンタープライズサービス管理 のためのサービスポータル [com.glide.service-portal.esm]	簡単な設定とデザイナーを備えたデフォルトのサービスポータルを提供します。エンドユーザーリソースには、ナレッジベース、サービスカタログ、およびサービスステータスが含まれます。	アクティブ	true	• com.glide.service-portal • com.glide.service-portal.service-status • com.glide.service-portal.sqanda
サービスポータル La Jolla ブランド更新 [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	このプラグインは、/sp および /sp_config ポータルを、ServiceNow La Jolla 自社用カスタム設定で更新します。ポータルのレコードが変更されていない場合、ロゴ、ファビコン、ログインページの背景画像、ヒーローバナー、テーマ、およびウィジェットのインスタンスオプションが更新されます。			
サービスポータルサーベイ	サービスポータルサーベイおよびアセスメント	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.glide.service-portal.survey]				
サービスポータル User Criteria Support [com.glide.service-portal.user-criteria]	サービスポータルユーザー基準サポートを有効にします。このプラグインをインストールすると、既にロールベースの権限を持つウィジェットとページごとに、新しいユーザー基準レコードが作成されます。	非アクティブ	false	• com.glide.service-portal • com.glideapp.user_criteria
サービスポートフォリオ管理 Foundation [com.snc.service_portfolio]	組織が、提供するビジネス サービスを、標準化された構造化形式を使用して文書化できるようにします。可用性コミットメントに対するパフォーマンスが計算され、それをホームページに表示できます。	非アクティブ	true	• com.snc.service_portfolio_core • com.glideapp.servicecatalog • com.glideapp.summary_report_eng
サービスポートフォリオ管理 Core [com.snc.service_portfolio_core]	このプラグインには、デフォルトですぐに利用可能なサービスポートフォリオ管理のコア機能が含まれています。	非アクティブ	false	com.snc.cmdb
サービスポートフォリオ管理 Premium [com.snc.spm]	サービスオファリングのメトリクスを収集し、計算値を親サービスおよび分類ノードにロールアップでき、パフォーマンススコアやその他のメトリクスを Service Owner Workspace プラグインによって表示できます。	非アクティブ	false	• com.snc.pa.premium • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm • com.snc.task_outage
サービスポートフォリオ管理 Estimated Spend [com.snc.spm.spend]	サービスオファリングのコストを収集し、ローカルモデルとファイナンシャルマネジメントモデルのどちらかを選択できるようにします。	非アクティブ	false	com.snc.spm
サービスポートフォリオ管理 SLA コミットメント	SLA によってコミットメントを定義できるため、スタッフはサービスデスクがサービスオ	アクティブ	true	• com.snc.service_portfolio • com.snc.sla

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	ファリングに対するコミットメントをどれだけ効率的に充足しているかを追跡できます。			
Service Workspace [com.snc.service_workspace]	Service Workspace アプリケーション	非アクティブ	false	com.workspace_core
SessionDebug [com.glide.sessiondebug]	SessionDebug ステートメントとフィルタリングを提供します。	アクティブ	false	
Shift Planning (メンテナンスモードのみ) [com.sn_shift_planning]	Shift Planning プラグイン。休暇とシフトスワップ要求を管理するためのチームスケジュール、シフト、およびワークフローを計画します。	アクティブ	false	
Shift Planning [com.sn_shift_planning_host]				
Shodan Exploit Integration [sn_vul_shodan] (ServiceNow Store で入手可能)	ServiceNow 脆弱性対応アプリケーションを Shodan 製品と統合する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。		false	sn_vul
ShoppingHub [com.snc.sn_shop] (Tokyo リリース以降、「ShoppingHub」は「調達共通アーキテクチャ」に名前が変更されています。) (Utah リリース以降、「Procurement Common Architecture」は「Source-to-Pay 共通アーキテクチャ」に名前が変更されています。)	発注書 (PO)、購買要求、ソーシング要求、およびソースから支払いまでのビジネスプロセス全体で一般的に使用されるその他のオブジェクトを保存するためのアーキテクチャを提供します。	非アクティブ	true	• com.sn_fin • com.sn_spend_sdc

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)				
Shopping Hub [com.snc.sn_spend_uib] (ServiceNow ストアで入手可能)	従業員がセルフサービス要求を行い、調達組織を通じて製品やサービスを調達または購入するための簡素化された e コマースのようなエクスペリエンスを提供します。これは 従業員センターのアドオンエクスペリエンスです。	非アクティブ	false	• com.sn_pr • com.sn_cmn_uib_comp
ShoppingHub Mobile [com.sn_shop_mobile] (Utah リリース以降、「ShoppingHub Mobile」は「モバイルショッピングハブ」に名前が変更されています。) (ServiceNow ストアで入手可能)	Now Mobile アプリケーション内で、Shopping Hub とその他の調達の従業員エクスペリエンスを有効にします。	非アクティブ	false	• com.glide.sg • com.snc.sn_pr • com.glide.sg.agent_native_client
Sidebar Server [com.glide.cs.collab] (Tokyo の新機能)	サイドバー機能用のサーバー。	active	false	• com.glide.cs • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.quickactions
Signature Pad [com.snc.signaturepad]	.pdf ドキュメントでデジタル署名を許可するツールを提供します。 ヒューマンリソース (HR) アプリケーションは、これをさまざまなドキュメントで使用します。 本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.glide.db_images

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
サイトマップジェネレーター [sn_ux_seo_sitemap] (ServiceNow ストアで入手可能)	公開ポータルページの検索エンジン最適化を改善するために、XML サイトマップを定義して自動的に生成するのに役立ちます。	非アクティブ	false	• com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.script
Skill Determination [com.snc.skill_determination]	作業アイテムのスキルを自動的に決定して割り当てます。	アクティブ	false	com.snc.skills_management
スキル管理 [com.snc.skills_management]	スキル管理アプリケーションを使用すると、サービスエージェントと従業員のスキルデータを一元的に整理できます。このデータを使用して、スキルに基づいてタスクを割り当て、スキルギャップを分析してコーチングとトレーニングのニーズを特定し、人員を最適化し、キャリア成長計画を作成し、スキルベースの採用を実行できます。	非アクティブ	true	
推奨スキル [com.snc.sre] (メンテナンスモードのみ)	推奨スキル - スキルを推奨してエージェントにアサインするための ML 予測モデルとワークフロー	アクティブ	false	• com.snc.skills_management • com.glide.platform_ml
スキル管理用スキルライブラリデータ [com.snc.skills_management.seed_data]	迅速なオンボーディングのために使用を開始できるスキルカテゴリとスキルのライブラリを提供します。	アクティブ	true	com.snc.skills_management
SLA Breakdowns [com.snc.sla.breakdowns]	各タスク SLA レコードのブレークダウンデータを生成する機能を提供します。たとえば、[アサイン先グループ] と [アサイン先] フィールドに基づいてブレークダウンデータを生成できます。	アクティブ	false	com.snc.sla

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	注: ブレークダウン データが正しく生成されるようにするために、このプラグインをアクティブ化する前にスクリプト インクルード *TaskSLAController* および *RepairTaskSLAController* を最新のバージョンにしておく必要があります。これらのスクリプト インクルード *TaskSLAController* および *RepairTaskSLAController* のいずれかのバージョンをカスタマイズした場合は、これらのファイルの最新のアップグレードバージョンにすべてのカスタマイズを組み込む必要があります。			
SLA Timeline [com.snc.sla.timeline]	タイムラインで SLA を表示する機能を提供します。	アクティブ	false	
SM 計画済みメンテナンス [com.snc.planned_maintenance]	繰り返し要求およびトリガーされた要求のセットアップと構成を許可します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	com.snc.service_management.core
SMS Preferences [com.snc.sms_pref]	さまざまなプロバイダーからメッセージを受信するための SMS 初期設定を設定する機能を提供します。	非アクティブ	false	
sn-custom-tinymce-scoped-app	カスタムの tinymce ビルドを提供するスコープ対象アプリ	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.sn-custom-tinymce-scoped-app]				
sn-openframe-uxb [com.devsnc_sn_openframe_uxb]	Openframe コンポーネント	アクティブ	false	• com.glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_key_bin • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_now_legacy_icon • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_effect_amb • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_effect_update_ • com.servicenow_ui_renderer_snabb • com.sn_seismic_post_message • com.sn_uxpage_presource • com.sn_translate • com.devsnc_library_enhanced_test • com.devsnc_library_uxf • com.servicenow_behavior_rtl
SNC Code Editor [com.glide.snc_code_editor]		アクティブ	false	
sn-process-automation-designer [com.sn_process_automation_designer]	このプラグインは プロセスオートメーション デザイナー アプリケーションです。	アクティブ	false	• com.glide.uxbuilder • com.devsnc_sn_glide_form_controls • com.devsnc_sn_record_input • com.servicenow_now_alert • com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_card • com.servicenow_now_dropdown • com.servicenow_now_heading • com.servicenow_now_icon • com.servicenow_now_label_value • com.servicenow_now_modal • com.servicenow_now_record_list_C • com.servicenow_now_text_link

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
				• com.servicenow_now_radio_button • com.servicenow_now_visual_board • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_result_helpers • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_enyzme_adapt • com.servicenow_ui_renderer_snabb • com.sn_component_error_handler • com.sn_pd_picker • com.sn_uxpage_presource
sn-ui-builder [com.sn_ui_builder]	UI ビルダーは、ServiceNow で UI を作成するための、新しくて使いやすいビルダーです。	アクティブ	false	• com.glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_focus • @servicenow/now-alert • @servicenow/now-modal • @servicenow/now-text-link • sn-devx-components • com.sn_http_request • com.sn_translate • sn-ui-builder-components • sn-uxf-builder-middleware
ソフトウェア資産管理機械学習による正規化 [com.sn_sam_ml_normalization]	機械学習を使用して、検出された認識できないソフトウェアを正規化するコア機能を提供します。ソフトウェア資産管理プロが必要です。		false	• com.snc.samp • com.glide.platform_ml
Software Asset Workspace	ワークスペースでソフトウェア資産管理 (SAM) 機能を有効にします。		false	• com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspac

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.sn_sam_workspace]				• com.sn_itam_card • com.snc.sams
Software Development Lifecycle (SDLC) [com.snc.sdlc]	ソフトウェア開発ライフサイクルに対応する新しい構造を追加することで、リリース管理 v2 プラグインを拡張します。このプラグインは、一般的なウォーターフォール開発手法を含む、ほとんどの非アジャイル開発手法に対応するように設計されています。	非アクティブ	true	com.snc.release_management_v2
Source-to-Pay ワークスペース [com.sn_spend_workspace] (ServiceNow ストアで入手可能)	購入要求、調達要求、交渉、調達要求など、調達スペシャリストのワークスペースを提供します。	非アクティブ	false	com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec
Special Handling Notes [com.sn_shn]	特記事項	非アクティブ	false	
Special Handling Notes Demo Data [com.snc.shn_demo]	特記事項アプリケーションのデモデータ	非アクティブ	false	• com.sn_shn • com.snc.customerservice.demo
状況フロー [com.snc.state_flows]	上級ユーザーが、ステータスを使用する任意のタスクテーブルの状況フローをカスタマイズできるようにします。	非アクティブ	false	
状況移行モデル [com.snc.itsm.state_transition_model]	状況移行モデルを使用すると、ステータスと移行モデルを柔軟に構成できます。	アクティブ	false	
状況移行モデル - 基盤データ [com.snc.itsm.state_transition_model.foundation]	状況移行条件を含む、状況移行モデルの基盤データ	アクティブ	false	com.snc.itsm.state_transition_model
Stats Tools [com.glide.db.query_stats]	パフォーマンスに影響するシステムアクティビティの統計を記録します。クエリ、スクリ	アクティブ	false	com.glide.monitor.round_robin_datab

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	プト、トランザクションの統計情報、データベースパフォーマンス調整ツール			
Strategic Planning [sn_apw_advanced]	Agile、ウォーターフォール、またはハイブリッドアプローチを使用するときに、すべての作業に優先順位を付け、目標を調整し、視覚的にロードマップを作成し、進捗状況を追跡できるようになります。			
Strategic Spend Tracking for PPM [sn_ppm_sst] (ServiceNow Store で入手可能)	プロジェクトとデマンドの戦略的価値を評価します。	アクティブ	true	com.snc.financial_planning_pmo
スタジオ [com.glide.dev-studio]	開発者はアプリケーションファイルを追加できます。	アクティブ	false	• com.glide.code-search • com.sn_appcreator
Subscription Administration Base [com.snc.usage_admin.base]	Subscription Administration Base	アクティブ	false	com.glide.subscription_framework
サブスクリプションベースの通知 [com.glide.notification]	ユーザーが、ウォッチリストに登録されていなくても、またはアサインされているユーザーの 1 人でもなくても、タスクまたは CI の通知をサブスクライブできるようにします。	アクティブ	false	• com.glide.ui_policy • com.glide.email_notification_previe
サブスクリプションベースの通知 2.0 [com.glide.notification.subscription]	通知サブスクリプションモデル - 改善と簡素化	アクティブ	false	com.glide.notification
サブスクリプション管理と執行フレームワーク [com.glide.subscription_framework]	サブスクリプション管理 and Enforcement Framework	アクティブ	false	com.glide.usageanalytics

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Subscriptions and Activity Feed Framework [com.snc.activity_subscriptions]	このプラグインは、定義済みの登録可能オブジェクトのサブスクリプションを処理するための汎用的なアーティファクトのセットを提供します。任意のエンティティを登録可能オブジェクトとして定義し、サブスクライバーのセットがそれらのオブジェクトに登録することができます。イベントが登録可能オブジェクトに関連して発生すると、アクティビティを追跡し、サブスクライバーに通知することができます。	非アクティブ	true	
Success Indicators [com.snc.vendor.insights]	ベンダー管理ワークスペースなどのアプリのオッズ率と ML 機能を活用します。	アクティブ	false	
Supplier Collaboration Portal [com.snc.sn_supplier_sp] (ServiceNow ストアで入手可能)	サプライヤーがセルフサービスを利用し、タスクを完了し、組織に要求を行うための単一のワンストップエクスペリエンスを提供します。	非アクティブ	true	• サプライヤー共通アーキテクチャ (com.snc.sn_slm) • サービスポータル (com.glide.service-portal) • E-signature (com.snc.esign) • 従業員センター (com.snc.employee_center)
サプライヤー共通アーキテクチャ [com.snc.sn_slm] (ServiceNow ストアで入手可能)	サプライヤーライフサイクル管理 と Supplier Collaboration Portal の両方で使用されるサプライヤーに関連するデータオブジェクトを追跡するための共通アーキテクチャを提供します。	非アクティブ	false	• ファイナンスコモンアーキテクチャ (com.sn_fin) • Service Delivery Common (com.sn_spend_sdc) • Document Management (com.snc.platform_document_man • External ユーザー登録 (com.snc.external_user_self_registra • Common Vendor Core

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
				(com.snc.sn_vendor_core) および (com.snc.vendor_core)
サプライヤーライフサイクル管理 [com.snc.sn_supplier_mgmt] (ServiceNow ストアで入手可能)	サプライヤーとのコラボレーション、サプライヤーとの関係の管理、サプライヤーのライフサイクル全体でのリスク、コンプライアンス、およびパフォーマンスの監視を効果的に行います。	非アクティブ	true	• サプライヤー共通アーキテクチャ (com.snc.sn_slm) • プレイブックエクスペリエンス (com.playbook_experience) • Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) • サプライヤーライフサイクルオペレーションのニュース統合 (com.snc.sn_supplier_news) • 脅威とアラートデータフィードのマップ UI コンポーネント (com.sn_fam_map)
SAP のサプライヤーライフサイクル管理統合 [sn_slm_sap_int] (ServiceNow ストアで入手可能)	サプライヤーライフサイクルオペレーションで作成されたサプライヤーを SAP ECC および SAP S4 HANA に送信します。	非アクティブ	false	• ファイナンスコモンアーキテクチャ (com.sn_fin) • ファイナンス – ERP 統合 (com.sn_fcms_integrations) • SAP のプライマリデータ統合 (sn_sap_data_int)
サーベイデザイナー [com.glide.survey_designer]	サーベイを作成するためのドラッグアンドドロップインターフェイスであるサーベイデザイナーをアクティブ化します。	アクティブ	false	com.glide.assessment_designer.comm
Syntax Editor [com.glide.syntax_editor]		アクティブ	false	com.glide.snc_code_editor
System Applications Core [com.snc.apps]	コアアプリケーション開発	アクティブ	false	com.snc.apps_picker

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
System Applications Support [com.snc.apps_complete]	アプリケーションの作成と管理をサポートします。	アクティブ	false	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker • com.snc.apps_access • com.snc.apps_file • com.snc.apps_hub • com.snc.apps_legacy • com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree • com.snc.apps_creator • com.glide.sessiondebug • com.glide.autorecovery • com.glide.transaction_scope • com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.relationship_layout
システムインポートセット [com.glide.system_import_set]	インポートセットの機能を提供します。	アクティブ	false	• com.snc.automation • com.glide.ui_policy • com.glide.system_import_data_sou
System Update Set Picker [com.glide.system_update_set_picker]	ユーザーはカスタマイズを追跡するための更新セットを選択できます。	アクティブ	false	com.glide.system_update_set
システムアップデートセット (ビューアー) [com.glide.local_update_set]	更新セットエントリに役立つ説明を提供し、更新セットのコンテンツの表示をサポートします。	アクティブ	false	
システムアップデートセット (リモート更新セットサポート付き) [com.glide.system_update_set]	システム間でのカスタマイズの移動が容易になります。更新セットのコンテンツの表示をサポートします。	アクティブ	false	• com.snc.apps_hub • com.glide.system_update_set_picke • com.glide.system_update_set_prev
システムアップデートセットプレビュー [com.glide.system_update_set_preview]	ユーザーが更新セットによって実行される変更をプレビューし、更新セットを適用しようとしたときに衝突があるかどうかを予測できるようにします。	アクティブ	false	com.glide.system_update_set

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
System Web Services [com.glide.web_service_application]	一連の Web サービスインポートセットを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_import_sets • com.snc.web_service_import_set_to
Tablet Device Support - iPad with iOS 6+ [com.glide.ui.tablet]	Apple iPad でほぼ完全な製品機能をサポートする UI を提供します。	非アクティブ	false	• com.glide.context_help • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.tablet.theme
タグデータガバナンス [com.sn_itom_tag] (メンテナンスモードのみ)	このストアアプリケーション (ベータ) は、投資収益率を向上させるために、クラウドリソースを企業標準に従ってタグ付けする方法を顧客に提供します。	アクティブ	false	
Tag Governance [sn_itom_tag] (ServiceNow ストアで入手可能)	アプリケーションを使用すると、整合性がなく、組織のタグポリシーに準拠していないオンプレミスやクラウドリソースを特定できます。ITOM Governance サブスクリプションの対象となっている場合は、タグコンプライアンスの問題を修正することもできます。修正スクリプトを使用して、クラウドタグを追加または変更します。	アクティブ	false	• com.snc.discovery • com.snc.itom.vis.license • com.glide.hub.integrations • sn_cai
Targeted Communications [com.sn_publications]	ターゲットとなる社内外の顧客に記事などのニュースレターを発行して送信する方法を提供します。	非アクティブ	true	com.snc.cs_base
Targeted Communications Demo Data [com.snc.publications_demo]	Targeted Communications アプリケーションデモデータ	非アクティブ	true	com.sn_publications
Task Activities [com.snc.task_activity]	タスクテーブルのアクティビティのサポートを有効にします。	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
カスタマーサービスのタスクインテリジェンス [com.snc.csm_ml_task] (ServiceNow ストアで入手可能)	言語検出、多言語のメールとケースの分類、ケースの感情分析、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) など、いくつかの AI 機能を提供します。これらの機能により、ケースのライフサイクル全体でいくつかのルーチンタスクが自動化されるため、エージェントはケースの解決に集中できるようになります。	アクティブ	false	• sn_ti_admin.com.sn_ti_admin • sn_docintel.com.snc.docintel • com.sn_customerservice • com.glide.platform_ml_task • com.glide.i18n • com.glide.dynamic_translation
Task-Outage Relationship [com.snc.task_outage]	ユーザーがインシデントおよび問題フォームから機能停止を作成できるようにします。インシデントおよび問題は、機能停止と多対多の関係を持ちます。Jakarta の新しいインスタンスのみ、この機能は [変更] フォームでも利用できます。	非アクティブ	false	
チーム開発 [com.snc.apps_hub]	分岐操作、開発インスタンスを他の開発インスタンスと比較する機能、およびすべてのチーム開発アクティビティの中央ダッシュボードを提供することで、複数の非本番 ServiceNow インスタンスの並列開発をサポートします。	アクティブ	false	• com.snc.apps • com.glide.ui.angular
Team Performance [com.sn_team_perf]	ワークフォース最適化用 Team Performance モジュール	アクティブ	false	com.snc.wfo
Template Management for Field Service [com.snc.fsm_template_management] (Tokyo の新機能)	アドミニストレーターが、作業指示書テンプレートに記述されている静的な情報を使用するのではなく、データを動的に処理するように作業指示書テンプレートを設定できるようにします。ソーステーブルから情報を取得して作業指示書	アクティブ	false	com.snc.work_management

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	フォームのフィールドに入力し、作業指示書に関連するタスクを作成します。			
Templated Snippets [com.sn_templated_snip]	ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] をアクティブ化します。人事ケーステーブルを含むタスクテーブルを拡張する任意のテーブルに追加できる、事前定義された再利用可能な応答を作成します。	非アクティブ	true	com.glide.scope.access.restricted_co
テスト管理 [com.snc.test_mgmt]	手動でソフトウェアをテストするためのツールを提供します。	非アクティブ	true	com.snc.planned_task_v2
テスト管理 2.0 [com.snc.test_management.2.0]	テストプロセスを管理できるようにして、ソフトウェア製品をより効率的かつ少ないエラー数で提供できるようにします。	非アクティブ	false	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common
Test Migration 2.0 - データ移行 [com.snc.test_migration_v1_v2]	Test Migration プラグインは、テストケース、テストおよびテストスイートをテスト管理 2.0 テストバージョン、テストステップおよびテストセットに移行するための機能を提供します。	アクティブ	false	• com.snc.test_mgmt • com.snc test_management.2.0
Text Index Attachments [com.glide.text_index_attachments]	Text Index Attachment：Lucene 構文を使用した自然言語検索	アクティブ	false	com.glide.text_index
Text Search [com.glide.text_search]	複数のテーブルにわたるテキスト検索	アクティブ	false	com.glide.text_index
Threat Core [com.snc.threat]	脅威インテリジェンスを他の Security Operations アプリケーションと統合します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細について	非アクティブ	false	com.snc.secops.orchestration

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	は、ServiceNow にお問い合わせください。			
脅威インテリジェンス [com.snc.threat.intelligence]	会社の構造化脅威情報表現 (STIX) データの参照ポイントを提供します。脅威インテリジェンスには、Security Case Management アプリケーションが含まれています。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	com.snc.threat
タイムカード管理 [com.snc.time_card]	タスクテーブルと連携して、プロジェクト、インシデント、問題、および変更要求の作業時間を記録します。タスクの割当先は、タスクレコードの [作業時間] フィールドに作業時間を記録するか、タイムカードに直接時間を入力することができます。	非アクティブ	false	com.snc.time_card_portal
Time Recording for Customer Service [com.snc.csm_time_recording]	カスタマーサービスの経過時間により、ケース、ケースタスク、および他のアクティビティの時間を記録できるようになります。時間の記録で、カスタマーサービスマネージャによる承認のために、タイムカードとタイムシートが自動的に生成されます。	非アクティブ	false	• com.snc.wm_time_recording • com.sn_customerservice
Time Recording for Field Service [com.snc.time_recording_fsm]	タイムカード管理およびコスト管理アプリケーションの機能をフィールドサービス管理 (FSM) にまで拡大します。フィールドサービスエージェントは、タスクとその他のアクティビティに関する作業時間を記録します。	非アクティブ	true	• com.snc.work_management • com.snc.wm_time_recording

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	これらの作業時間エントリで、タイムカードと週次タイムシートが自動的に作成されます。マネージャーは、タイムシートを確認および承認したり、賃金レートカードを表示および作成したりすることができます。			
Timeline Visualization [com.snc.timeline_visualization]	インシデント、問題、変更、プロジェクトなど、組織の戦略的および運用上のアクティビティを高レベルに表示するために時間経過の中でアクティビティをグラフィカルに表現できるようにします。このプラグインによって提供される基本システムのビジュアライズは、CIO Roadmap です。このロードマップには、ポートフォリオ別にグループ化されたプロジェクトが表示されます。組織の指導者は、CIO ロードマップを使用して、現在および今後実施されるプロジェクトの状況を監視および評価することができます。	非アクティブ	true	com.snc project_management_v3
Tiny URL Support [com.glide.tiny_url]	短縮 URL の生成のサポートを有効にして、Internet Explorer での非常に長い URL の問題を解消します。新しいプロパティが [システムプロパティ] ページに追加されます。	アクティブ	false	
TinyMCE HTML Field Editor [com.glide.editor.tinymce]	従来の (htmlArea) エディターの代わりに TinyMCE エディターを使用して、ユーザーが HMTL フィールドを編集できるようにします。	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Transaction Design Scope [com.glide.transaction_scope]	トランザクション設計スコープ管理を処理します。	アクティブ	false	
トランザクション割り当て [com.glide.quota]	さまざまなタイプのトランザクションのクォータポリシーの定義を許可します。トランザクションクォータは、ポリシーに違反しているすべてのトランザクションをキャンセルし、ユーザーにキャンセルを通知します。	アクティブ	false	
Transform Definitions [com.glide.transform.definitions]	フローデザイナーがスクリプトを記述せずにデータピルまたはフィールドのデータタイプを変換できるようにする変換関数をアクティブ化します。	アクティブ	false	com.glide.transform
Transform Service [com.glide.transform]	リモートテーブル機能に関連付けられている Transform API の使用をサポートします。			
Translated Email Retention [com.glide.email_retention.translation] (Tokyo の新機能)	メール翻訳の保持ポリシーを提供します。	非アクティブ	false	com.glide.notification.translation
Transaction stats [com.glide.stats.transaction]	トランザクション統計情報	アクティブ	false	com.glide.stats
Tree map [com.snc.treemap]	任意のアプリケーションでツリーマップビューのサポートを有効にします。	非アクティブ	false	com.snc.pa
トラステッドセキュリティサークルクライアント [com.snc.intel_sharing.client]	何らかの基本的な関係を持つトラステッドセキュリティサークル顧客のセットを接続する通信チャネルを設定する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細について	非アクティブ	true	com.snc.threat

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	は、ServiceNow にお問い合わせください。			
トラステッドセキュリティサークルクライアント (Advanced) [com.snc.intel_sharing.client_adv]	基本レベルの機能に加えて、利用可能な任意の信頼できるサークルに参加し、1 日あたり無制限の数の脅威共有を開始する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	false	com.snc.intel_sharing.client
UI15 [com.glide.ui.doctype]	洗練された色と使いやすさを向上させた最新のブラウザーのユーザーインターフェイスである UI15 を有効にします。	アクティブ	false	• com.glide.ui11 • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.themes.doctype • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.editor.tinymce • com.glide.ui.personalize_form • com.glide.ui.overview_help
UI Common [com.glide.ui.common]	Glide UI Common	非アクティブ	false	
UI Components [com.glideapp.ui_components]	アプリのすべての一般的な角度コンポーネントを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.heisenberg
UI16 [com.glide.ui.ui16]	外観を更新し、使いやすさを向上させるユーザーインターフェイスである コア UI を有効にします。注目すべき機能には、リアルタイムのフォーム更新、ユーザープレゼンス、設計変更されお気に入りと履歴のタブを備えるアプリケーションナビゲーター、アクティビティストリームの拡張などがあります。	アクティブ	false	• com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.concourse • com.glide.ui.form_presence • com.glide.ui.snippets

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
インシデント管理用ユニバーサル要求の統合 [com.snc.incident.universal_request]	このプラグインでインシデント管理にユニバーサル要求統合が提供されます。これは開発者プラグインです。	False	true	com.snc.universal_request
Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 [com.snc.universal_request.ms_teams]				
ユニバーサル要求: 高度なワークアサインメント [com.snc.universal_request.wat]	高度なワークアサインメントを使用し、ユニバーサル要求 アプリケーションでの可用性に基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインできます。	False	true	com.snc.universal_request
ユニバーサル要求: NLU Model for Virtual Agent Conversations [com.snc.universal_request.nlu]	ユニバーサル要求の仮想エージェントの会話に NLU を使用できるようにします。	False	true	
ユニバーサル要求: Reporting [com.snc.universal_request.reporting]	ユニバーサル要求 でレポートを使用できるようにします。	False	true	
ユニバーサル要求: Virtual Agent Conversations [com.snc.universal_request.va]	ユニバーサル要求で仮想エージェントをセットアップして使用するために役立ちます。	False	true	
ユニバーサル要求の予測インテリジェンス [com.snc.universal_request.pa]	アドミン ロールがある場合は、ユニバーサル要求 アプリケーションで機械学習ソリューションが使用しやすくなります。	False	true	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
ユニバーサル要求のアナリティクスとレポート [com.snc.universal_request.pal]	ユニバーサル要求 用に作成された Performance Analytic and Reporting ダッシュボードが含まれます。	False	False	
Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 [sn_uni_req_msteams]	ユニバーサル要求 アプリケーションで Microsoft Teams を使用できるようにします。	False	true	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.universal_request.va • sn_now_teams

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
ユニバーサル要求 [com.snc.universal_request]	ユニバーサル要求 アプリケーションを使用するには、このプラグインをインストールします。	False	true	
Update Set Batching [com.glide.system_hierarchy_update_set]	更新セットをグループに展開します。	アクティブ	false	com.glide.system_update_set
Upgrade Blame Tool [com.glide.upgrade_blame]	システムのアップグレード、zboot、またはプラグインのアクティベーション/アップグレード中にファイルのロードにより影響 (挿入/更新/削除) を受けたテーブルレコードを追跡します。このプラグインは、ServiceNow の従業員がアップグレード責任ログにアクセスし、この機能をオン/オフできるように、アプリケーションモジュールを追加します。また、セキュリティアクセス制御ルールを追加して、ユーザーがアップグレード責任ログテーブルを変更できないようにします。	アクティブ	false	
Upgrade Metric [com.glide.upgrade_metric]	このプラグインは、アプグレードメトリクステーブルを使用して、アップグレード中にロードに時間がかかる変更を追跡します。	アクティブ	false	
User Criteria Scoped API [com.glideapp.user_criteria_scoped_api]	ユーザー基準に対する CRUD 操作をサポートする、ユーザー基準スコープ API です。	非アクティブ	false	com.glideapp.user_criteria
User Guide [com.glide.user_guide]	組織のポリシーと手順に固有のエンドユーザーヘルプドキュメントを作成する機能を提供します。デフォルトのヘルプページがベースシステムに用意されており、システムナビゲーションやその他の基本操作のための コア	アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	UI ヘルプドキュメントが表示されます。			
ユーザーエクスペリエンスアナリティクス [com.glide.appsee]	登録する新しい Web およびモバイルアプリケーションをチェックし、ユーザーにダッシュボードへのアクセスを提供します。	アクティブ	false	com.glide.serviceproxy
ユーザー登録要求 [com.snc.user_registration]	未登録ユーザーが ServiceNow インスタンスへのアクセスを要求できるようにします。	非アクティブ	false	
ワクチン接種アドミニストレーション管理 [com.sn_vaccine_sm] (ServiceNow ストアで入手可能)	政府および医療提供者が、限りのあるリソースでワクチンを期限内に提供できるようにします。	非アクティブ	true	• com.snc.appointment_booking • (com.snc.business_location) • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped. • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
ベンダー管理ワークスペース [com.snc.vlm.vmw]	ベンダー管理ワークスペースにアクセスします。	非アクティブ	false	• パフォーマンスアナリティクス - プレミアム版 • サーバーワークスペース、ベンダー管理ワークスペース - コア • Service Owner Workspace、UX Framework • GraphQL プラグイン

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
				• Interactions Management • エージェントワークスペース - Main Configuration • エージェントワークスペース - Ribbon • エージェントワークスペース - List • エージェントワークスペース- Form • com.snc.agent_workspace.global_ • com.snc.agent_workspace.declara • com.snc.agent_workspace.highligh
ベンダー管理ワークスペース - コア [com.snc.vlm]	ベンダー管理ワークスペース を構成します。	非アクティブ	false	
ベンダーサクセスインジケーター [com.snc.vendor.insights] (メンテナンスモードのみ)。2024 年 8 月 1 日以降廃止予定	ベンダー管理ワークスペースの確率比やその他の ML 機能を利用するベンダーサクセスインジケーター	非アクティブ	false	com.snc.app.ml.insights
Version Management [com.snc.version]	複数バージョンのテーブルレコードを追跡、比較、および元に戻す機能を提供します。	アクティブ	false	
Version Support [com.glideapp.version]	更新セットに保存されているファイルのバージョンの追跡をサポートします。これには、以前のバージョンと比較して元に戻す機能も含まれます。	アクティブ	false	
仮想エージェント Experience Pack for サービス管理調達 [com.sn_shop_va] (Utah リリース以降、「仮想エージェント Experience Pack for サービス管理調達」は、「ソーシングおよび調達オペレーショ	従業員が要求を出し、ナレッジを見つけ、タスクを完了できるように、会話型インターフェイス内でソーシングと調達のための事前設定されたトピックを提供します。	非アクティブ	false	• com.snc.sn_pr • com.glide.cs.chatbot

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
ン向け仮想エージェント」に名前が変更されています。) (ServiceNow ストアで入手可能)				
仮想エージェント integration with actionable notifications [com.glide.cs.actionable.notification]	仮想エージェントチャットチャネルでの ServiceNow のアクション可能な通知を有効にします。	アクティブ	false	com.glide.cs.notification
仮想エージェント integration with notifications [com.glide.cs.notification]	仮想エージェントチャットチャネルでの ServiceNow の通知を有効にします。	非アクティブ	false	• com.glide.cs • com.glide.notification.provider
仮想エージェント Language Detection and Translation [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation]				
仮想エージェント Platform Topics [com.glide.cs.topics]	仮想エージェントプラットフォームの会話フローをサポートするコア会話トピック	非アクティブ	false	com.glide.cs
仮想エージェント Platform Topic Blocks [com.glide.cs.topic_blocks]	コア仮想エージェントプラットフォームの会話トピックをサポートするために必要なトピックブロック	非アクティブ	false	com.glide.cs
仮想エージェント サービスポータル Widgets [com.glide.va.sp_widgets]	仮想エージェント サービスポータル Widgets	非アクティブ	true	• com.glide.service-portal • com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
仮想エージェント Spoke [com.glide.cs.va_spoke]	仮想エージェント統合ハブのアクションとフロー	アクティブ	false	
仮想エージェント Web クライアント [com.glide.cs.sn-va-web-client-app]	仮想エージェント Web クライアントのスコープ対象アプリ	非アクティブ	false	

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
VirusTotal Integration [com.snc.threat.virustotal]	脅威インテリジェンスで VirusTotal スキャナーを有効にします。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	com.snc.threat
可視化コンテンツ [sn_pattern_design] (ServiceNow ストアで入手可能)	Tokyo まではファミリーリリースに含まれていたパターンの更新バージョンを提供します。	アクティブ	false	com.sn_itom_pattern
Visual Task Board Flow Designer Spoke [com.glide.ui.vtb.ah]	フローデザイナー用の Visual Task Board (VTB) Spoke には、アクションが用意されており、プロセスアナリストは、コードを記述することなく、特定のタスクのタスクボード、カード、ボードメンバー、およびアサイニーを操作するフローを作成できます。これらのアクションを使用するには、Visual Task Board プラグイン (com.glide.ui.vtb.ah) をインストールする必要があります。	アクティブ	false	• com.glide.ui.vtb • com.glide.hub.designer_backend.n
ビジュアルタスクボード [com.glide.ui.vtb]	直感的なカンバン風のインターフェイスからユーザーが複数のタスクの進行状況を整理、変更、追跡できるようにします。	アクティブ	false	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.font_icons • com.glide.task • com.glide.ui.checklist • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.rest.service • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.magellan_navigator_c

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
脆弱性対応 [com.snc.vulnerability] (ServiceNow ストアで入手可能)	セキュリティユーザーが内部および外部ソースから取得したセキュリティデータを比較できるようにします。そして CI またはソフトウェアが脆弱であることが判明した場合は、脆弱性グループを使用して変更やセキュリティインシデントを作成できます。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	非アクティブ	true	• com.snc.sam.core • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.vul
Vulnerability Response Common [sn_vul_cmn] (ServiceNow ストアで入手可能)	脆弱性対応、アプリケーション脆弱性対応、コンテナ用脆弱性対応、コンフィグレーションコンプライアンスなどの脆弱性対応アプリケーションをサポートするために必要な機能を提供するフレームワーク。	アクティブ	false	Security Support Common [sn_sec_cmn]
脆弱性対応依存関係 [com.snc.vul_dep]	脆弱性対応に必要なシステム依存関係。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。		false	
脆弱性対応モバイル [com.snc.vul_mobile] (ServiceNow ストアで入手可能)	修復所有者として、Now Platform インスタンス上の脆弱性対応 (VR) アプリケーションに Android または iOS モバイルデバイスでアクセスできます。	アクティブ	false	com.glide.sg.agent_native_client
Vulnerability Solution Management [com.snc.vulnerability.solution_mgt]	Vulnerability Solution Management は、ソリューションと脆弱性を自動的に関連	アクティブ		

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
(ServiceNow ストアで入手可能)	付け、リスクを軽減するための優先ソリューションを特定し、展開の進捗状況を追跡します。Vulnerability Solution Management アプリケーションは、脆弱性対応 の Vulnerability Solution Management 機能を有効にします。			
ウォークアップエクスペリエンス [com.snc.walkup]	IT 組織は、事前に確立された Walk-up サービスセンターへのオンラインチェックインとオンサイトチェックインの両方をサポートする連絡先チャネルを設定できます。	非アクティブ	true	• com.snc.agent_workspace.itsm • com.glide.awa • com.glide.interaction • com.snc.asset_management • com.glide.service-portal • com.snc.appointment_booking • com.glide.db_audio
Walk-Up for CSM (メンテナンスモードのみ) [com.snc.walkup_for_csm]	カスタマーサービスのウォークアップエクスペリエンスにより、オンサイトでのチェックイン、キューの管理、および顧客とのやり取りを支援する店舗内サポートが可能になります。	アクティブ	false	• com.snc.walkup • com.sn_customerservice
Web Service Consumer [com.glide.web_service_consumer]	ビジネスルールやスクリプトで再利用できる送信 SOAP メッセージの開発、プロトタイプ作成、保存のための SOAP Message モジュールを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.vars • com.glideapp.ecc
Web Service Import Set Tables [com.snc.web_service_import_set_tables]	ダイレクト Web サービスおよびスクリプト Web サービスを補完するインポートセット テーブルに Web サービス インターフェイスを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.web_service_import_sets • com.glide.web_service_application

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
Web サービスインポートセット [com.glide.web_service_import_sets]	ダイレクト Web サービスおよびスクリプト Web サービスを補完してインポートセットに Web サービス インターフェイスを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.table_editor • com.glide.web_service_provider
Web Service Provider - Common [com.glide.web_service_provider]	スクリプト Web サービスと SOAP メッセージリソースを提供します。	アクティブ	false	• com.glide.vars • com.glide.system_property_catego • com.glide.system_import_set
Web Service Provider - Custom WSDL [com.glide.static_wsdl]	任意の WSDL 形式を受け入れるスクリプト化 Web サービスを作成する機能を提供します。	非アクティブ	false	
Web Service Provider - Scripted [com.glide.custom_web_service]	システムで対応されていない Web サービスをユーザーが作成できるようにします。ユーザーが入力パラメーターと出力パラメーターを定義し、JavaScript を使用してその間のすべてを実行できるようにします。	アクティブ	false	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_consumer
WebKit HTML to PDF [com.snc.whtp]	インスタンスで WebKit HTML to PDF サービスを使用できるようにします。	非アクティブ	false	com.snc.platform.security.oauth
WFO Mobile [com.snc.wfo.mobile]				
Widgets [com.snc.app.widgets]	Angular UI カルーセルモジュールとともにウィジェットインフラストラクチャを提供します。	非アクティブ	false	
Workday ESG 統合 [sn_esg_workday] (ServiceNow ストアで入手可能)	ESG ユーザーが Workday から ESG インスタンスに重要な人事データをプルできるようにします。	アクティブ	true	ESG Management
Workflow Authoring Tools	アクティビティを配置し、移行に接続することで、ワークフローを	アクティブ	true	com.glideapp.workflow

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
[com.glideapp.workflow.authoring]	定義および変更できます。			
Workflow Pause Utility [com.glideapp.workflow.pause]	ワークフローを一時停止および再開できます。	非アクティブ	false	
Workflow Runtime Engine [com.glideapp.workflow]	自動化されたプロセスを推進するワークフローの作成を有効にします。これには、条件に基づいたタスクの生成、スクリプトの実行、承認の生成、またはその他のアクションが必要になる場合があります。実行計画プラグインと同じニーズを満たしますが、より詳細に制御でき、より簡単なインターフェイスを備えています。	アクティブ	false	• com.glide.diagrammer • com.glide.vars • com.glide.schedules • com.glide.relative_duration • com.glide.web_service_application • com.glide.service_api • com.snc.datastructure • com.glideapp.live_feed
Workflow/Stages element support [com.glide.stages]	ワークフロータイプの要素とステージ表示のサポート	アクティブ	false	
ワークフォース最適化 (メンテナンスモードのみ) [com.snc.wfo]	本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。	アクティブ	false	
ワークフォース最適化共通 [com.sn_wfo_common]				
ワークフォース最適化依存関係 [com.sn_wfo_dependency]				
カスタマーサービスのワークフォース最適化 (メンテナンスモードのみ) [com.snc.wfo.csm]	カスタマーサービスのワークフォース最適化アプリケーションは、マネージャー、スーパーバイザー、およびチームリードにチャネル管理、チームパフォーマンス、スケジューリング、スキル	アクティブ	false	• com.snc.manager_workspace • com.sn_customerservice • com.glide.interaction.awa • com.sn_channel_management • com.snc.wfo • com.sn_shift_planning

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
	決定、およびコーチング機能を提供し、カスタマーサービスチームの品質と効率を向上させ、チームの満足度を高めます。			• com.snc.skills_management • com.manager_workspace_compon • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf
フィールドサービスのワークフォース最適化 [sn_fsm_wfo] (ServiceNow ストアで入手可能)	フィールドサービスのワークフォース最適化を使用すると、1 つのアプリケーションから人員の生産性を管理および維持できます。	アクティブ	true	• FSM Team Performance Management (com.snc.sn_fsm_team_mgmt) • FSM Shift Scheduling (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) • 推奨スキルエンジン (com.snc.sre) • Coaching (com.sn_coach_learning, com.sn_coaching)
HR のワークフォース最適化 [com.sn_hr_wfo]				
ITSM のワークフォース最適化 [com.snc.wfo_itsm] (メンテナンスモードのみ)	IT サービス管理のワークフォース最適化バンドル	アクティブ	false	• com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.manager_workspace • com.manager_workspace_compon • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf • com.sn_channel_management • com.snc.incident.awa • com.snc.walkup • com.glide.interaction.awa
Workspace Core [com.workspace_core]	すばやく世界クラスのサービスを提供するために CSM/ITSM エージェントを有効にするための Core Workspace アプリ	アクティブ	false	• com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.global_

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

プラグイン [ID]	説明	状況	デモデータの有無	依存関係
ワークプレイスインドアマッピング [sn_wsd_indoor_map] (ServiceNow ストアで入手可能)	組織が職場のフロアプランをデジタル化できるようにします。マップアドミニストレーターは、Map スタジオ を使用して、Workplace Delivery Suite 全体で使用できるマップを作成および更新できます。	アクティブ	true	• sn_wsd_suite • sn_wsd_space_map
XML Parser for ServiceNow 統合ハブ [com.glide.hub.action_step_xml_parser]	フローデザイナーで XML パーサーステップをアクティブ化し、スクリプトを記述せずに XML ペイロードから構造化データを識別できるようにします。	非アクティブ	false	com.glide.hub.action_step.template
ローカリゼーションフレームワーク向け XTM 翻訳管理システムスポーク [com.glide.localization_framework_xtm_spoke]	ローカリゼーションフレームワークを XTM 翻訳管理システムと統合します。このプラグインをアクティブ化するには、ローカリゼーションフレームワークインストーラープラグインをインストールします。	アクティブ	false	com.glide.localization_framework
オムニチャネルコールバックの Zoom extension [com.sn.zoom.callback] (ServiceNow ストアで入手可能)	顧客が Zoom を使用した視覚的なエンゲージメントセッションを要求できるようにします。	アクティブ	false	• com.snc.notify.zoom • com.sn.omnichannel.callback

アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索

プラグインをアクティブ化すると、アプリケーションがインスタンスにインストールされます。各アプリケーションは、テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなどのコンポーネントで構成されています。アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントをすべて表示するには、アプリケーションファイルテーブルを参照してください。

始める前に

- アプリケーションプラグインをアクティブ化する必要があります。
- 必要なロール：admin または application admin ロール

> **注:** application admin ロールは、アプリケーション管理 機能を使用するアプリケーションにのみ必要です。脆弱性対応 など。

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

このタスクについて
アプリケーションファイルテーブルで、アプリケーションのプラグインとともにインストールされたコンポーネントを検索します。アプリケーションが複数のプラグインで構成されている場合は、各プラグインを個別に検索してください。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_metadata.list`」と入力します。
   アプリケーションファイルレコードリストが表示されます。
2. カスタマイズされたリストアイコン ( ) をクリックし、[パッケージ] 列をリストに追加します。
3. プラグインのコンポーネントのみを表示するには、次の条件でリストをフィルタリングします。
   [パッケージ] [次の値に等しい] **[**<プラグイン名>**]**
4. [クラス] 列の見出しでメニューアイコン ( ) をクリックし、[クラス別にグループ化 **(Group by Class)]** を選択します。
5. 表示する情報のクラスを選択します。

利用可能なシステムプロパティ

一部のプロパティはシステムプロパティフォームで使用できます。ただし、あまり使用されないプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルからのみ使用できます。場合によっては、そのプロパティはベースインスタンスに存在しませんが、値を変更する場合は追加できます。

注: [インスタンスセキュリティ強化設定] コンテンツには、Now Platform のセキュリティ関連のシステムプロパティとプラグインの詳細な説明とコンプライアンス値が含まれています。これらのプロパティの詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」を参照してください。

cdu.record.watcher.timeout

アカウント、メンバーアカウント ディスカバリー、および論理データベース ディスカバリーを検証する際に、クラウドディスカバリースケジュール構成ウィザードがレコード監視を停止する最大待機時間。

- タイプ：整数
- デフォルト値：120,000 ミリ秒
- 場所：システムプロパティ

com.cmdb.baseline.max_changes

CI のベースライン差分に表示できる CI の変更と関係の最大数。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100
- 場所：[構成] > **[CMDB** プロパティ] > [ベースラインプロパティ]

com.glide.attachment.max_size

メガバイト単位で添付ファイルの最大サイズを設定します。このフィールドの値が空の場合、最大 1 KB までの添付ファイルを使用できます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1024
- 場所：[システムプロパティ] > [セキュリティ]

com.glide.cs.collab.event_queue.enabled

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

バッジ数の計算と公開のイベントキューを有効にするように切り替えます。

> **注:** com.glide.cs.collab.event_queue.enabled を **[true]** に設定した場合は、*trigger_type* 値を変更して、サイドバー通知イベントプロセススケジュールレコード (「sys_trigger」) を手動で有効にする必要があります。

com.glide.cs.collab.event_queue.threshold

チャットの各メンバーの未読数を計算します。チャットのメンバーが多すぎる場合、このレスポンダースレッドは遅くなるため、これをイベントキューにオフロードします。デフォルト値：50

com.glide.cs.collab.notify_all_members

サイドバー が Microsoft Teams ユーザーにメッセージを配信できない場合、このプロパティは「メッセージ未送信」通知の送信先を決定します。このプロパティが **[true]** の場合、ディスカッション内のすべての サイドバー ユーザーに通知が送信されます。**false** の場合、通知はメッセージの送信者にのみ送信されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.glide.cs.collab.teams_outage_timer

「メッセージが送信されませんでした」通知 (com.glide.cs.collab.notify_all_members を参照) が表示される時間の長さ。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 5
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.glide.cs.conversation_history_cross_channel.enabled

エージェントと要求者の会話中の、チャットパネルでのクロスチャネルの会話履歴の表示を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.glide.cs.field.boolean.show.choice_picker

動的選択肢ノードに単一値のみが関連付けられている場合に、要求者に対してブールオプションを有効 (**false**) または無効 (**true**) にします。**true** に設定すると、動的選択肢ノードでは要求者に対して単一値選択オプションのみが表示され、ブールオプションは表示されません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search

このフラグを使用して、MID トピックディスカバリーの AI 検索結果を有効または無効にします。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.glide.cs.instance_uri_override

仮想エージェント がこの URL 値を使用して、リンク生成用のインスタンス URL を上書きできるようにします。正しく機能させるには、入力値が http://www.example.com のような直接的で完全な URL である必要があります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration

NLU から LLM トピックへの移行ワークフローで LLM トピックが公開された後に、仮想エージェント 通知と プロアクティブトリガー のアクションを作成するかどうかを有効 (`true`) または無効 (`false`) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration

NLU から LLM へのトピック移行ワークフローで LLM トピックが公開された後に、プロアクティブトリガーのアクションを作成するかどうかを有効 (true) または無効 (false) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.glide.csv.loader.ignore_non_parseable_lines

データの列が存在しない行など、正しくないデータを含むインポートセット内の 1 行以上の無視を有効 (`true`) または無効 (`false`) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.glide.csv.loader.max_errors_allowed

インポートが失敗する前に無視できる行の最大数を設定します。インポートに成功すると、エラーが原因で無視された行数が一覧表示されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.glide.email.max_read

POP3 リーダーが同時に処理するメールの最大数を指定します。

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

- タイプ：整数
- デフォルト値：20
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.glide.event_handler.CollabNotificationEventHandler

sidebar_notification キューのイベントハンドラーを指定します。

com.glide.event_manager.sidebar_notification.claim_limit

各ノードのジョブが毎回ポーリングする sidebar_notification イベントの数を指定します。

com.glide.interaction.autocreate_relationships

アクティブなインタラクション中に interaction_related_record テーブルのレコードの自動ログ記録をオンにするかオフにするかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.glide.loader.verify_target_field_size

インポートセットフィールドの動的なサイズ変更を有効にします。デフォルト設定の **false** を使用すると、最大 20 レコードのソースデータをサンプリングして、インポートセットフィールドの長さが決定されます。サンプリングされたすべてのレコードでフィールドが空の場合、デフォルトの長さ 40 が使用されます。ロードされたデータがインポートセットテーブルフィールドの長さを超えている場合、超えた部分は切り捨てられます。このプロパティを **true** に設定すると、インポートセットフィールドでは、データ長に合うよう列サイズを 100 増やせるようになります。たとえば、受信ソースデータの長さが 60 の場合、列の長さは 160 に設定されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.glide.scripting.module.use_module_sandbox

JavaScript モジュールのランタイム環境をスクリプトから分離します。このプロパティを false に設定すると、パフォーマンスが向上する場合があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.glide.soap.include_non_db_fields

sys_tags フィールドなどのデータベース以外のフィールドを、WSDL や SOAP 応答に含めるか (**true**) または含めないか (**false**) をコントロールします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.glide.ssl.read.timeout

読み込み操作中の SSL 接続のタイム アウト値を秒単位で設定します。通常、この設定は LDAPS の一部として使用されます。このシステムプロパティと LDAP の [読み込み

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

タイム アウト] フィールド両方のタイム アウト値を入力した場合は、最も低いタイム アウト値が優先されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.glide.ui.virtual_host

ガイド付きツアー Designer の吹き出しアイコンを指定します。設定すると、文字の代わりに吹き出しアイコンがデザイナーに表示されます。

- タイプ：文字列
- 値：pa、html、script、include scripts、glide、custprefix、_sn
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.glideapp.canvas

ダッシュボードのレスポンシブ キャンバスを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。有効にすると、すべての新しいダッシュボードがレスポンシブ キャンバスを使用します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.apps.publish.include_inactive_choices

アプリケーションを公開するときに、非アクティブ (`sys_choice 非アクティブ属性 = true`) としてマークされた選択テーブルの項目を含める (**true**) か含めない (**false**) かを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.apps.publish.maxrows

アプリケーションを公開するときに含めるデータ レコードの最大数を定義します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1,000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries

ディシジョンマトリクス フィールド フィルターに表示する最大項目数を定義します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1,000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.assessment.signature_authentication

ユーザーの署名の認証を要求します。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.dd.publish_to_app_repo_enabled

[開発者の管理] の [アプリリポジトリに公開] 権限の表示を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.dd.publish_to_app_store_enabled

[開発者を管理] の [アプリストアに公開] 権限の表示を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.dd.publish_to_update_set_enabled

[開発者管理] の [更新セットに公開] 権限の表示を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.dd.upgrade_app_enabled

[開発者を管理] の [アプリを更新] 権限の表示を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.hr.core.impersonateCheck

ユーザーが、代理操作している人物と同じ権限/アクセス権を持つことを許可します。**[true]** の場合、別のユーザーを代理操作しているときに、アクセスと制限が適用されます。**false** の場合、ユーザーは、代理操作している人物と同じ権限/アクセス権を持ちます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.iam.log_level

ビジネスルール MapUpstreamImpactedCI のログレベル。debug は影響を受ける CI リストの計算方法を完全にトレースした最も詳細なオプションです。error は、重大なエラーだけがログに記録される最小限のログ オプションです。

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

- タイプ：文字列
- デフォルト値：info
- 可能な値：debug、info、error
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

ユーザーのタイムゾーンを表示するか (**true**) 表示しないか (**false**) を指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.snc.pa.activate_kpi_signals

このプロパティを作成し、「false」に設定して KPI シグナル機能を非アクティブ化します。

- タイプ：ブール値 true | false
- デフォルト値：存在しませんが、「true」として扱われます
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.snc.pa.correlation.enable_insights

主要な貢献者インサイトカードの生成を有効にします。

- タイプ：true/false (ブーリアン)
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.snc.pa.dc.batch_score_insert

true の場合、パフォーマンスアナリティクス データコレクションジョブはインジケータースコアをバッチでデータベースに挿入します。false の場合、インジケータースコアが 1 つずつ挿入されます。true の場合でも、ネストしたデータ収集 (com.snc.pa.dc.hierarchical_collection) が無効になっているときには、代替としてのみバッチスコアが挿入されます。

- タイプ：ブール値 true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.pa.dc.flush_snapshot_count

データコレクション中にメモリに保存するパフォーマンスアナリティクス スナップショットの最大数。この数に達すると、スナップショットがデータベースにオフロードされ、メモリが解放されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.pa.dc.nested_collection

[インジケーター] > [レベル 1 ブレークダウン] > [レベル 2 ブレークダウン] を選択し、スコア収集への階層的アプローチをアクティブ化します。このアプローチは、冗長なオ

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

ブジェクトを作成するフラットな階層的アプローチよりもリソース効率が高くなります。

- タイプ：ブール値 true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit

ブレークダウンソースごとのデータコレクションによって取得されるブレークダウン要素の最大数。このプロパティは、ネストしたコレクションが有効かどうかによって処理が異なります。ネストしたコレクションが有効になっている場合は、null 以外のスコアを持つ要素のみがこの制限に対してカウントされます。最適化されたデータ収集などで、ネストした収集が無効になっている場合は、ブレークダウンソースのすべての要素が制限に対してカウントされます。ブレークダウンソースがこの制限を超えると、そのソースからブレークダウンスコアは収集されません。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.pa.dc.max_error_count

データ収集が停止されるまでに発生する可能性がある最大エラー数。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 500
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.pa.dc.max_records

データ収集時に保存される最大レコード数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：5000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source

インジケーターソースから取得することができる最大行数。このプロパティは、最適化されたデータコレクション を使用しないジョブにのみ適用されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：50000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_source

インジケーター ソースから取得できる最大行数。このプロパティは、最適化されたデータ収集 を使用するジョブにのみ適用されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1,000,000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.pa.dc.script_timeout

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

データ収集サイクル時にスクリプトを実行することができる最大時間 (秒)。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_distinct

個別のカウント集計を個別の値としてメモリに保存するか、HashCode として保存するかを設定します。このプロパティの値が true の場合は HashCode が使用され、個々の値を格納するよりもメモリ消費が少なくなります。

- タイプ：ブール値 true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.snc.pa.insight.max_days_in_past

デフォルトでは、このプロパティで指定された過去の日数以内に作成されたインサイトを取得します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 14
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

com.snc.pa.insights.query_limit

インサイト API への GET 応答で par_computed_insight テーブルのクエリを実行するときの行数を制限します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.pa.target_batch_operation_limit

KPI 詳細にのみ適用：[ターゲット構成] ページで 1 回の一括アクションで挿入または更新できるターゲットの最大数。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.pa.dc.script.use.sandbox

パフォーマンスアナリティクス のデータ収集スクリプトがサンドボックスを使用するかどうかを制御します。このプロパティを有効化できるのは、security_admin ロールを持つユーザーに限られます。

重要: このプロパティをオフにするときは注意が必要です。false に設定すると、権限のないユーザーがインスタンスに対して悪意のあるアクションを実行する可能性があります。

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

- タイプ：ブール値 true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.pa.formula_indicator_valid_breakdown

式内の貢献インジケーターがすべてブレークダウンを使用しているわけではない場合に、ユーザーが式インジケーターにそのブレークダウンを適用できるかどうかを制御します。true の場合、すべての貢献インジケーターで式を使用する必要があります。false の場合、少なくとも 1 つの貢献インジケーターがブレークダウンを使用する場合にブレークダウンを適用できます。

- タイプ：ブール値 true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.pa.xmr.processes.limit

KPI シグナル インサイトジョブによって評価できる KPI シグナル 構成 (pa_xmr_processes) の最大数。この数のプロセスが評価された後、残りのプロセスは無視されます。

- タイプ：整数
- デフォルト：1000
- 最大値：10,000

com.snc.pdf.whitelisted_urls

PDFGenerationAPI - スコープ付き、グローバル によって生成された PDF でレンダリングが許可される URL のリストを格納します。このリストは、glide.pdf.url.whitelisting.enabled プロパティが true に設定されている場合にのみ検証されます。

- タイプ：文字列
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.project.default_schedule

プロジェクトにデフォルトのスケジュールが設定されている場合は、sys_id を格納します。

- タイプ：文字列
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.project.loglevel

タイムアウトした Ajax 要求を自動的に再送信します。

- タイプ：選択リスト
- デフォルト値：0 (デバッグ無効)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.project.wbs_gantt

タイムアウトした Ajax 要求を自動的に再送信します。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所： [プロジェクト] > [管理] > [プロパティ]

com.snc.task.associate_ci

ユーザーがリストシステムを使用した CI の関連付けを希望するすべてのタスクタイプのリスト。

- タイプ：文字列
- デフォルト： incident,problem,change_request
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.task.refresh_impacted_services

[影響を受けたサービスのリフレッシュ] UI アクションが有効になっているすべてのタスクタイプのリスト。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： incident,change_request
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.time_card.default_rate

(コスト管理プラグイン) 賃金レート カードがユーザーに適用されない場合に使用するデフォルトの時間単位のレートを設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：50
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

com.snc.time_worked.update_task_timer

タスク時間作業レコードの変更に基づいたタスクタイマー値の更新を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。[タスク時間を更新] ビジネスルールを使用します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

csm_auto_account_domain_generation

カスタマーサービスアプリケーションで新しいアカウントが作成されると、ドメインが作成され、TOP ドメインの下に配置されます。アカウントフォームの親フィールドに値が入力され、新しいレコードが挿入されると、そのアカウントが親のサブドメインとして作成されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

css.assessment.caption.background.color

アセスメントとサーベイのアンケートにあるキャプションの背景色を設定します。

- タイプ：色
- デフォルト値：#eee

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

- 場所：
  - [アセスメント] > [アドミン] > [アセスメントのプロパティ]
  - [サーベイ管理] > [管理] > [プロパティ]

css.assessment.caption.font.color

アセスメントとサーベイのアンケートにあるキャプションテキストのフォントの色を設定します。

- タイプ：色
- デフォルト値： #ffffff
- 場所：
  - [アセスメント] > [アドミン] > [アセスメントのプロパティ]
  - [サーベイ管理] > [管理] > [プロパティ]

css.assessment.question.header.background.color

アセスメントとサーベイのアンケートにある質問ヘッダーの背景色を設定します。

- タイプ：色
- デフォルト値：#767676
- 場所：
  - [アセスメント] > [アドミン] > [アセスメントのプロパティ]
  - [サーベイ管理] > [管理] > [プロパティ]

css.$nav-highlight-main

ナビゲーションの展開項目の背景のハイライト色を設定します。

- タイプ：色
- デフォルト値：#3D4853
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

css.$nav-hr-color

ナビゲーションセパレーターの色を設定します。

- タイプ：色
- デフォルト値：#303A46
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

css.$navpage-header-bg

ヘッダーの背景色を設定します。

- タイプ：色
- デフォルト値：#303A46
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

css.$navpage-header-color

バナーテキストの色を設定します。

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

- タイプ：色
- デフォルト値：#FFFFFF
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

css.$navpage-nav-bg-sub

ナビゲーターとサイドバーの背景色を設定します。

- タイプ：色
- デフォルト値：#455464
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

css.$navpage-nav-border

コア UI のボーダーの色を設定します。

- タイプ：色
- デフォルト値：#DDD
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

css.$navpage-nav-color-sub

コア UI のモジュールテキストの色を設定します。

- タイプ：色
- デフォルト値：#BEC1C6
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

css.$navpage-nav-selected-bg

ナビゲーターの選択されたタブの背景色を設定します。

- タイプ：色
- デフォルト値：#4B545F
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

css.$navpage-nav-selected-color

コア UI に現在選択されているナビゲーションタブアイコン色を設定します。

- タイプ：色
- デフォルト値：#FFFFFF
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

css.tablet.gradient.start

タブレットの UI ヘッダーのグラデーションの最初の色。

- タイプ：色
- デフォルト値：#666
- 場所：[システムプロパティ] > [タブレット **UI** プロパティ]

css.tablet.gradient.end

タブレットの UI ヘッダーのグラデーションの最後の色。

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

- タイプ：色
- デフォルト値：#111
- 場所：[システムプロパティ] > [タブレット **UI** プロパティ]

css.tablet.headerfooter.text.color

タブレットの UI ヘッダーとフッターのテキストとアイコンの色。

- タイプ：色
- デフォルト値： #ffffff
- 場所：[システムプロパティ] > [タブレット **UI** プロパティ]

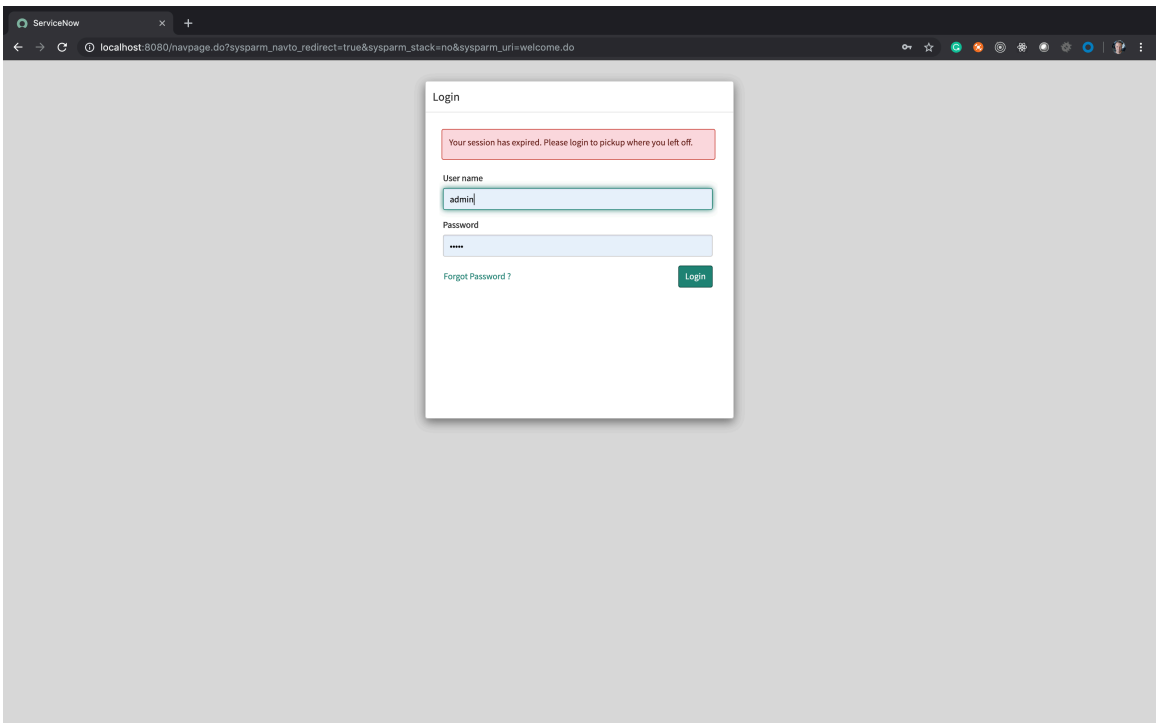
glide.allow.new.cert_follow_on_task

「適切な状況」の監査で、それぞれの監査実行の際に同じ障害に対して新しい後続タスクを作成できるようにします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.amb.session.logout.overlay.style

オーバーレイを定義するカスケードスタイルシート (css) を指定します。オーバーレイはタイムアウト時に画面上のすべてのデータをマスクし、ログイン画面がオーバーレイの一番上に表示されます。



アプリケーションではなく、コア Now Platform 機能に限定されます。

- タイプ：文字列

例：`background-color: #000; opacity: 0.5`

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

- デフォルト値：空 (オーバーレイなし)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.analytics.cache.enabled

true の場合、データの可視化と プラットフォームアナリティクス ダッシュボードのキャッシュ機能がオンになります。UI ビルダー とインラインダッシュボードエディターのそれぞれで、個々のダッシュボードとデータの可視化に対してキャッシュをオンにする必要があります。

- タイプ：true | false (ブール値)
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.analytics.cache.enable_dashboard_default

true の場合、インラインエディターで新しく作成されたダッシュボードでは、デフォルトでキャッシュが有効になります。

- タイプ：true | false (ブール値)
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.analytics.cache.expiration.age.in.seconds

アナリティクスキャッシュレコードの expiration_time フィールドの値 (秒単位)。glide.analytics.cache.enabled が true の場合にのみ適用されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：86400 (24 時間)
- 最小値：3600 (1 時間)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.analytics.cache.dashboard_default_value

インラインエディターで作成されたダッシュボードにおけるキャッシュのデフォルト有効期限 (時)。

- タイプ：選択
- 選択肢：1、2、4、8、12、24 (時間)
- デフォルト値：24
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.analytics.cache.prefetch.max_refresh_counter

期限切れ後にキャッシュエントリを再フェッチできる回数。

- タイプ：整数
- デフォルト値: 10
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.analytics.cache.prefetch.min_age_in_seconds

キャッシュのプリフェッチを許可するキャッシュエントリの最小経過時間 (秒)。この値を減らすと、インスタンスのパフォーマンスに影響する可能性があります。

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

- タイプ：整数 (秒)
- デフォルト値：28800 (8 時間)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.angular.legacy

true の場合、従来の AngularJS の動作が有効になります。false の場合、AngularJS sanitizeUri と $http セキュリティパッチが統合されます。このプロパティを false に設定すると、クロスドメインエンドポイントを使用する既存の JSONP 要求は失敗します。スクリプトでこの問題を解決するには、次のいずれかを実行します。

1. 新たに失敗した要求のドメインを *angular.jsonp.inclusion_list.urls* システムプロパティに追加します。
2. *angular.jsonp.inclusion_list.enabled* を false に変更して、この動作をオプトアウトします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.apps.hub.current

チーム開発の親インスタンスの URL。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.attachments.allow_html_in_ics

HTML コンテンツが埋め込まれた .ics ファイルの処理を管理します。**true** に設定すると、HTML コンテンツを含む .ics ファイルの添付が許可されます。この機能拡張により、カレンダーイベントの添付ファイル管理における柔軟性が向上し、MIME タイプの整合性を維持しながら、必要に応じて HTML コンテンツを含むファイルを含めることができるようになりす。

- タイプ：text/html
- デフォルト値：null
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.attachment.extensions

添付可能なファイル拡張子のリスト (カンマ区切り)。値を指定しない場合は、制限なしとなります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：[システムプロパティ] > [セキュリティ]

glide.attachment.role

添付ファイルを作成できるロールのリスト (カンマ区切り)。

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

- タイプ：文字列
- デフォルト値： public
- 場所：[システムプロパティ] > [セキュリティ]

glide.authenticate.multisso.login_locate.user_field

共通のログイン ID を指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：user_name
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.authenticate.sso.saml2.require_signed_authnrequest

署名付きの AuthnRequest を受信できるように、ID プロバイダーシングルサインオンサービスを有効化します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.banner.image.url

バナー画像のクリック時に使用する URL。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：home.do
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.banner.image.url_target

バナー画像のクリック時に使用するターゲットフレーム。メインフレームには `gsft_main`、現在のブラウザーウィンドウの置き換えには `_top`、新規のウィンドウまたはタブには `_blank` を使用します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：gsft_main
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.bsm.color.affect_neighbors

影響する隣接ノードの色。ノードにサービスの問題がある場合、そのノードに依存するすべてのノードが影響を受けるノードとみなされます。マップでは、影響を受けるノードはサービスの問題を持つノードの親か祖父母です。

- タイプ：色
- デフォルト値：Beige
- 場所：**[BSM** マップ] > [マップのプロパティ]

glide.bsm.map.style.font_family

マップのテキストに使用されるフォント ファミリー名。ユーザーのシステムにないフォントを指定すると、ブラウザーが別のフォントを使用してテキストが通常通りに表示されないことがあります。

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

- タイプ：フォント名
- デフォルト値： Arial
- 場所：**[BSM** マップ] > [マップのプロパティ]

glide.bsm.map.style.font_size

CI ノードとともに表示されるテキストのフォント サイズ。デフォルトのサイズはより多く接続のあるノードには拡大され、ダウンストリームノードには縮小されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 14
- 場所：**[BSM** マップ] > [マップのプロパティ]

glide.bsm.map.style.selection_background_color

選択した CI ノードの背景色。この色はノードの [階層をハイライト] オプションでも使用されます。

- タイプ：色
- デフォルト値：RoyalBlue
- 場所：**[BSM** マップ] > [マップのプロパティ]

glide.bsm.map.style.selection_text_color

選択した CI ノードの下に表示されるテキストの色。

- タイプ：色
- デフォルト値：White
- 場所：**[BSM** マップ] > [マップのプロパティ]

glide.bsm.map.style.text_color

選択していない CI ノードの下に表示されるテキストの色。

- タイプ：色
- デフォルト値：Black
- 場所：**[BSM** マップ] > [マップのプロパティ]

glide.bsm.max_levels

ビジネスサービスマップに初期表示できるルート CI からの最大レベル深度。レベル深度は、ルート CI とノードの間のグラフ距離です。この値は整数でなければなりません。

- タイプ：整数 (1 ～ 10)
- デフォルト値： 5
- 場所：**[BSM** マップ] > [マップのプロパティ]

glide.bsm.new_node_color

最後の展開操作で表示可能になったノードの色。

- タイプ：色
- デフォルト値：PaleGreen
- 場所：**[BSM** マップ] > [マップのプロパティ]

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

glide.bsm.max_nodes

CI のデータベースから取得するダウンストリームノードの最大数。これより多くのノードがデータベースに存在する場合、マップに表示されません。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000
- 場所：**[BSM** マップ] > [マップのプロパティ]

glide.bsm.refresh_interval

トラブルとタスクの各自動再ロードの間隔 (秒)。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30
- 指定可能な値の範囲：1 ～ 3600
- 場所：**[BSM** マップ] > [マップのプロパティ]

glide.bsm.task_threshold

タスク数がこのしきい値に達したときに、CI のグリフの色をオレンジ色から赤に変更します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：3
- 場所：**[BSM** マップ] > [マップのプロパティ]

glide.bsm.too_many_children

表示する最大子ノード数。マップでこの制限を満たすためノードは折りたたまれています。

- タイプ：整数、1 以上の有効な値
- デフォルト値：10
- 場所：**[BSM** マップ] > [マップのプロパティ]

glide.businessrule.async_condition_check

ビジネスルールを実行する前に、インスタンスが非同期ビジネスルール ([時期] フィールドが非同期に設定されている) の条件記述を確認するかどうかを指定します。**[true]** の場合、インスタンスはビジネスルールを実行する前に非同期ビジネスルールの条件を再度評価します。**false** または指定がない場合、インスタンスは再度条件を評価しません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.businessrule.callstack

ビジネスルールの実行が開始および終了 (**true**) またはログ記録されていない (**false**) 場合、ビジネスルールの実行が日次ログに記録されるかどうかを指定します。ログ記録は、実行中のビジネスルールとその順序を知る必要がある問題のトラブルシューティングを行う際に役立ちます。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.cache.size.service_cache

- タイプ：整数
- デフォルト値：20
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max

ダッシュボードに同時に表示できるウィジェットの最大数を定義します。値が小さいほど、個々のウィジェットのロード速度が向上します。値が大きいほど、必要とされるサーバーへの Ajax 要求が減少します。最も頻繁に使用するダッシュボードがロードされた際に表示されるウィジェット数の半分に、このプロパティの値を設定します。たとえば、6 つのウィジェットがダッシュボードに表示されている場合は、値を 3 に設定します。

注: このシステムプロパティは、レスポンシブダッシュボードにのみ適用されます。

最小値は 2 で、1 は 2 として解釈されます。0 以下の値を指定すると、すべてのウィジェットが同時にロードされます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec

1 つのバッチを実行してクエリ結果の 1 つのバッチ (100 件の結果) を取得するときの時間制限 (秒単位)。

- タイプ：整数
- デフォルト値：300
- 場所：[構成] > **[CMDB** プロパティ] > [クエリビルダーのプロパティ]

glide.cmdb.query.max_results_limit

[すべての結果をロード] をクリックしたときに、スケジュール設定されたクエリの結果数とクエリビルダーの結果セクションでの結果数を制限します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10,000
- 場所：[構成] > **[CMDB** プロパティ] > [クエリビルダーのプロパティ]

glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables

CMDB クエリの作成時に CMDB クエリビルダーに表示される非 CMDB テーブルの除外リスト。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：空
- 場所：[構成] > **[CMDB** プロパティ] > [クエリビルダーのプロパティ]

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

glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec

クエリ全体を実行してすべての結果を取得するときの時間制限 (秒単位)。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1,800
- 場所：[構成] > **[CMDB** プロパティ] > [クエリビルダーのプロパティ]

glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count

一括更新操作で CI ライフサイクル管理が処理できる CI の最大数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days

CI アクションに対してリース期限を設定できる最大日数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：15
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search

有効になっている場合、共有パネルに表示されるユーザー、ユーザーグループ、ロールのリストが制限されます。この制限は、sys_user、sys_user_group、および sys_user_role ACL の構成に基づいています。詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

このプロパティの有効化に関連付けられているパフォーマンスのペナルティがあります。パフォーマンスのデグレードは、インスタンスのビジネスルールと ACL の数と複雑さに基づいている場合があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：[システムプロパティ] > [ダッシュボード プロパティ]

glide.cms.share_dashboards.role

このプロパティが空白の場合、すべてのユーザーが自分のダッシュボードを共有できます。

> **注:** このプロパティは、アドミンおよび dashboard_admin のロールを持つユーザーには適用されません。これらのロールを持つユーザーはいつでも任意のダッシュボードを共有できます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：空
- 場所：[システムプロパティ] > [ダッシュボード プロパティ]

glide.chart.decimal.precision

レポートに表示される通貨以外の数値の丸め精度をコントロールします。レポートのスタイルオプションに指定された [小数点以下桁数] の値は、このプロパティより優先されます。通貨の値は常に 2 の精度が指定されます。

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

- タイプ：整数
- デフォルト値：2
- 最大値：4
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.chat.invite_fields

(チャットプラグイン) タスクからチャットルームを作成するときの招待の生成に使用される、カンマ区切りのフィールドのリスト (glide_list、または sys_user か sys_group への参照)。ユーザーは指定された各フィールドのチェックボックスを選択することで、フィールドで参照されるユーザーをチャットルームに招待できます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所： [ソーシャル**IT**] > [チャット管理] > [プロパティ]

glide.chat_room.create_roles

(チャットプラグイン) チャットルームの作成が可能なロールのリスト (カンマ区切り)。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所： [ソーシャル**IT**] > [チャット管理] > [プロパティ]

glide.chat.show_emoticons

(チャットプラグイン) 画像としてのテキストの絵文字のレンダリングを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所： [ソーシャル**IT**] > [チャット管理] > [プロパティ]

glide.class.downgrade.enabled

識別および調整中にクラスのダウングレードを許可するフラグ。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.class.switch.enabled

識別および調整中にクラスの切り替えを許可するフラグ。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.class.upgrade.enabled

識別および調整中にクラスの更新を許可するフラグ。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

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

glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime

個々のメトリクスプロセッサーがスケジュールされた各サイクルで稼働する最大時間(分)。

- タイプ：整数
- デフォルト値：120
- 場所：[すべて] > [構成] > [健全性設定]に移動して、右側のナビゲーターで [システムプロパティ] をクリックします。

glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only

[true] に設定されている場合、CMDB ヘルス監査 (クラウドディスカバリーなど) 以外のソースからの健全性結果を無効にします。CMDB ヘルス監査で生成された結果のみ、CMDB ダッシュボードに表示されます。

たとえばデフォルトでは、CI がディスカバリーによって古くなったと判断された場合、CMDB ヘルスの監査では CI が古くないとみなされていても、CMDB ダッシュボードにはその CI が古いと表示されます。このような場合に、CI 健全性評価の「古い」という結果を無効にするには、このプロパティを **true** に設定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis

古さに関する CMDB ヘルス評価指標の依存 CI を除外します。

有効になっている場合、それぞれの CI タイプに対して定義されている古さのルールや包含ルールに関係なく、依存 CI は古さに関するチェックを受けません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.cmdb.logger.source.identification_engine

ID シミュレーションのスコープ外で IRE を使用する場合に、システムログに記録される詳細タイプの有効化と設定を行います。たとえば、API、ECC キュー、またはスケジュール済みジョブを使用している場合などです。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： info、warn、error、debug、または debugVerbose
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

> **注:** 設定によっては、システム全体のパフォーマンスに影響を与える可能性がある大量のデータが生成される可能性があります。詳細レベルや使用時間をテストまたはデバッグに必要な最小限に抑えるよう、値を注意して設定します。

glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth

CMDB ヘルスジョブのログ記録のレベルを制御するカンマ区切りのリスト。ロギングでは、システムログにエントリが作成され、実行されるたびに健全性監査プロセスによって生成されたメッセージがキャプチャされます。このログは、障害があった場合のデバッグに役立ちます。

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

- タイプ：文字列
- デフォルト値：エラー
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.cmdb_model.display_name.shorten

[true] にすると、製品モデルの名前にメーカー名が含まれる場合、製品モデルの表示名が短くなります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.cookies.http_only

HTTP のみの cookie の生成を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。このプロパティを **false** に設定して、電子署名による承認を使用します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.cost_mgmt.calc_actual_cost

(コスト管理プラグイン) [予定タスク]が[タイプ]のタスクで経費ラインが作成されたときに、すべてのタスク経費ラインを合計し、タスクレコードの[作業コスト]フィールドにその合計を追加します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.cost_mgmt.debug

(コスト管理プラグイン) コスト管理プロセスのデバッグを有効にします。すべてのログイベントは、ファイナンシャルマネジメントログ [fm_log] テーブルに記録されます。

注: この機能により、多数のログレコードが生成される可能性があります。この機能は、初期テスト中またはトラブルシューティング時にのみ有効にしてください。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.cost_mgmt.process_task_cis

(コスト管理プラグイン) タスクの経費ラインを作成するときに、影響を受ける構成アイテムに対して経費ラインを作成します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.cost_mgmt.service_allocation.method

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

(コスト管理プラグイン) コストセンターの割り当てコストに対するビジネスサービスは、合計単位または割り当て単位に基づいて計算される必要があるかどうかを定義します。

たとえば、サービスは 100 ユニットをサポートしているが、50 ユニットのみが割り当てられており、かつ、コストセンター ABC に 25 ユニットが割り当てられている場合、[すべてのユニット] メソッドを使用すると、サービスの総コストの 25/100、つまり 25% の割り当てコストとなります。この場合、未割り当てコストは別途追跡されます。[割り当てユニット] メソッドを使用すると、サービスの総コストの 25/50、つまり 50% の割り当てコストとなります。この場合、すべてのコストが割り当てられます (回収されます)。

- タイプ：選択リスト
- デフォルト値：all_units
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.csv.export.line_break

エクスポートした CSV データをメモ帳に表示する方法を、ユーザーがコントロールできるようにします。有効な値は、レコード間の改行を行う場合は LF 、改行後にカーソルを文頭へ戻す (キャリッジ リターン) 場合は CRLF です。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：LF
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.csv.use_row_currency

false の場合、通貨と価格のフィールドの値はユーザーの通貨でエクスポートされます。true の場合、通貨と価格のフィールドの値はその行の通貨でエクスポートされます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.custom.ip.authenticate.allow

stats.do、threads.do、replication.do ページを表示するためのアクセスが許可されているリスト (カンマ区切り)、または IP アドレス範囲。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。
- インスタンスセキュリティ強化設定：パフォーマンスモニタリングのアクセスを制限する

glide.db.aggregates.trend.use_iso_week

true に設定すると、データの週次傾向は ISO 週に基づいてレポートされます。false に設定すると、データの週次傾向は glide.ui.date_format.first_day_of_week で設定された週の開始曜日に従ってレポートされます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

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

glide.db.audit.ignore.delete

レコードが削除されたときに sys_audit_delete ファイルが更新されないテーブルを指定します。

- タイプ：文字列 - テーブルのリスト (コンマ区切り)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.db.forced.chunk.threshold

この値を上回るとチャンクレコードの削除と更新を強制するしきい値を設定します。チャンクは、巨大なテーブルでプライマリキー以外の削除によってレプリケーションの問題が発生するのを防ぐのに役立ちます。GlideRecord – DeleteMultiple メソッドおよび GlideRecord – UpdateMultiple メソッドを使用する場合は、このプロパティを使用して強制チャンクしきい値を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：100,000,000 (1 億)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.db.clone.allow_clone_target

システムクローンのターゲットとして非本番インスタンスの使用を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：本番インスタンスには **false**、非本番インスタンスには **true**
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.db.impex.XMLLoader.max.file.size.mb

XML ファイルをインポートするときに許可される最大ファイルサイズをメガバイト単位でコントロールします。この制限を超えるサイズの XML ファイルをインポートしようとすると、エラーが発生します。

> ⚠ **警告:** このプロパティを変更する際には注意が必要です。大容量の XML ファイルをアップロードすると、パフォーマンスが低下し、インスタンスが停止する可能性があります。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100
- 場所：[システムプロパティ] > [インポート エクスポート]

glide.db.large.threshold

テーブルが大きいと見なされる行の数を設定し、結果を照会する別の方法を使用します。このプロパティが存在しない場合、インスタンスはデフォルトのクエリ方法を使用します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.db.loguser

データベースエラー (データベースによって検出された一意キー違反（キー「name」でエントリ「ABC」が重複する）など) をログインユーザーに表示する (**true**) か、または非表示にします (**false**)。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.db.max.aggregate.size

グループ化されたレポートやリストがレンダリングするグループの最大数を設定します。値を大きくすると、システムのパフォーマンスが低下することがあります。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.db.max_view_records

スクリプト内で GlideRecord クエリを実行するときに返されるレコードの最大数を設定します。デフォルトより大きい値は指定しないでください。クエリがアプリケーションサーバー上で過度のメモリを消費する可能性があり、極端な場合にはシステムが停止する可能性があるためです。このプロパティは、リスト、レポート、エクスポートされたファイルに表示されるレコードの最大数をコントロールしません。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.db.table.update_inactive_choices_enabled

アプリケーションのインストール時に、非アクティブ (`sys_choice 非アクティブ属性 = true`) としてマークされた選択テーブルの項目をクライアントデータベースに読み込む (**true**) か読み込まない (**false**) かを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.debug.log_point

ログポイント機能を有効にするかどうかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

そして. デバッガ. ログ. ui

ログを Forms およびリストと [セッションログ] タブにログを表示するか、[セッションログ] タブのみに表示するかを指定します。

- タイプ：選択リスト
- デフォルト値：ページ
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.discovery.application_mapping

アプリケーション依存関係マッピング (Application Dependency Mapping, ADM) 機能を有効または無効にします。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.discovery.log_debug_info

ディスカバリーログにデバッグ情報を入力するためのオプションのプロパティ。このプロパティが **[true]** に設定されている場合、ディスカバリー センサーは ECC 入力メッセージからデバッグ情報を抽出し、ディスカバリーログテーブルにこの情報を書き込み、ディスカバリーステータスの調査時に表示されるようにします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.discovery.log_message_chars

ログメッセージがこの値よりも長い場合、 ServiceNow は、末端に省略記号のあるメッセージのプレビューを作成します。この記号は、表示されていないコンテンツが存在することを示します。プレビューサイズを設定して、リストの 1 行が画面全体を占めないようにします。

- タイプ：整数
- デフォルト値：200 (文字)
- 場所： [ディスカバリー定義] > [プロパティ]

glide.discovery.multi_page_serial_mode

このプロパティは、複数ページのパターン入力レコードの処理を制御します。**false** に設定するとページは並列処理され、**[true]** に設定するとページは順次処理されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.discovery.sam_batch_update_size

テーブル内の [last_scanned] フィールドのみが変更された場合に、テーブル [cmdb_sam_sw_install] の更新をバッチ処理できるようにします。これにより、データベースに対して単一更新クエリを複数実行する回数が削減されるため、全体の検ディスカバリー実行が最適化されます。デフォルト値は 100 です。つまり、テーブル内のレコードは一度に 100 件バッチ処理されて更新されます。このプロパティを 1 に設定すると、順次更新に切り替わります。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100

glide.discovery.use_cmdb_identifiers

ディスカバリーで CMDB 識別および調整フレームワーク (Geneva リリースで導入) を使用するか、以前のリリースの従来の識別子を使用するかをコントロールします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所： [ディスカバリー定義] > [プロパティ]

glide.domain.notify_change

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

ドメインピッカーが自動的に変更されたことをユーザーに伝える通知メッセージを表示します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.domain.notify_record_change

ユーザーが表示しているレコードがそのユーザーが属するドメインを変更したため、ドメインピッカーが自動的に変更されたことを伝える通知メッセージを表示します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.duplicate_ci_remediator.dry_run

重複 CI レメディエーターが、CMDB 内のレコードを更新して CI の重複を実際に修正するかどうかを決定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：[構成] > **[CMDB** プロパティ] > [重複 **CI** レメディエーターのプロパティ]

glide.duplicate_ci_remediator.max.cis

重複 CI の数のしきい値を超過した場合、重複 CI レメディエーターでの調整のサポートが制限されます (デフォルトでは 1,000)。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000
- 場所：[構成] > **[CMDB** プロパティ] > [重複 **CI** レメディエーターのプロパティ]

> **注:** このプロパティを 5,000 を超える値に設定した場合でも、しきい値が 5,000 を超えることはありません。

glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length

max_length がこのプロパティ値 (デフォルトでは 4000) を超える属性は、重複 CI レメディエーターウィザードの [メイン **CI** を選択]、[属性値を結合] および [重複 **CI** アクションを決定] タブから除外されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 4000
- 場所：[構成] > **[CMDB** プロパティ] > [重複 **CI** レメディエーターのプロパティ]

> **注:** このプロパティは、重複排除タスクのパフォーマンスに影響を与えるため、この値を設定する際は慎重に行ってください。

de.eccprobe.longrunner.class

長時間実行されているコマンドを管理するスクリプトインクルードの名前を示します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： LongRunner
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

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

glide.eccprobe.longrunner.retry_minutes

ポーリングエラーのバーストを、分単位で指定された時間の間許可します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.eccprobe.longrunner.interval.initial_seconds

長時間実行されているコマンドの最初のポーリング時間 (秒)。

- タイプ：整数
- デフォルト値：20
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.eccprobe.longrunner.interval.backoff_percent

ポーリング時間がポーリングごとに何パーセント増加するかという割合。

- タイプ：整数
- デフォルト値：15
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.eccprobe.longrunner.interval.max_seconds

最大ポーリング時間。ポーリング時間が減少すると、この最大値に達するまでの時間が長くなります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：300
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.eccprobe.longrunner.debug

[true] に設定されている場合、失敗したメッセージの一般的なメッセージに加えて、成功したポーリングについて LongRunner ログステータスを許可します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.eccprobe.longrunner.max_poll_count

5 秒間のポーリング時間ごとに実行されるポーリングの最大数。この数値は通常は関係ありませんが、極端な負荷条件下でのポーリングを含めるために使用される場合があります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：無制限
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ecmdb.all_relationship_role

値の例は、itil、asset、configuration です。

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

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.element.use_object_display_value

これにより、glide_date_time などの GlideElementGlideObject フィールドの表示値が正しく計算されるようになります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ

glide.element.reference.use_actual_display_value

フォームやリストにある glide_date_time などの GlideElementGlideObject フィールドの表示値を制御します。これらのビューに正しい表示値を表示するには、オプトイン (プロパティ値を true に設定) する必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ

glide.email_address_filter.max_domains

単一のメールアドレスフィルターに関連付けることができるドメインの最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：100

glide.email_address_filter.max_exceptions

1 つのメールアドレスフィルターに関連付けることができる例外の最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000

glide.email.append.timezone

送信メールのすべての日付と時刻にタイムゾーンを追加する (**true**) かしない (**false**) かを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.email_client.quick_message.insert

メールクライアントにクイックメッセージを挿入する方法を制御します。プロパティが **true** に設定されている場合、クイックメッセージコンテンツはカーソルの位置に挿入されます。**false** の場合は、クイックメッセージコンテンツがメールドラフトにある既存のコンテンツと置き換わります。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.email.forward_subject_prefix

転送メールを識別する件名の、プレフィックスのコンマ区切りリストを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：fw:、fwd:
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.email.journal.lines

メール通知に含まれるジャーナルフィールドのエントリ数 (追加コメントや作業メモなど) を指定します。**-1** の値には、すべてのジャーナル エントリーが含まれます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：3
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.email.mail_to

${mailto:} 変数を使用する通知を送信するメールアドレスを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：デフォルトでアクティブになっている SMTP メールアドレス
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.email.name_split

受信メールからユーザーを識別するための、メールアドレスの姓と名の間の区切り文字。例えば、メールアドレス john.smith@company.com 内の区切り文字「.」では、John Smith のユーザーレコードを探すようにシステムに命令します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：ピリオド (.)
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.email.notification.save_when_no_recipients

受信者がいなくても、通知により生成される sys_mail レコードを保存する (**true**) かしない (**false**) かをコントロールします。このプロパティを他の通知受信者ログ記録プロパティと組み合わせて使用することで、通知に関する問題のトラブルシューティングを行うことができます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.email.override.url

インスタンス URL の代わりに、メール用のリンクで使用する URL を設定します。この URL は、nav_to.do で終わる必要があります。値の例は、https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do です。

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

- タイプ：文字列
- デフォルト値：インスタンス URL
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.email.read.active

受信メールサーバーを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.email.reply_subject_prefix

メールの返信を識別する、件名のプレフィックスのコンマ区切りリストを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： re:aw:、r:
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.email.smtp.active

送信メールサーバーを有効 (**true**) または無効 (**false**) にするかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.email.smtp.max_recipients

1 件のメール通知でインスタンスが To: の行に一覧表示できる受信者の最大数を指定します。この制限を超える通知については、代わりに受信者リストの一部に宛てた複製メール通知を作成します。各メール通知には同じ最大数の受信者が指定されています。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.email.smtp.max_send

新しい各 SMTP 接続から送信するメールの数を指定します。指定された値よりも多くのメールが送信された場合、インスタンスは新しい SMTP 接続を確立します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

単一のシステムアドレスフィルターに関連付けることができるメールフィルターの最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：100

glide.email.test.user

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

インスタンスがすべてのメールメッセージを送信するメールアドレスのリストを指定します (カンマ区切り)。通常テスト目的として非本番インスタンスで使用されます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.email.text_plain.strip_xhtml

コメントに表示される送信メールと受信メールの両方が XML をプレーン テキストに変換するか (**true**)、XML を保持するか (**false**) を示します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.email.watermark.visible

メール通知のすかしが表示される (**true**) か、非表示の div タグで囲む (**false**) かを示します。

> **注:** メールのプレーンテキスト版を使用するメールクライアントはすかしを表示します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.email_client.show_sms_option

ユーザーの SMS デバイスにメッセージを送信するためのチェックボックスを、メールクライアントに表示する (**true**) かしない (**false**) かを指定します。SMS デバイスが存在しない場合、メールクライアント はプライマリメール デバイスにメッセージを送信します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.entry.loggedin.page_ess

定義上ロールを持たない ESS ユーザーが、ログイン時にリダイレクトされるページを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.excel.boolean.display_value

true の場合、レコードを Excel 形式でエクスポートする際に、ブーリアンタイプの列がユーザーの言語に変換されます。false の場合、値はユーザーの言語に関係なく英語でエクスポートされます。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.excel.max_cells

Excel エクスポートのセルの最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：500000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.excel.use_user_date_format

Excel のエクスポートで、ユーザーのプロファイルに指定された日付/時刻形式を使用する (**true**) か使用しない (**false**) かを指定します。**false** の場合は、`glide.sys.date_format` プロパティで定義されたインスタンスの日付/時刻形式をエクスポートします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.export.csv.charset

CSV ファイルのエクスポートに使用する文字セットを指定します。サポートされている文字エンコーディング オプションのリストについては、「サポートされている文字エンコーディング」を参照してください。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：windows-1252
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.export.csv.raw.value

[true] の場合は、CSV にエクスポートすると、表示値ではなく生のデータベース値がエクスポートされます。**false** の場合は、表示値がエクスポートされます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：[システムプロパティ] > [インポート エクスポート]

glide.export.escape_formulas

[true] の場合は、CSV、XLS、または XLSX ファイルにエクスポートする際に、+、- 、=、または @ で始まる文字列の値の前にアポストロフィが 1 つ追加されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：Istanbul で始まる新しいインスタンスの場合は **true**
- 場所：Istanbul で始まる新しいインスタンスのシステムプロパティ [sys_properties] テーブル。アップグレードされたインスタンスの場合は、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.export.excel.general_formatting

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

[true] の場合、エクスポートされる Excel ファイルのセルの値は一般的な形式になります。**false** の場合、エクスポートされる Excel ファイルのセルはテキスト形式になります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.export.excel.wrap_cells

[true] の場合は、エクスポートされる Excel ファイルのセルの値が自動的に折り返されます。**false** の場合は、エクスポートされる Excel の列の幅が 256 文字に合わせて変更され、値は折り返されません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.fdih.retry.max_count

再試行ポリシー に対して [カウント] で値が指定されていない場合の、最大再試行回数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：0
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.glidesoap.proxy_host

SOAP クライアントのプロキシサーバーのホスト名または IP アドレスを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：*glide.http.proxy_host* の値
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.glidesoap.proxy_port

SOAP クライアント用のプロキシサーバーのポート番号を指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：*glide.http.proxy_port* の値
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.guest.active.session.life_span

ユーザーのアクティビティに関係なく、ゲストセッションの最大セッション時間 (分) を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：0
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.guest.session_timeout

ゲストセッションの非アクティブセッションタイムアウト (分) を設定します。

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

> 注: この設定は、ゲストセッションのタイムアウトを *glide.ui.session_timeout* プロパティから切り離します。*glide.ui.session_timeout* プロパティの変更は、ゲストセッションのタイムアウトには影響しません。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_expires

スレッドが ディスカバリー 履歴の更新を断念するまでに待機する合計時間。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1 分
- 場所：システムプロパティ

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_spin_wait

ディスカバリー の履歴データベースに空きがあるかどうかを確認するまでの時間。

- タイプ：整数
- デフォルト値：100 ms
- 場所：システムプロパティ

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_max_spins

断念する前に ディスカバリー 履歴を確認した回数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：600
- 場所：システムプロパティ

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_expires

スレッドが ディスカバリー ログの更新を断念するまでに待機する合計時間。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1 分
- 場所：システムプロパティ

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_spin_wait

ディスカバリー のログデータベースに空きがあるかどうかを確認するまでの時間。

- タイプ：整数
- デフォルト値：100 ms
- 場所：システムプロパティ

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_max_spins

断念するまでに ディスカバリー ログを確認する回数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：600
- 場所：システムプロパティ

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

glide.help.default.page

コンテキスト依存ヘルプを使用している場合は、システムの全体的なヘルプ URL を設定します。この URL は、フォーム、リスト、またはレコードで使用可能なコンテキスト依存ヘルプがない場合に使用されます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：http://wiki.servicenow.com/
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.history.max_entries

ジャーナル入力フィールドのプレビューとして表示する文字数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：250
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.home.page

ユーザーがバナーからホームページを選択したときに読み込むページを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：`home_splash.do?sysparm_direct=true`
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.home.refresh_disabled

ホームページの更新を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.home.refresh_intervals

ホームページで利用可能なリフレッシュ間隔のリスト (コンマ区切り)。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：300、900、1800、3600
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

重要:

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

ホームページ廃止ヘルプツール を使用して、インスタンスのホームページをレスポンシブダッシュボードに変換します。

詳細については、以下を参照してください。

- アナリティクスセンターでのダッシュボード
- レスポンシブダッシュボードの操作。

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

glide.hosts.allowlist

フェッチアクションがアクセスできるホストの制御を有効にします。これは、RESTMessageV2 - スコープ対象、グローバル や Fetch フェッチ :スコープ対象、グローバル などの HTTP API に影響します。`glide.hosts.allowlist` の機能：

- URL または IP のカンマ区切りリストをサポートします。
- すべてに「*」を許可します。
- *.example.com を介したサブドメインを許可します。
- グローバル設定とスコープごとの設定があります (エントリが特定のスコープ用であることを示すスコープ名のプリフィックス付き)。
- デフォルト値は空の文字列で、フェッチにホストが許可されていないと判断されます。RestMessageV2 などの既存の HTTP API の場合、空欄はすべてのホストが許可されていると判断されます (既存の拒否リストによって制限されているホストを除く)。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：「」(空の文字列)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.html.enable_media_sites

HTML エディターでメディアの URL オプションを有効にします。メディアは添付されますが、HTML エディターにロードされません。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：youtube.com,player.vimeo.com,vimeo.com
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.html.escape_script

[HTML] フィールドの JavaScript タグを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

niglide.html.sanitize_all_fields

不要なコードを削除するため、すべての HTML フィールドをサニタイズする (**true**) かしない (**false**) かを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
- インスタンスセキュリティ強化設定：HTML サニタイザー (インスタンスセキュリティ強化)

glide.http.connection_timeout

送信 HTTP 要求 (Web サービスなど) が接続を確立するために待機する最大ミリ秒数を指定します。

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

- タイプ：整数
- デフォルト値：10000 (10 秒)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.http.outbound.max_timeout

RESTMessageV2 および SOAPMessageV2 API が同期呼び出しからの応答を待つ秒数を指定します。最大値は 30 秒です。

30 秒よりも長いタイムアウトを定義するには、*glide.http.outbound.max_timeout.enabled*システムプロパティを **false** に設定し、*waitForResponse()* メソッドを使用してタイムアウトを設定します。例については、「 非同期 SOAPMessageV2 の例 」を参照してください。 *glide.http.outbound.max_timeout.enabled*が true に設定され、値が *waitForResponse()* メソッドで渡される場合は、*waitForResponse()* メソッドと *glide.http.outbound.max_timeout* システムプロパティの、小さい方の値が使用されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.http.outbound.max_timeout.enabled

*glide.http.outbound.max_timeout*システムプロパティのタイムアウトの設定を有効にします。

30 秒よりも長いタイムアウトを定義するには、*glide.http.outbound.max_timeout.enabled*システムプロパティを **false** に設定し、*waitForResponse()* メソッドを使用してタイムアウトを設定します。例については、「 非同期 SOAPMessageV2 の例 」を参照してください。 *glide.http.outbound.max_timeout.enabled*が true に設定され、値が *waitForResponse()* メソッドで渡される場合は、*waitForResponse()* メソッドと *glide.http.outbound.max_timeout* システムプロパティの、小さい方の値が使用されます。

- タイプ：ブーリアン
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.http.proxy_bypass_list

プロキシサーバーをバイパスするアドレスのリストを指定します (セミコロン区切り)。アドレスのすべてまたは一部を指定するには、ワイルドカード文字としてアスタリスク (*) を使用します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.http.proxy_host

プロキシサーバーのホスト名または IP アドレスを指定します。

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

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.http.proxy_ntdomain

NTLM 認証でのプロキシサーバー認証に使用するドメインを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.http.proxy_nthost

NTLM 認証でのプロキシサーバー認証に使用するホスト名を指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.http.proxy_ntpassword

NTLM 認証でのプロキシサーバー認証に使用するパスワードを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.http.proxy_ntusername

NTLM 認証でのプロキシサーバー認証に使用するユーザー名を指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.http.proxy_port

プロキシサーバーのポート番号を指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.http.proxy_password

プロキシサーバーの認証に使用するパスワードを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.http.proxy_username

プロキシサーバーの認証に使用するユーザー名を指定します。

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

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.http.timeout

(Web Service Consumer プラグイン) 送信トランザクションがタイムアウトするまで待機する最大ミリ秒数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：175000 (175 秒)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.i18n.force_index

変換されたすべてのフィールドが、テーブル属性 text_index_translations の値に関係なくインデックス化されることを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.identification_engine.batch_update_last_discovered

識別エンジンによって処理されている CI の last_discovered フィールドのバッチ更新をコントロールします。

last_discovered フィールドに適用するビジネス ルールがあり、識別および調整 API を呼び出すときにこれらのルールをトリガーする場合は、**false** に設定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count

最適化のためにカスタマイズされた、ローカルにキャッシュされる依存 CI のクエリー結果エントリ数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10000
- 場所：システムプロパティを追加する システムプロパティ [sys_properties] テーブル

> **注:** ローカルキャッシュの使用を最適化したためにメモリの問題が発生した場合は、*glide.identification_engine.related_items_local_cache_count* および *glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count* プロパティを 0 に設定します。

glide.identification_engine.granular_insert_locking

複数の詳細度の挿入ロックを使用するか、単一のグローバルな挿入ロックを使用するかを決定します。

複数の詳細度の挿入ロックの使用に関連するパフォーマンスに問題がある場合は、**false** に設定します。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count

最適化のためにカスタマイズされた、ローカルにキャッシュされる独立 CI のクエリー結果エントリ数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：100000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

注: 値を 0 に設定すると、独立 CI にローカルキャッシュを使用せず、パフォーマンスに影響を与える可能性があります。

glide.identification_engine.related_items_local_cache_count

最適化のためにカスタマイズされた、ローカルにキャッシュされる関連/ルックアップ CI のクエリー結果エントリ数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：15000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

注: ローカルキャッシュの使用を最適化したためにメモリの問題が発生した場合は、*glide.identification_engine.related_items_local_cache_count* および *glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count* プロパティを 0 に設定します。

glide.identification_engine.skip_duplicates

識別による小さなセットの重複 CI のプロセス方法をコントロールします。

- **[true]** の場合：重複した CI の数が *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold* で指定されたしきい値よりも小さい場合、重複 CI の 1 項目が一致するとして選択され、更新されます。残りの重複 CI は重複としてタグ付けされます。
- **false** の場合：CI の一致に失敗し、エラーがログに記録されます。
- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold

識別が *glide.identification_engine.skip_duplicates* の設定に従って重複 CI を処理できるように、セットの重複 CI に含めることが可能な CI の最大数。

重複 CI の数がしきい値を超える場合、重複 CI は設定に関わらず *glide.identification_engine.skip_duplicates* が **false** に設定されているものとして処理されます。

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

- タイプ：整数
- デフォルト値： 5
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.identification_logs.max_run_ids

[構成] > [識別ログ] に移動したときに表示できるログ実行の最大数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000
- 場所：[構成] > **[CMDB** プロパティ] > [識別/調整プロパティ]。

glide.image_provider.security_enabled

画像のセキュリティ設定をコントロールします。**[true]** の場合、画像は、認証および承認されたユーザーにのみ表示されます。**false** の場合、画像は添付ファイルに URL を使用しているすべてのユーザーに表示されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
  - 新規/zboot されたインスタンス：プロパティが存在し、**true** に設定されています。
  - アップグレードされたインスタンス：プロパティが存在しない場合は **false**、プロパティが存在する場合は変更されません。
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.imap.secure

IMAP サーバーへの接続の SSL 暗号化を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.imap.secure_port

IMAP セキュア接続の通信ポートを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： 995
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.imap.tls

伝送層セキュリティ (TLS) モードでの IMAP サーバーの起動を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.import.debug

すべてのインポートプロセスのデバッグログを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.import.error_message.generic

詳細な SQL メッセージではなく一般的なエラーを表示するために、インポート失敗の表示を有効 (**true**) または無効(**false**)にします。このプロパティは有効にしてください。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：
  - 新規/zboot インスタンス：Istanbul で起動する場合は **true**
  - アップグレードされたインスタンス： false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.import_excel.use_only_user_session_date_format

true の場合、Excel スプレッドシートの日付または日付/時刻の値は、Excel ファイルのインポート時にステージングテーブルのユーザーセッションの日付形式に変換されます。

false の場合、Excel で日付/時刻形式と明示されたセルはユーザーセッションの日付形式でステージングテーブルにインポートされ、Excel で日付/時刻形式と明示されていないセルの日付値は、システムの日付形式でステージングテーブルにインポートされます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：値を false に変更したい場合は、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.import.sftp.debug

SFTP インポートの追加のデバッグログ記録を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。このプロパティを有効にすると、インスタンスは SSH セッション中にすべての送信メッセージと受信メッセージをログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.import.scp.debug

SCP インポートの追加のデバッグログ記録を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。このプロパティを有効にすると、インスタンスは SSH セッション中にすべての送信メッセージと受信メッセージをログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.import_set.preserve.leading.spaces

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

インポートプロセスが Excel データセルの先頭のスペースを保持する (**true**) か保持しない (**false**) かを指定します。**false** の場合、インポートプロセスは Excel データセルの先頭のスペースを削除します。

> **注:** インポートプロセスでは、Excel データのセルから末尾のスペースが常に削除されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.import_set_row.dynamically_add_fields

インポートセットによるステージングテーブルへの新しい列の追加を可能にするか (**true**)、しないか (**false**) を指定します。大量のインポートセットを含むインスタンスは、インスタンスがステージングテーブルのすべての行を変更する必要があるため、インポートによって列が追加されたときに応答しなくなることがあります。場合によっては、データベースの alter テーブルアクションによって停止します。このプロパティを **false** に設定すると、インポートセットがステージングテーブルに列を追加できなくなり、ログメッセージが生成されなくなります。ワークアラウンドとして、アドミニストレーターは新しい辞書エントリを作成してインポートセットを再度インポートすることで、ステージングテーブルに列を手動で追加できます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ir.query_method

グローバル テキスト検索のクエリ方法を設定します。シンプルなクエリ 方法のみがサポートされています。

- タイプ：選択リスト
- デフォルト値：シンプル
- 場所：[システムプロパティ] > [グローバルテキスト検索]

glide.active.session.timeout.invalidate.session

最大アクティブセッション時間を設定して統合セッションを無効にできるかどうかを指定します。

- タイプ：ブール値 true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.integrations.active.session.life_span

アクティビティに関係なく、統合セッションの最大セッション時間 (分) を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：0
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.integration.session_timeout

統合セッションの非アクティブセッションタイムアウト (分) を設定します。

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

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.invalid_query.returns_no_rows

無効な GlideRecord クエリが無効または未定義のフィールド名に対してどのように処理されるかをコントロールします。このプロパティが **true** の場合は、無効または未定義のフィールド名を含む無効なクエリが行を返すことはありません。このプロパティが **false** (デフォルト) の場合は、クエリが正しくなく、無効または未定義のフィールド名が含まれると、クエリ条件の無効な部分が無視され、クエリの有効な部分に基づいた結果となります。

この論理をセッション レベルで上書きするには、`gs.getSession().setStrictQuery(false)` を実行します。厳格なクエリを回復するには、`gs.getSession().setStrictQuery(true)` を実行します。このプロパティを使用するには、ワークフローのスクリプトインクルードにある行 `gr.addQuery('table', arguments.length == 1 ? record.getRecordClassName() : tableName);` を `gr.addQuery('table', (tableName) ? tableName : record.getRecordClassName() );` に変更します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.itil.assign.number.on.insert

タスク番号が生成され、ロード (新規作成) 時またはタスクが送信された時点で割り当てられるか (**true**) そうでないか (**false**) をコントロールします。この機能は、タスク番号が使用されないといった事態が起きないようにします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.jdbcprobeloader.retry

JDBC プローブが JDBC データソースへのコネクトを試行する回数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 60
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.jdbcprobeloader.retry_millis

JDBC プローブが JDBC データソースに対する再試行の間に待機するミリ秒数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：5000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.jquery.legacy

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

true の場合、従来の JQuery の動作が有効になります。false の場合、JQuery 1.12.3 と 2.2.3 のセキュリティパッチを統合します。このプロパティを false に設定すると、HTML マークアップが誤っている UI ページが正しく表示されないことがあります。この問題を解決するには、セルフクロージングであり有効リストに入っていない html 要素のタグをすべて、スクリプト内で閉じる形式にします。たとえば、`<div />` を `<div></div>` に変更します。

- 更新する必要のない有効なセルフクロージング要素は次のとおりです。
  - `<area />`
  - `<base />`
  - `<br />`
  - `<col />`
  - `<embed />`
  - `<hr />`
  - `<img />`
  - `<input />`
  - `<link />`
  - `<meta />`
  - `<param />`
  - `<source />`
  - `<track />`
  - `<wbr />`
- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.knowman.search.apply_role_based_security

[true] の場合、ロールに対して指定されたナレッジベースまたは記事への読み取りアクセス権が付与されます。**false** の場合、ロールに指定された読み取りアクセスを上書きするため、指定されたユーザー基準を有効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.knowman.search_character_limit

ナレッジ検索に必要な最小文字数。検索用語がこの文字数よりも少ない場合は、結果を返しません。

- タイプ：整数
- デフォルト値：3
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.knowman.search.default_language

(ナレッジ管理インターナショナリゼーションプラグイン v2) ナレッジ記事のデフォルトの言語。空の場合、デフォルトでログインユーザーの言語になります。

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

- タイプ：文字列
- デフォルト値：空
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.knowman.serviceportal.seo_portals

値には、サービスポータルレコード sys_ids のカンマ区切りリストが含まれています。ナレッジ記事の SEO インデックス作成は、リストに記載されているポータルで有効になります。他のポータルでは、noindex メタタグによってブロックされます。少なくとも 1 つのポータルがリストされている場合、ユーザーがナレッジ記事を作成または編集するときに SEO 提案が表示されます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：空
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

注: プロパティ値が空の場合、すべてのポータルでインデックス作成が有効になります。

glide.knowman.show_language_option

(ナレッジ管理インターナショナリゼーションプラグイン v2) 数か国語の翻訳を含む記事に [言語] ボックスを表示するか (**true**)、非表示にするか (**false**) を指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.knowman.show_language_option.roles

(ナレッジ管理インターナショナリゼーションプラグイン v2) 数か国語の翻訳のある記事の [言語] ボックスを表示できるロールのリスト (カンマ区切り)。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.knowman.show_links

ナレッジ記事で [リンク] ラインを表示するか (**true**)、非表示にするか (**false**) を指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ldap.allow_empty_group

すべてのメンバーを Active Directory セキュリティグループから削除できるか (**true**)、削除できないか (**false**) を指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ldap.binary_attributes

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

バイナリー形式から encoded64 文字列に変換する必要のある LDAP 属性のリスト (カンマ区切り)。このプロパティを設定すると、リストの値のみが変換されます。最も一般的な属性は *objectSID* と *objectGUID* です。これらの変換された値は一意で、LDAP インポート マッピングの合体フィールドとして使用できます。このプロパティが空の場合、 ServiceNow は、これらのバイナリー属性を変換せずにマッピングしようとしますが、文字列の値に対して正しく変換されていないため、一意ではありません。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：objectsid、objectguid
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ldap.paging

LDAP ページング クエリのサポートを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。LDAP ページングは、1,000 人以上のユーザーがいる環境にとって LDAP をより効率的に照会する方法です。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.legacy.excel.export

Excel ファイルにエクスポートするときに、XLS 形式へのエクスポートを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。デフォルトでは、XLSX エクスポートのみが有効です。このプロパティは、Excel Web Service には影響しません。このプロパティを **[true]** に設定すると、ユーザーは Easy Import テンプレート形式として XLS または XLSX を選択することもできるようになります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.list.filter_max_length

条件ビルダークエリの最大文字数制限を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：0
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.lists.live_list_enabled

リスト更新プロンプトを有効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.live_feed.company_feed_exclude_groups

パブリック グループに投稿されたメッセージを会社フィードに表示するか (**true**)、省略するか (**false**) をコントロールします。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.live_services

(チャットプラグイン) チャットサポートなどのライブサービスを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.login.no_blank_password

パスワードなしのユーザーログインを防止するか (**true**)、許可するか (**false**) を指定します。多くの場合、ユーザーのリストをインポートすると、パスワードのないユーザーが大量に作成されます。デフォルトでは、このプロパティは本番イスタンスで **[true]** に設定されています。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.login.home

ログイン後に表示するデフォルトのホームページを設定します。空欄にすると、最後にアクセスしたページが使用されます。形式は *<page>.do* です。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：home.do
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.max_journal_list_size

ジャーナル入力フィールドの最大サイズをメガバイト単位で設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.messaging.reassign.enabled

現在のエージェントが利用できない場合にメッセージングを自動的に再割り当てするプロパティを設定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.notification.recipient.include_logging

受信者が含まれたすべての理由のログ記録を有効/無効にするマスター スイッチ。**false** の場合、インクルードログ記録は実行されません。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.notification.recipient.exclude_logging

受信者が除外されたすべての理由のログ記録を有効/無効にするマスター スイッチ。**false** の場合、エクスクルードログ記録は実行されません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

選択した通知デバイス レコードが非アクティブとしてマークされているために除外された受信者をログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

[システムプロパティ] > [メール] モジュールの *glide.notification.recipient.exclude_logging* プロパティは、このプロパティを変更できるように有効にする必要があります。

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

選択した通知デバイスレコードのスケジュールフィールドが除外するために除外された受信者をログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

[システムプロパティ] > [メール] モジュールの *glide.notification.recipient.exclude_logging* プロパティは、このプロパティを変更できるように有効にする必要があります。

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

インシデント レコードの更新など、通知イベントを開始したために除外された受信者をログに記録します。 また、[イベント クリエイターに送信] チェック ボックスは通知レコードでクリアーされます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

[システムプロパティ] > [メール] モジュールの *glide.notification.recipient.exclude_logging* プロパティは、このプロパティを変更できるように有効にする必要があります。

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

@ が見つからない場合や空の場合など、メール アドレスが無効であるために除外された受信者をログに記録します。

このプロパティを変更するには、[システムプロパティ] > [メール]モジュールの *glide.notification.recipient.exclude_logging* プロパティを有効にする必要があります。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

[カレンダー同期] フィールドが、ユーザーレコード上で [なし] に設定されているために除外されたカレンダー招待の受信者をログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

[システムプロパティ] > [メール] モジュールの *glide.notification.recipient.exclude_logging* プロパティは、このプロパティを変更できるように有効にする必要があります。

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

[アクティブ] チェック ボックスがユーザーレコードでクリアーされたために除外された受信者をログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

[システムプロパティ] > [メール] モジュールの *glide.notification.recipient.exclude_logging* プロパティは、このプロパティを変更できるように有効にする必要があります。

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

[通知] フィールドがユーザーレコードで [無効] に設定されているために除外された受信者をログに記録します。

このプロパティを変更するには、[システムプロパティ] > [メール]モジュールの *glide.notification.recipient.exclude_logging* プロパティを有効にする必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging

受信者が含まれているすべての理由のログ記録を有効または無効にします。このプロパティはメインスイッチです。**[true]** の場合、ログ記録の包含を処理する後続のプロパティが有効になります。**false** の場合、ログ記録の包含に関連する後続のプロパティはいずれも有効となりません。

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

他のユーザーの代理人であるために含まれる受信者をログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

[システムプロパティ] > [メール] モジュールの *glide.notification.recipient.include_logging* プロパティは、このプロパティを変更できるように有効にする必要があります。

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

イベント レコードのパラメーター **1** またはパラメーター **2** フィールド内にいるために含まれている受信者のログを記録します。

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

このプロパティを変更するには、[システムプロパティ] > [メール]モジュールの *glide.notification.recipient.include_logging* プロパティを有効にする必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

インシデント レコードなどの通知対象のレコードを介して含まれる受信者をログに記録します。これは、[フィールド内のユーザーまたはグループ] フィールドで指定されています。recipient_fields は、追加する受信者を含むターゲット レコード内のフィールドです。例えば、通知をトリガーしたレコードがインシデントであり、 かつインシデントの **[assigned_to]** フィールドが recipient_fields に一覧表示された場合、そのユーザーは受信者として含まれます。

このプロパティを変更するには、[システムプロパティ] > [メール]モジュールの *glide.notification.recipient.include_logging* プロパティを有効にする必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email

通知レコードの recipient_groups、またはイベント パラメーター **1** かパラメーター **2** フィールドに指定されているグループのメールに含まれている受信者をログに記録します。

このプロパティを変更するには、[システムプロパティ] > [メール]モジュールの *glide.notification.recipient.include_logging* プロパティを有効にする必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.manager

通知レコードの recipient_groups、またはイベント パラメーター **1** かパラメーター **2** フィールドに指定されているグループを管理するために含まれている受信者をログに記録します。

このプロパティを変更するには、[システムプロパティ] > [メール]モジュールの *glide.notification.recipient.include_logging* プロパティを有効にする必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.membership

通知レコードの recipient_groups またはイベント パラメーター **1** かパラメーター **2** フィールドに指定されているグループのメンバーシップから含まれている受信者をログに記録します。

このプロパティを変更するには、[システムプロパティ] > [メール]モジュールの *glide.notification.recipient.include_logging* プロパティを有効にする必要があります。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

通知レコードの [ユーザー] フィールド (recipient_users) から含まれる受信者をログに記録します。

このプロパティを変更するには、[システムプロパティ] > [メール]モジュールの *glide.notification.recipient.include_logging* プロパティを有効にする必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

ユーザー通知設定から登録されている受信者をログに記録します。

このプロパティを変更するには、[システムプロパティ] > [メール]モジュールの *glide.notification.recipient.include_logging* プロパティを有効にする必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.par.export.ppt.max_visualizations_allowed

Now Assist プラットフォームスキルの「ダッシュボードと可視化のエクスポート」の場合、このプロパティは、プラットフォームアナリティクス ダッシュボードから Microsoft PowerPoint にエクスポートできる可視化 (つまりスライド) の最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：150
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.pdf_export_from_form_list.show_report_attrs

リストから生成されたすべての PDF の ページヘッダーの表示を有効または無効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.pdf.max_rows

エクスポートする PDF ファイルの最大行数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.pdf.font.size

エクスポートする PDF ファイルのフォント サイズを設定します。

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

- タイプ：整数
- デフォルト値：8
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.pdf.url.whitelisting.enabled

指定された外部 URL を、PDFGenerationAPI - スコープ付き、グローバル にによって生成された PDF 出力にレンダリングするかどうかを有効または無効にします。com.snc.pdf.whitelisted_urls プロパティにリストされている許可された URL に対して検証します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.pg.any_rejection_rejects

デフォルトのプロセス ガイドの拒否処理をコントロールします。**[true]** の場合、最初の拒否はエンティティを拒否します。**false** の場合、すべてのユーザーは承認を拒否する必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.phone_number_e164.allow_national_entry

[true] の場合、ユーザーはテリトリーセレクターに一覧表示されている国内形式で電話番号を入力できます。**false** の場合、ユーザーはテリトリー セレクターに一覧表示されている国際形式の電話番号を入力する必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.phone_number_e164.display_national

[true] または **[form]** に設定されている場合、[電話番号 (E164)] フィールドには、フォーム上の国内形式ではなく、リスト上の国際形式としての電話番号が表示されます。**all** に設定すると、[電話番号 (E164)] フィールドには、常に国内形式の電話番号が表示されます。user に設定されている場合、[電話番号 (E164)] フィールドには、電話番号が現在のユーザーのロケール設定と一致する場合にのみ、国内形式の電話番号を表示します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.phone_number_e164.display_territory_selector

担当地域セレクターを表示するか (**true**)、非表示にするか (**false**) を指定します。テリトリーセレクターを非表示にすると、ユーザーは地域または国内の電話番号のみを入力するように制限されます。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.phone_number_e164.display_territory_text

all に設定すると、電話番号 (E164) には常にテリトリーラベルが表示されます。national (国内) に設定すると、電話番号 (E164) には、電話番号が国内形式である場合にのみテリトリー ラベルが表示されます。read-only (読み取り専用) に設定されている場合、電話番号 (E164) には、番号の形式 (国内または国際) に関係なく、テリトリー ラベルが読み取り専用モードで表示されます。read-only-national (読み取り専用の国内) に設定されている場合、電話番号(E164) には、番号が国内形式である場合にのみ読み取り専用モードでテリトリー ラベルが表示されます。list に設定すると、電話番号 (E164) には、リストにテリトリー ラベルが表示されます。list-national に設定すると、電話番号 (E164) には、番号が国内形式である場合にリストのテリトリー ラベルが表示されます。none に設定すると、電話番号 (E164) には、テリトリー ラベルが表示されません。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：read-only (読み取り専用)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.phone_number_e164.display_users_idd

地域セレクターとフォームの入力ボックスの間に国際直通ダイヤルのプリフィックスを表示するか (**true**)、表示しないか (**false**) を指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.phone_number_e164.strict

すべての電話番号フィールドが、フィールドの選択テリトリーの表示形式と一致する必要があるかどうかを指定します。**[true]** の場合、電話番号の入力ボックスは、テリトリーセレクターに一覧表示されているテリトリー形式に一致しない電話番号の下に赤線を表示します。ユーザーは、無効な電話番号を保存することはできません。**false** の場合、電話番号の入力ボックスは、テリトリーセレクターに一覧表示されているテリトリー形式に一致しない電話番号の下に緑色の線を表示します。ユーザーは無効な電話番号を保存できます。またテリトリー セレクターでは、 [その他/不明] テリトリー形式のオプションを選択できます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.pop3.ignore_headers

インスタンスにメール メッセージを無視するようにする、メール ヘッダーのリストを指定します (カンマ区切り)。メール ヘッダーのタイプと値を指定するには、name:value という形式を使用します。サブタイプにはワイルドカード (*) を使用できます。たとえば、`Content-Type:multipart/*; report-type=delivery-status;` は、ある種のマルチパートと *`report-type=delivery-status`* のパラメータを含むメールを無視します。構文の仕様については、http://www.w3.org/Protocols/rfc1341/4_Content-Type.html を参照してください。

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

- タイプ：文字列
- デフォルト値： Auto-Submitted:auto-replied、X-FC-MachineGenerated:true、Content-Type:multipart/report; report-type=delivery-status;
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.pop3.ignore_senders

インスタンスにメール メッセージを無視するようにする送信者のリストを指定します (カンマ区切り)。@ 記号の前には名前のみを入力します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：mailer-daemon、postmaster
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.pop3.ignore_subjects

件名の先頭に存在する場合にインスタンスがメール メッセージを無視するようにする文字列のリストを指定します (カンマ区切り)。値の大文字と小文字は区別されません。

- glide
- タイプ：文字列
- デフォルト値：不在時の自動返信、配信不能:、配信失敗:、返信メール:、自動返信
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.pop3.parse_end

[従来] 受信メールアクションを処理する際に、フィールド値を変更するためにインスタンスが name:value のペアを解析する、メール本文のセクションの末尾を示すテキスト。このプロパティは、メール本文からフィールド値を設定する必要がなくなりました。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.pop3.parse_start

[従来] 受信メールアクションを処理する際に、フィールド値を変更するためにインスタンスが name:value のペアを解析するメール本文のセクションの開始を示すテキスト。このプロパティは、メール本文からフィールド値を設定する必要がなくなりました。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.pop3.process_locked_out

ロックアウトされたユーザーが受信アクションをトリガーできる機能を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

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

glide.pop3.reply_separators

インスタンスがメッセージ本文でテキスト文字列より下部分をすべて無視するようにするセパレーターのコンマ区切りリスト。このリストは大文字と小文字を区別します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： \n\n-----元のメッセージ-----,\n\n _____ \n\n送信元：
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.pop3readerjob.create_caller

インスタンスがユーザーレコードに関連付けられていないメールアドレスからメールを受信したときの動作をコントロールします。**[true]** の場合、インスタンスはそのメールアドレスに新しいユーザーレコードを作成し、作成したチケットの [発信者] フィールドに新しいユーザーを配置します。**false** の場合、インスタンスは新しいチケットをゲストユーザーレコードに関連付けます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.processor.json.row_limit

JSON クエリが返す行の最大数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：250
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.product.description

このプロパティの値は、会社のロゴの隣のバナーのテキストとして表示されます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：サービス管理
- 場所：[システムプロパティ] > [基本構成 **UI16]**

glide.product.help_url

ヘルプアイコンで移動する URL のグローバル設定。コンテキスト依存のヘルプに対しては値を空にする必要があります。

glide.product.help_show

ヘルプアイコン help.gifx が初期バナーに表示される (**true**) か、省略される (**false**) かをコントロールします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.product.image.light

コア UI インターフェイス用に表示されるバナー画像。

- タイプ：アップロード画像
- デフォルト値：なし
- 場所：[システムプロパティ] > [基本構成 **UI16]**

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

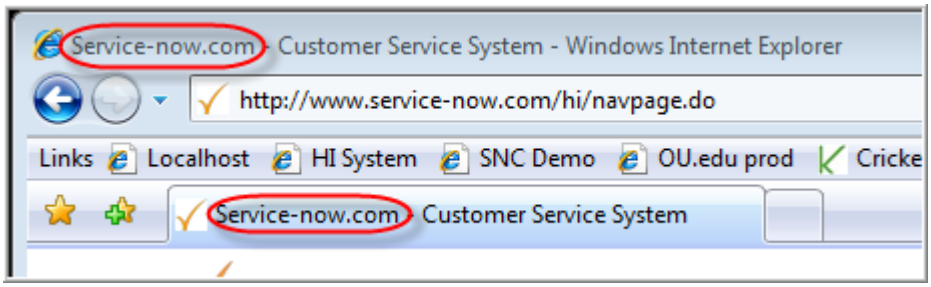
glide.product.icon

ブックマーク、タブ、ブラウザーのアドレスバーに表示するファビコン画像を保存します。

- タイプ：画像
- デフォルト値： favicon.ico?v=4
- 場所：[システムプロパティ] > [システム]

glide.product.name

ブラウザーのトップタイトルバー (ブラウザータブも同様) で「Service-now.com」の代わりに使用するテキストを指定します。このテキストは、*glide.product.name.style* プロパティ内の値フィールドの終わりに display: none; を追加しない限り、ロゴの右側のバナーに複製されます。



- タイプ：文字列
- デフォルト値： ServiceNow
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.product.name.style

ロゴの右側のバナーに *glide.product.name* テキストを表示するために使用する CSS プロパティを指定します。テキストを表示しないようにするには、このプロパティの [値] フィールドの終わりに `display: none;` を追加します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：padding-bottom: 0px; padding-top: 0px;
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.quota.manager.debug

実行中のトランザクション、キャンセルされたトランザクション、トランザクションと一致するクォータなど、クォータマネージャーに関連したその他の情報を表示する (**true**) か、非表示にする (**false**) かをコントロールします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.quota.manager.heartbeat

クォータマネージャーの各ハートビートの開始までの秒数を設定します。この値は、クォータマネージャーがクォータを超えるトランザクションを確認する頻度と、クォータマネージャーがログファイルにステータスを書き込む頻度を指定します。

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

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.quota.manager.minimum_transaction_time

クォータマネージャーがトランザクションをトランザクションクォータに一致させる前に、トランザクションを実行しなければならない最小秒数を設定します。より小さい値ではパフォーマンスが低下するため、また、1 秒間より短いトランザクションはキャンセルする価値がない可能性が高いため、この値は最低でも 1 秒に設定してください。最適なパフォーマンスを得るには、この値を最も限定的なクォータの値に設定します。たとえば、最も制限の大きいクォータが 1 分を超えるトランザクションをキャンセルする場合は、最小トランザクション時間を 60 秒に設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.reconciliation.override.null

低い優先度のデータソースによる空のフィールドの更新を許可または禁止するフラグ。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.remote_glide_record.max_count

SOAP Web サービスを使用しているときに GlideRecord のクエリ方法が返すレコードの最大数をコントロールします。このインスタンスは主にこのプロパティを使用して、Perl API の GlideRecord クエリを使用したときに返されるレコードをコントロールします。

> ⚠ **警告:** このプロパティを 10000 などの大きな値に設定すると、MID サーバーでソケットのタイム アウト エラーが発生する可能性があります。このプロパティの値は 1000 未満にしてください。

- タイプ：整数
- デフォルト値：250
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.report.add_to_list_supported

リストレポートを作成または共有するときに、利用可能な列のリストの指定された列を報告するために add_to_list ACL をサポートするかどうかを設定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.report.calendar.max_more_events_per_day

以下の **+ <number>** ポップアップに表示できるカレンダーイベントの最大数を指定します。

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

- カレンダーが月ビューまたは年ビューに表示されるときのカレンダー日
- カレンダーが曜日ビューまたは週ビューになっているときのカレンダー日の一番上の「終日」セクション

この数を超えると、**+** 多数リンクが表示され、ポップアップの代わりにイベントのリストが開きます。暦日に表示できるイベントの最大数の詳細については、システムプロパティ *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell* を参照してください。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell

以下のカレンダーレポートに表示できるイベントの最大数を定義します。

- カレンダーが月ビューまたは年ビューに表示されるときのカレンダー日
- カレンダーが曜日ビューまたは週ビューになっているときのカレンダー日の一番上の「終日」セクション

この値を超えるイベントは、カレンダーセルのリンクを介して表示されます。詳細については、「*glide.report.calendar.max_more_events_per_day*」を参照してください。

- タイプ：整数
- デフォルト値：3
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.report.new_calendar

新しいカレンダーレポートを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。Internet Explorer 7 および 8 は、新しいカレンダーをサポートしていません。これらのブラウザーのいずれかでカレンダーレポートを開くと、古いバージョンのカレンダーレポートが常に使用されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.report_home.group_report.show_usr_grp

ユーザープロファイルでレポート環境のリンクを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.required.attribute.enabled

識別および調整中に必要な属性 (null は指定不可) を強制するフラグ。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.rest.apis.disabled

glide.rest.apis.enabled とともに、インスタンスでどの REST API が使用可能かを制御します。このプロパティの値は、Table API や アグリゲート API などの API 名のコンマ区切りリストです。このプロパティも glide.rest.apis.enabled も設定されていない場合は、すべての REST API が利用可能です。特定の API が両方のプロパティで指定されている場合、その API は無効になります。どの API も明示的に有効にせずに特定の API を無効にすると、無効にした API を除くすべての REST API が使用可能になります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：すべての REST API はデフォルトでは有効です
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.rest.apis.enabled

glide.rest.apis.enabled とともに、インスタンスでどの REST API が使用可能かを制御します。このプロパティの値は、Table API や アグリゲート API などの API 名のコンマ区切りリストです。このプロパティも glide.rest.apis.disabled も設定されていない場合は、すべての REST API が利用可能です。特定の API が両方のプロパティで指定されている場合、その API は無効になります。特定の API を有効にした場合は、それらの API のみが使用可能です。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：すべての REST API はデフォルトでは有効です
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.rest.choice.allow_non_existing_value

存在しない値を選択フィールドに渡すことを有効にします。変更 REST API /api/sn_chg_rest/change には適用されません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

  [true] の場合、選択フィールドは渡した値に設定されます。渡した値が選択フィールドに存在しなくても設定されます。

- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.rest.debug

処理時間を含めた全段階の REST プロセスを記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.rest.replace_request_host_with_property

API ペイロードに生成されたリンク (詳細ページや参照フィールドへのリンクなど) が、要求ホストアドレスではなくインスタンスアドレスに基づいていることを確認します。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.rollback.version

ロールバック動作を使用するか (**true**)、使用しないか (**false**) をコントロールします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.rss.max_rows

RSS フィードジェネレーターによって返されるレコードの最大数をコントロールします。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.sc.reset_cascade

[true] の場合は、注文ガイドのページ間を移動するときに変数のカスケードを強制します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.schedules.repeat_nth

[月次] に設定された [繰り返し]、[曜日] に設定された [月次タイプ] を持つスケジュール エントリが定義される仕組みをコントロールします。選択肢は、[週] または [日] です。[週] オプションは、第 n 週の日付を選ぶことで、その月の n 日目を選択するように定義されています。[日] オプションは、その月の n 日目を選ぶことで、その月の n 日目を選択するように定義されています。

- タイプ：選択リスト
- デフォルト値：日
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.schedules.fifth

月のうち 1 日の中で 5 番目の発生が選択されるスケジュールエントリで、4 回しか発生しない日を含む月でどのように動作するかをコントロールします。選択肢は、[最終]、[次]、[厳格] です。[最終] オプションは、その日の最後 (4 番目) の発生を選択します。[次] オプションは、翌月の最初の日を選択します。[厳格] オプションは、その日を完全にスキップします。このプロパティは、*glide.schedules.repeat_nth* プロパティが [日] に設定されている場合にのみ有効です。

- タイプ：選択リスト
- デフォルト値：最終
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.script.ccsi.ispublic

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

公開ページによってアクセスされるクライアント呼び出し可能なスクリプトインクルードのプライバシー コントロールを行えます。**false** の場合、クライアントが呼び出し可能なスクリプトインクルードは、すべてプライベートになります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.script.log_level

gs.log の動作をコントロールします。このプロパティを[なし]に設定すると Glide スクリプトのログ記録が無効になります。または、[プリント]に設定すると、データベースの代わりにファイルシステムにログデータが保存されます。デフォルト値 **all** を使用すると、すべての Glide スクリプトのログがデータベースに保存されます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：all
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.script_processor.admin

スクリプト (バックグラウンドモジュール) のアクセスに必要なユーザーロールを指定します。このモジュールへアクセスするにあたり、アドミンによる権限の昇格を必須にするには、**security_admin** に値を設定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：アドミン
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.script.vtable.log.debug

リモートテーブルスクリプト定義に対してデバッグログを使用できるようにします。このプロパティを **[true]** に設定します。このプロパティを使用するとパフォーマンスが低下する可能性があるため、デバッグセッションを終了するときに、値を **false** に設定することをお勧めします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.search.suggestions.enabled

[true] (デフォルト) に設定すると、検索提案が有効になります。**false** に設定すると、全体で検索提案が無効になります。検索候補の詳細については、「検索提案を有効化」を参照してください。

glide.secondary.query.sysid

ソート キーとして sys_id を使用するセカンダリー ソートが、ソートがリスト上のデータベース レコードを要求したときに自動的に適用されるかどうかをコントロールします。このプロパティは、プライマリー ソート キーの単一の値に対して複数のレコードが見つかったレコードをソートする際に役立ちます。Forms の[次へ] または [前へ]ボタンが適切なレコードを表示するようにするには、このプロパティを使用します。**false** の場合、セカンダリーソートが行われません。そのため、同じプライマリーソート値を持つレコードがデータベースにあるかのように返され、矛盾する可能性があります。

> **注:** このプロパティを **[true]** に設定すると、プロセスの読み込みとソートに影響を与えることがあります。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.security.auto.resubmit.ajax

タイムアウトした Ajax 要求を自動的に再送信します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.security.checkacl.before.setvalue

高度なセキュリティ設定 glide.security.strict.updates が ACL をどのように処理するかをコントロールします。**[true]** の場合、インスタンスは更新を行に適用する前に、すべての列の ACL ルールをチェックします。**false** の場合、インスタンスは、各列がアルファベット順に処理されるように ACL ルールを適用します。この動作により、ある更新が別の更新の発生を妨げる可能性があります。たとえば、カスタム ACL ルールを作成して、レコードが閉じられた後の更新を防止するとします。インシデントを閉じて、同じ更新の [カスタム解決コード] フィールドに情報を追加しようとすると、[incident.state] 列と [incident.u_resolution_code] 列による [カスタム] フィールドによってコントロールされるため、 最初に表示されます。インスタンスがクローズ アクションを適用した後、カスタム ACL ルールにより、行へのさらなる書き込み更新が防止されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.security.csrf.handle.ajax.timeout

タイムアウトした Ajax 要求のエラーを処理します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.security.csrf.strict.validation.mode

CSRF トークンの厳格な妥当性確認が実施されるため、CSRF トークンが一致しない場合、ユーザーは要求を再送信できません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
- インスタンスセキュリティ強化設定：CSRF の厳格検証 (インスタンスセキュリティ強化)

glide.security.diag_txns_acl

stats.do、threads.do、および replication.do ページを表示できるユーザーをコントロールします。**[true]** の場合、既知の IP アドレスのアドミニストレーターまたはユーザーのみがページを表示できます。**false** の場合、すべてのユーザーがページにアクセスできます。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。
- インスタンスセキュリティ強化設定：パフォーマンス監視 (ACL) (インスタンスセキュリティ強化)

glide.security.disable_ui_pages_sysparm_client_script

UI ページの URL パラメーターで渡されるクライアントスクリプトは、システムで評価されません。URL パラメーターを使用してクライアントスクリプトを読み込む場合は、このシステムプロパティの追加と無効化を行えます。このプロパティは、URL パラメーターによって渡されるクライアントに依存しなくなるように、実装を変更するときに使用します。システムプロパティを無効にしないでください。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.security.mime_type.aliasset

カスタマイズされた MIME タイプのエイリアス セットを作成します。たとえば、`image/png=image/x-png` となります。

- タイプ：文字列
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.security.granular.create

ユーザーがテーブルにレコードを作成するために、テーブルのすべての個々のフィールドに対する書き込みアクセス権を要求します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.security.file.mime_type.validation

添付ファイルに対する MIME タイプの妥当性確認を有効化 (**true**) または無効化 (**false**) します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
- インスタンスセキュリティ強化設定：アップロードされる MIME タイプを制限する

glide.security.strict_elevate_privilege

アドミニストレーターロールを持つユーザーに対して、昇格したすべてのロールを均等に扱うように強制します。有効にすると、アドミニストレーターは明示的に、昇格済みとしてマークされた任意のロールに自分で手動で昇格させる必要があります。

無効にすると、アドミンは手動で security_admin ロールに昇格するだけで済みます。その他のロールはアドミニストレーターに自動的に付与されます。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：新しいインスタンスの場合は **true**、アップグレードされたインスタンスの場合は **false**
- 場所：新しいインスタンスの場合、このプロパティはシステムプロパティ [sys_properties] テーブルで使用できます。アップグレードするには、このプロパティをシステムプロパティの [sys_properties] テーブルに追加します。

glide.service_portal.search_as_you_type_behavior

検索候補 (提案) または先行入力機能 (先行入力) を選択します。検索候補の詳細については、「検索提案を有効化」を参照してください。

glide.set_x_frame_options

を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。SAMEORIGIN を有効 (true) または無効 (false) にします。X-Frame-Options HTTP 応答ヘッダーは、<frame> または <iframe> 内のページの表示をブラウザーに許可するかどうかを示すために使用されます。このプロパティを **[true]** に設定し、CMS コンテンツをその他のサイトに組み込みできないようにすることで、クリックジャッキング攻撃を回避します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
- インスタンスセキュリティ強化設定：x-frame-options: SAMEORIGIN セキュリティヘッダーを実装する

glide.short_poll_delay

(チャット プラグイン) XMPP 要求に対する短いポーリング遅延 (ミリ秒) を設定します。ポーリングは、ブラウザーがサーバーから情報を取得してチャットにインスタントメッセージを送信する方法です。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000 (1 秒)
- 場所： [ソーシャル**IT]** > [チャット管理] > [プロパティ]

glide.shortened_journal_length

ジャーナル入力フィールドのプレビューとして表示する文字数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：512000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.smtp.dateformat

送信メール通知に使用する日付形式を指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：メール送信者のユーザーレコードに記載されている [sys_user.date_format] の日付形式。
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.smtp.default_retry

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

不明な SMTP エラーコードが発生した場合に、メールの再送信を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。インスタンスは、*glide.smtp.defer_retry_ids* プロパティで定義されている SMTP エラー コードのみを認識します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.smtp.defer_retry_ids

インスタンスが強制的に電子メールを再送信する SMTP エラー コードのリストを指定します (カンマ区切り)。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：421、450、451、452
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.smtp.fail_message_ids

インスタンスがメールを再送信できないようにする SMTP エラー コードのリストを指定します (カンマ区切り)。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： 500、501、502、503、504、550、551、552、553、554
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.smtp.timeformat

送信メール通知に使用する時刻形式を指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：メール送信者のユーザーレコード [sys_user.time_format] に表示される時刻形式。
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.soap.allow_null_numeric_output

[true] の場合、SOAP XML レスポンスは値のない数値フィールドの空要素を返します。**false** の場合、値のない数値フィールドは SOAP 応答で `0` の値を返します。

> **注:** プロパティ *glide.wsdl.show_nillable* は、SOAP 応答で null 値を許可するには **true** にしなければなりません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.soap.default_security_policy

Web サービスセキュリティ (WSS) をインバウンド要求に適用するときにインスタンスが使用する SOAP セキュリティポリシーの名前を指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：デフォルトのセキュリティポリシー
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

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

glide.soap.import_set_insert_serialized

Web サービス挿入のプロセスをコントロールします。**[true]** の場合、インスタンスは 1 度に 1 つずつ複数の挿入を同時に処理し (ノード間でシリアルに処理)、正確な変換を保証します。シリアル化した処理では、インスタンス処理を挿入する速度が遅くなります。**false** の場合、インポートセットテーブルへの複数の同時挿入が、同時作成された融合値が原因で重複ターゲットレコードを作りかねない同時変換を引き起こす結果となります。

注: 関連する変換マップに同時に存在する融合値がないときのパフォーマンスを最適化する際にのみ、この値を **false** に設定してください。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.soap.request_processing_timeout

接続がタイムアウトするまでに SOAP 要求が処理を終了する必要のある最大秒数を設定します。このプロパティは、プロパティ *glide.http.timeout* の値を 1000 で割ってデフォルト値を計算します。より短いタイムアウトを実装するネットワークインフラストラクチャ (プロキシサーバーなど) が存在する可能性があります。この場合、このプロパティがより短い値に設定されていない限り、ソケット タイム アウトが発生する可能性があります。一般的には、クライアント アプリケーションと ServiceNow インスタンス間のネットワーク パス内の、どこでも有効なソケットの非アクティブの最短のタイム アウトよりも、このプロパティを数秒短い値に設定する必要があります。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 175 (*glide.http.timeout* の値を 1000 で割ったもの)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.source_control.checksum_required

このプロパティにより、オプションのチェックサムの検証とサニタイズを有効にできます。**[true]** に設定されている場合、アプリケーションファイルのチェックサム検証が失敗した場合でもエラーのスローが続行されます。このアクションにより、アプリケーション開発者は、インスタンスにおいてインスタンスの外部で変更されたソースコントロールからアプリケーションファイルをインポートできなくなります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.source_control.checksum_quick_install

[true] に設定されている場合、チェックサムが一致すると、サニタイズステップをバイパスします。このアクションにより、アプリケーション開発者は、インスタンスの外部でソースコントロールリポジトリにリンクされたアプリケーションファイルが変更されなかった場合に、検証/サニタイズステップが処理されるのを待機できなくなります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.source_control.default_branch_name

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

ソースコントロールにリンクされているアプリケーションファイルに対して作業するデフォルトの GIT リポジトリ分岐を設定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：sn_instances/<instance_name>
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.spell.dictionary.en

英語ユーザー用のシステムで使用されるスペルチェッカー辞書を設定します。使用できる辞書には、ブラジル系ポルトガル語 (pb.dic)、チェコ語 (cs.dic)、オランダ語 (nl.dic)、米国英語 (en.dic)、英国英語 (en_uk.dic)、エストニア語 (et.dic)、フィンランド語 (fi.dic)、フランス語 (fr.dic)、ドイツ語 (de.dic)、ヘブライ語 (he.dic)、ハンガリー語 (hu.dic)、イタリア語 (it.dic)、ポーランド語 (pl.dic)、ポルトガル語 (pt.dic)、ロシア語 (ru.dic)、スペイン語 (es.dic)、およびタイ語 (th.dic) があります。

- タイプ：選択リスト
- デフォルト値：en.dic (アメリカ英語)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.spell.dictionary.max_matches

スペルチェックで検出するスペルミスの最大数を指定します。デフォルトでは、スペルチェックでスペルミスを 10 件だけ発見します。インスタンスは最大値に達した後にその他のスペル ミスを無視します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.sys.activity_using_audit_direct

[サポートされていません] レコードの 履歴の生成に監査テーブルを使用するか (**true**)、しないか (**false**) をコントロールします。

[Required] **false** に値を設定して、履歴セットで履歴を生成します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.sys.audit_inserts

監査テーブルが監査を挿入するか (**true**)、しないか (**false**) を指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.sys.date_format

全ユーザーのシステムの日付形式 (ユーザーのレコードで上書きされない限り)

- タイプ：日付形式
- デフォルト値：yyyy-MM-dd
- 場所：[システムプロパティ] > [基本構成 **U116]**

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

glide.sys.default.tz

全ユーザーのシステムのタイム ゾーン (ユーザーのレコードで上書きされない限り)。

- タイプ：タイム ゾーン
- デフォルト値：なし
- 場所：[システムプロパティ] > [基本構成 **UI16]**

glide.sys.domain.domain_change_notify

ドメインレガシー

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.sys.domain.no_change_roles

ドメインレガシー

- タイプ：文字列
- デフォルト値：このフィールドは空のままにする必要があります。
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.sys.domain.use_record_domain

ドメインレガシー

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.sys.domain.use_record_domain_for_client_scripts

ドメインレガシー

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.sys.time_format

全ユーザーのシステムの時間形式 (ユーザーのレコードで上書きされない限り)

- タイプ：時間形式
- デフォルト値：HH:mm:ss
- 場所：[システムプロパティ] > [基本構成 **UI16]**

glide.sys_reference_row_check

アクセス制御ルールのスクリプト条件が、テーブルの参照フィールドに適用されるか (**true**)、されないか (**false**) を指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

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

> **注:** *glide.sys_reference_row_check* システムプロパティが存在しない場合、または false に設定されている場合、アクセス制御ルールのスクリプト条件は適用されません。これは、他の ACL 基準 (ロール要件など) が満たされている限り、スクリプト化された条件を含む ACL がチェックに合格することを意味します。

glide.template.max_context

フォームのコンテキストメニューに表示されるテンプレートの最大数を指定します。この数より多い数が利用可能な場合、ユーザーはコンテキストメニューの [テンプレートを適用] をクリックしてテンプレートの参照リストを開くことができます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：15
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.transform.reuse_coalesce_field_value

[true] である場合は、値を取得するために融合スクリプトの再評価を避けてください。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ts.index.attachment.debug

[true] の場合、添付ファイルインデックス作成の際に発生する例外ログメッセージが有効になります。通常のオペレーション中はこのプロパティを有効のままにすることで、例外に関するスタックトレース情報をキャプチャできます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ts.index.attachment.list_terms.debug

[true] の場合、システムは、添付ファイルがインデックス化されたときにすべての用語をログに記録します。

パフォーマンスを最適化するためにも、通常オペレーションを行う際にはこのプロパティを **false** に設定してください。このプロパティは問題をデバッグしているときにのみ有効にしてください。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ts.reindex.sys_metadata.after.upgrade

[true] の場合、システムはアップグレード後に sys_metadata テーブルを自動的に再インデックス化します。パフォーマンスには影響しません。自動再インデックス作成を無効にするには、この値を **[false]** に設定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

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

glide.ui.activity.displayname

アクティビティフォーマッターが **name** 値 (true) または **user_name** 値 (false) のどちらを表示するかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.activity.email_roles

[アクティビティフォーマッター] でメールを表示できるロールのリストを指定します (コンマ区切り)。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： itil
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.activity.email.use_display

メールアドレスまたはユーザー ID ([ユーザー] テーブルの表示値) をメールヘッダーに表示するか (**true**) しないか (**false**) を指定します。**[true]** の場合、インスタンスは一致するメール アドレスを持つユーザーレコードを検索します。一致するユーザーレコードが見つからない場合は、メールアドレスが表示されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.activity_stream.form_button

フォームからアクティビティストリーム ボタンを削除します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.activity_stream.list_button

リストからアクティビティストリーム ボタンを削除します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.activity_stream.page_size

コア UI フォームのアクティビティストリームのページサイズ。値が `0` の場合、ページングは行われません。

- タイプ：整数
- デフォルト値：0
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルには引き続き表示されますが、現在は使用できません。

glide.ui.activity_stream.scale_animated_gifs

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

アニメーションの `.gif` ファイルを作成します。最大サイズは幅 525 ピクセル、高さ 350 ピクセルです。アニメーションはサムネイルに保存されませんが、画像をプレビューすると元のサイズのアニメーションが表示されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.activity_stream.scale_images

アクティビティストリームに表示する大きな画像のサムネイルを作成します。最大サイズは、幅 525 ピクセル、高さ 350 ピクセルです。ユーザーが画像や添付ファイルをクリックすると、プレビューはフルサイズで表示されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.activity_stream.style.comments

コア UI のアクティビティストリームのコメント左のバーの色を変更します。

- タイプ：**blue** など色の名前または **#0000FF** などコードの入力
- デフォルト値：transparent
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.activity_stream.style.work_notes

コア UI のアクティビティストリームの作業メモ左のバーの色を変更します。

- タイプ：**blue** など色の名前または **#0000FF** などコードの入力
- デフォルト値：gold
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.activity.style.comments

UI15 のアクティビティストリームのコメントの背景色を変更します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：background-color: background-color: WhiteSmoke
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.activity.style.work_notes

UI15 のアクティビティストリームの作業メモの背景色を変更します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：background-color: LightGoldenRodYellow
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.allow.field.dependency.for.templates

テンプレートの適用時に選択フィールドの依存関係をチェックし、依存フィールドに無効な値が設定されるのを防ぎます。たとえば、カテゴリフィールドに依存するサブカテゴリフィールドなどがあります。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.allow_deep_html_validation

アドミニストレーターは、ユーザーが無効な HTML をジャーナルフィールドに保存しないようにすることができます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.attachment.force_download_all_mime_types

すべての MIME 添付ファイルを強制的にダウンロードします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：新しいインスタンスの場合は true、アップグレードされたインスタンスの場合は false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
- インスタンスセキュリティ強化設定：ダウンロード可能な MIME タイプを制限する

glide.ui.audit_deleted_tables

監査履歴が削除を追跡するための [システム] テーブルのリスト (カンマ区切り)。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：
  sys_user、sys_user_group、sys_user_role、sys_user_has_role、sys_user_grmember、sys_group_ha
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.auto.recovery

スタジオ での作業中にユーザーが未保存の変更を復元できるようにします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：[自動復旧] > [プロパティ]

glide.ui.auto.recovery.exclude.field.types

自動復旧から除外する Field Types のカンマ区切りリスト

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし
- 場所：[自動復旧] > [プロパティ]

glide.ui.auto.recovery.unsupported.field.types

自動復旧がサポートされない Field Types のカンマ区切りリスト。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：
  password、password2、glide_encrypted、video、user_image、image

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

glide.ui.auto.recovery.unsupported.tables

自動復旧から除外するテーブルのカンマ区切りリスト

- タイプ：文字列
- デフォルト値：v_ws_editor
- 場所：[自動復旧] > [プロパティ]

glide.ui.auto_req.extend.session

[true] の場合、ホームページの更新時間を選択することでユーザーセッションを拡張できます。**false** の場合、セッションタイムアウトが強制されます。ユーザーが自動更新値を指定すると、セッションタイムアウト値は無視されます。

たとえば、ユーザーがホームページの自動更新に **5** 分を選択すると、セッションは 5 分ごとに更新されます。このプロパティを追加し、値を **false** に設定することでアドミニストレーターは、ユーザーのページが **x** 分ごとに更新されてもユーザーセッションのタイムアウトを強制することができます。ユーザーのセッションは、セッションタイムアウトで指定された値に加えて、選択された更新値の後にタイムアウトします。このプロパティは、 [記憶する] チェック ボックスが選択されていないときに影響を与えます。タブレットとモバイル デバイスではこの機能をサポートしていません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.buttons_bottom

UI アクションがフォームの下部と上部に表示されるか (**true**)、または上部にのみ表示されるか (**false**) をコントロールします。このプロパティは、廃止されたバージョンの UI でのみ機能します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.cert_task_activity.fields

どのジャーナルフィールドがタスクアクティビティフィールドであるかを定義します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：work_notes
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels

ラベルを傾ける前の水平棒グラフの列の最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 5
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.chart.height

グラフの高さをピクセル単位で指定します。

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

- タイプ：整数
- デフォルト値：300
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.chart.pie.labels

円グラフのスライスのラベルを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.chart.pie.labels.max_items

ラベルを表示するために返すことができる円グラフのスライスの最大値を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：8
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.clickthrough.popup

- 参照フィールドの場合は、参照フィールドのポップアップのダイアモンドアイコンの表示と、アイコンがクリックされた時の新規ウィンドウの作成を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。
- 文書 ID フィールドの場合は、文書のフォームでの情報アイコンの表示およびポップアップウィンドウの表示を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。詳細については、「文書 ID フィールド」を参照してください。

  注: 関連リストはポップアップウィンドウで開いた Forms には表示されません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.clickthrough.replace

参照フィールドのポップアップアイコンとクリックスルーアイコンの両方を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.date_format.first_day_of_week

カレンダーレポートを作成する際の週が始まる曜日 (1=Sunday、2=Monday...) を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.date_picker.first_day_of_week

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

日付と日付/時刻のピッカー (1 = 日曜日、2 = 月曜日など) の週が始まる (左端の) 曜日を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.default.applications

ユーザー設定で何も開かないときに、ナビゲーション パネルでデフォルトで開くアプリケーション名のリスト (カンマ区切り)。プロパティが指定されていて空欄の場合、アプリケーションがユーザー設定で開かれていなければ、ナビゲーション パネルではアプリケーションが開かれません。プロパティが指定されていない場合、ユーザー設定でアプリケーションが開かれていなければ、そのユーザーに対して許可されている最初のアプリケーションが開きます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：ユーザーに対して最初に許可されたアプリケーション
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.dirty_form_support

フォームに保存されていない変更があり、ユーザーが送信以外の方法 (緑の戻る矢印、フォームボタンなどを使用) でフォームから離れた際の確認メッセージの表示を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。このプロパティは Safari ではサポートされていません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.email.composer.enabled_plugins

これらのプラグインオプションは、Seismic メールクライアント用です。プラグインを削除すると、望ましくない副次的影響がが発生する可能性があります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：link lists advlist table powerpaste searchreplace preview fullscreen placeholder readonlynoborder code image align_listitems emoticons anchor charmap media
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.email.composer.toolbar

これらのツールバーオプションは、Seismic メールクライアント用です。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：newdocument bold italic underline | strikethrough alignleft aligncenter alignright alignjustify | blocks fontfamily fontsize table cut copy paste | pastetext searchreplace bullist numlist outdent indent blockquote | undo redo link unlink code forecolor backcolor removeformat | hr visualblocks preview subscript superscript charmap image media fullscreen
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.encode_module_uri

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

ナビゲーションペインのモジュール URI のエンコーディングを有効 (**true**、デフォルト) または無効 (**false**) にします。モジュール URI を ServiceNow エンコードする方法については、「エンコーディングモジュール URI」を参照してください。

glide.ui.escape_form_message

GlideForm 関数の文字列をサニタイズして不要なコードを削除するか (true)、否か (false) を指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.escape_gwindow_message

GlideWindow 関数の文字列をサニタイズして不要なコードを削除するか (true)、否か (false) を指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.filter.first_day_of_week

会社の暦週の最初の日を示します。デフォルトでは週の開始は月曜日なので、暦週は月曜日から始まり日曜日で終わります。この動作を変更するには、プロパティ *glide.ui.filter.first_day_of_week* を整数プロパティとしてインスタンスに追加します。値を暦の開始日に相対する整数に設定します (1 は日曜日、2 は月曜日など)。この機能により曜日がパラメーターとして使用されているすべてのグラフや計算に影響を及ぼします。

- タイプ：整数
- デフォルト値：2
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.first.field.reference

リスト内の最初の列が参照フィールドであっても、常にそのレコードへのリンクを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。たとえば、[インシデント] リストの最初の列が [アサイン先] の場合、このプロパティが **true** に設定されていれば値は [インシデント] にリンクされます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.form_annotations

カスタム、セクションセパレーター、およびラインセパレーターをフォームに追加できる、フォーム注釈を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.form_multiple_splits

フォームレイアウト構成のスラッシュバケットで、複数分割と終端分割を有効 (**true**) または無効(**false**) にします。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.gauge.view

ホームページのゲージのデフォルトビューを定義します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：portal
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.glide_list.start.locked

glide_list (ウォッチリストのようなもの) の開始がフォームでロックされているか (**true**)、されていないか (**false**) をコントロールします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.goto_use_contains

[検索項目] ナビゲーションがデフォルトで「含む」クエリを実行する (**true**) か、「次の値を超える (>)」クエリを実行する (**false**) かをコントロールします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.homepage.parallel

パラレルレンダリングの使用を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.homepage.parallelism

指定されたホームページのレンダリングに連動する必要のあるスレッドの最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：2
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.homepage.preview

ホームページのリストのプレビューアイコンの表示を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.html.editor

使用する HTML フィールドエディターを、TinyMCE または htmlArea (従来) のどちらかに指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：tinymce
- 場所：[システムプロパティ] > **[UI プロパティ]**

glide.ui.html.editor.default_target_link

TinyMCE のリンクのデフォルトのターゲット値を設定できます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：''
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.html.editor.extended_valid_elements

エディターの保存時に TinyMCE テキストに残す要素を定義します。この機能は保持する必要のある特定の要素を追加したり、上書きしたりするのに便利です。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：空欄
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.html.editor.toolbar.line1

TinyMCE が有効の場合、[HTML] フィールドの編集ツールバー (1 行目) を設定します。スペルチェッカーツールは、コア UI や UI15 ではサポートされていません。

- タイプ：文字列
- 場所：[システムプロパティ] > **[UI プロパティ]**

glide.ui.html.editor.toolbar.line2

TinyMCE が有効の場合、[HTML] フィールドの編集ツールバー (2 行目) を設定します。スペルチェッカーツールは、コア UI や UI15 ではサポートされていません。

- タイプ：文字列
- 場所：[システムプロパティ] > **[UI プロパティ]**

glide.ui.html.editor.v4.paste.html_import

Microsoft Word 以外のソースから貼り付けられるコンテンツのフィルタリング方法を制御します。これには、TinyMCE 自体からコピーされたコンテンツが含まれます。

- タイプ：選択リスト
- デフォルト値：clean
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.html.image.allow_url

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

[HTML] フィールドから URL での画像のアップロードを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.html.editor.remove_trailing_brs

`<br>` タグを含んでいる空の行を TinyMCE HTML フィールド用の `<div> </div>` タグに変換するかどうかを指定します。**[true]** の場合、タグが変換されます。**false** の場合、タグは `<br>` のままです。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：[システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]

glide.ui.html.toolbar

[HTML] フィールドの編集ツールバーを設定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：ボタンのリスト
- 場所：[システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]

glide.ui.incident_activity.fields

アクティビティフォーマッターに表示されるフィールドを定義します。アクティビティが カスタマイズされている場合、このプロパティは自動的に更新されます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：フィールドのリスト
- 場所：[システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]

glide.ui.incident_activity.max_addresses

メール監査レコードに一覧表示するアドレスの最大数を指定します。アドレスの数がこの制限を超えると、インスタンスは最大値を超えた後のリストを切り捨てて省略記号 (...) を表示します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： 5
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.incident_alert_activity.fields

インシデントコミュニケーション計画アクティビティフォーマッターフィールド - アクティビティフォーマッターのインシデントコミュニケーション計画フォームから追跡されるフィールドのリストです。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：
  opened_by、work_notes、comments、severity、estd_distruption_time、actual_disruption_time
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.journal.use_html

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

TinyMCE がジャーナルフィールドで利用できるか (**true**) できないか (**false**) を指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.ui.js_error_notify

client_script_admin ロールを持つユーザーにクライアントスクリプトのエラーを表示します。また、クライアントスクリプトのエラーが発生した他のユーザーにも汎用のエラーメッセージを表示します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：[システムプロパティ] > [すべてのプロパティ]

glide.ui.label.enable

[もっともアクティブ]、[最近]、[ユーザー作成] など、ラベルの使用を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.m.clear_pasteboard_when_backgrounded

アプリケーションをバックグラウンドで実行開始すると、コピー/ペーストのクリップボードはクリアされます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。[カテゴリー] で mobile_post_auth カテゴリーを追加します。

glide.ui.max_calendar_duration

1 つのカレンダー レポートのエントリが表示できる最大日数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：90
- 指定可能な値の範囲：90 ～ 400
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.max_calendar_records

カレンダー レポートに保存されるレコードの最大数。

- タイプ：整数
- プロパティが設定されていない場合のデフォルト値：10,000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.m_agents

スマートフォン インターフェイスのモバイル ブラウザーとして考慮されているブラウザー エージェントのリスト (カンマ区切り)。これらのブラウザーは、完全なブラウザーページの代わりにモバイルページを対象としています。

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

- タイプ：文字列
- デフォルト値：iphone、android_phone、IEMobile、Windows Phone、iPod、Windows CE、BlackBerry、BB10
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.max_ref_dropdown

選択リストとして表示する参照フィールドの最大レコード数。使用可能なレコード数がこの値を超える場合、このフィールドは選択リストではなく参照フィールドとして表示されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：25
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.mentions.default_limit

アクティビティストリームの作成エディターに表示される同名のユーザーの数。true に設定すると、同名のユーザーを何名表示するか定める数値をデフォルトの制限に取り入れます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.mobile_agents

レガシースマートフォンインターフェイスのモバイル ブラウザーとして考慮されているブラウザーエージェントのリスト (カンマ区切り)。これらのブラウザーは、完全なブラウザーページの代わりにモバイルページを対象としています。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：iPod、Windows CE、BlackBerry、Android、Opera Mini、IEMobile、Windows Phone、iphone
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.nav.stripe.select.maxchars

ナビゲーションストライプ内のリストメニュー選択の数値制限。UI11 を使用すると、ページの上部にナビゲーションストライプが表示されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：なし
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.polaris.experience

ネクストエクスペリエンス ユーザーインターフェイス、ランディングページ、および統一ナビゲーションを有効にします。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

このプロパティは、プラットフォームアナリティクス コンポーネントなど、ワークスペース内のものには影響しません。ワークスペース、UI ビルダー、および関連機能は常に有効です。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：新しいインスタンスの場合は true、Tokyo 以前からのアップグレードの場合は false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.polaris.global_search

ネクストエクスペリエンス 検索機能を切り替えます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：*glide.ui.polaris.experience* が true の場合 true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist

システムが重複する URL を識別して履歴から消去するときに除外される URL パラメーターです。このプロパティは、*glide.ui.polaris.experience* が true の場合に有効になる ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションにのみ適用されます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：["tinyId"]
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style

リストセルでハイライト表示される値のスタイルを有効にします。このプロパティは、*glide.ui.polaris.experience* が true の場合にのみ適用されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：*glide.ui.polaris.experience* が true の場合 true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.polaris.login.show_illustrations

定型化されたログインページで説明的なグラフィックの表示を有効にします。このプロパティは、*glide.ui.polaris.experience* が true の場合にのみ適用されます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：*glide.ui.polaris.experience* が true の場合 true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.polaris.menus

ヘッダーの [統一ナビゲーション] メニューを切り替えます。このプロパティは、*glide.ui.polaris.experience* が true の場合にのみ適用されます。これは ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションが有効であることを意味します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：*glide.ui.polaris.experience* が true の場合 true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.reference.readonly.clickthrough

読み取り専用の参照フィールドの参照ポップアップを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。クライアントスクリプト、UI ポリシー、または ACL によってフィールドが読み取り専用になる場合、参照ポップアップとクリックスルーはデフォルトで非表示にな

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

ります。ターゲット レコードを参照またはクリックスルーできることは、書き込み可能な参照フィールドとは無関係です。

false の場合、アドミニストレーターは辞書エントリに *readonly_clickthrough=true* 属性を追加することによって、特定のフィールドのシステム設定を上書きできます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：[システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]

glide.ui.remember_view

最後のビューのユーザー設定の使用を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.remember.me.default

[記憶する] チェックボックスをデフォルトで選択するか (**true**)、クリアーするか (**false**) をコントロールします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.report.extend_calendar_choices

カレンダーの強調表示の際に適用されるフィールドスタイルをコントロールします。**false** の場合、[タスク] テーブルのフィールドスタイルが使用されます。**[true]** の場合、カレンダーは最初に、レポートの基礎になっているテーブルのフィールドスタイルを使用します。該当するスタイルがそのテーブルに存在しない場合、カレンダーは [タスク] テーブルのフィールド スタイルを使用します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.report.old_report_builder

古いレポートビルダーの UI の使用を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.section508

画像の代わりとなる代替テキストの表示を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：[システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]

glide.ui.show_live_feed_activity

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

アクティビティフォーマッターのレコードのライブフィードを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：[システムプロパティ] > **[UI プロパティ]**

glide.ui.show_template_bar

指定したテーブルにテンプレートバーを表示できるかどうかをコントロールします。
例：`glide.ui.show_template_bar.incident = false`

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.session_timeleft

非アクティブに起因するタイムアウトの何分前までにユーザーがセッションを延長する必要があるかを設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：2
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.active.session.life_span

アクティビティに関係なく、セッションの最大セッション時間 (分) を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：0
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.session_timeout

非アクティブセッションタイムアウト (分) を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.stream_icon

指定したテーブルのアクティビティストリームボタンの表示を切り替えます。
例：`glide.ui.stream_icon.hr_case = true`

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.ui.syntax_editor.context_menu

スクリプトエディターのコンテキストメニューを有効または無効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.syntax_editor.linter.eslint_config

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

ESLint ユーティリティを使用してリスティング設定を定義します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：no-undef、no-unused-vars、no-empty、semi 以外の推奨条件をすべて有効にします。
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.table.labels

テーブル名に詳細なラベル (**true**) または文字通りのテーブル名 (**false**) のどちらを使用するかをコントロールします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.tablet_enabled

タブレット UI を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：[システムプロパティ] > [タブレット **UI** プロパティ]

glide.ui.tablet_agents

ブラウザーの user_agent ヘッダーに指定された文字列 (カンマ区切り形式) の 1 つが存在する場合は、タブレット UI を使用します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：ipad、android_tablet
- 場所：[システムプロパティ] > [タブレット **UI** プロパティ]

glide.ui.tablet.title

指定したテキストを、タブレット UI の簡単なページタイトルとして表示します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： ServiceNow
- 場所：[システムプロパティ] > [タブレット **UI** プロパティ]

glide.ui.tablet.title.ios_webapp

指定したテキストを、iOS バージョン 6 以降で使用されるデフォルトのホーム画面のアイコン ラベルとして表示します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： ServiceNow
- 場所：[システムプロパティ] > [タブレット **UI** プロパティ]

glide.ui.task.insert

[タスク] から派生したテーブルの [挿入] や [挿入と維持] オプションの使用を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします (インシデント、変更、問題など)。

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

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.textarea.character_counter

[true] だとジャーナルフィールドや複数行テキストのフィールドに使用可能な文字数が表示されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.textarea_initial_rows

複数のフォーム要素の初期表示に使用する行数を設定します。編集として要素が選択された場合は行が拡張されます。このプロパティを無視するには、値を`0`または空白に設定します。この機能は、複数行の要素がスペースを余分に取る場合に、スペースを節約するために使用します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：0
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.update_on_iterate

ユーザーがフォーム上の青い矢印をクリックしたときに、更新を保存するか (**true**)、または破棄するか (**false**) をコントロールします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.ui_policy_debug

[JavaScript デバッグ] ウィンドウでの UI ポリシー処理のログ記録を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ui.user_cookie.life_span_in_days

「記憶する」Cookie の有効期限を設定します。

> **注:** ユーザーが「記憶する」が有効になっているインスタンスにアクセスすると、Cookie の有効期限は最大 (glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days) 有効期限に達するまでになります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：15 (日)

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

> **注:** 最大値 30

- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days

ユーザーがインスタンスへの再認証を強制される前に、Cookie の有効期限が切れる「*glide.ui.user_cookie.life_span_in_days*」の最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 30 (日)

> **注:** 最大値は 365 日です。

- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui.welcome.profile_link

「ようこそ」メッセージの際にユーザー名をクリックすることによるユーザープロファイルの表示を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：新しいインスタンスでは **[true]**。既存のインスタンスでは **false**。
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.ui11.show_switch_link

このプロパティは、使用廃止バージョンの UI にのみ影響します。サポートは停止しています。UI11 と従来のインターフェイスの切り替えを行えるバナーリンクを表示 (**true**) または非表示 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.update.suppress_update_version

バージョン [sys_update_version] テーブルで更新が追跡されないテーブルのリスト (カンマ区切り)。このリストに表示されるテーブルのバージョンは、比較したり元に戻すことはできません。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：sys_user、sys_import_set_row
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.user.default_password

受信メールから作成した新規のユーザーのデフォルト パスワード。ユーザーは、初回ログイン時にパスワードをリセットする必要があります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：password
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.userauthgate.extauth.check

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

外部認証メカニズムと内部認証メカニズムの両方について、*UserAuthenticationGate* チェックを有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.user.trusted_domain

インスタンスによって受信メールに基づいて自動的にゲスト ユーザーを作成される、信頼できるドメインのリスト (カンマ区切り)。すべてのドメインを信頼するには、アスタリスク (*) を使用します。メールが信頼できるドメインからでない場合、インスタンスは受信メールを「ゲストユーザー」として処理しますが、インスタンスにゲストユーザーは作成されません。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：*
- 場所：[システムプロパティ] > [メール]

glide.workflow.model.cache.max

ワークフロー キャッシュに保持されているモデルの最大数。変更を適用するには、このプロパティを変更した後でインスタンスを再起動する必要があります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：300
- 場所：[ワークフロー] > [プロパティ]

glide.wsdl.definition.use_unique_namespace

Web サービスを介して ServiceNow テーブルを公開するときに、一意の WSDL 名前空間の値の使用を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします**true** の場合、WSDL ターゲット名前空間は www.service-now.com/ になります<table name>。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.wsdl.maximum_hierarchy

階層 SOAP Web サービスが有効な場合の WSDL に返される階層レベルの最大数。このプロパティの最大値は 3 です。

- タイプ：整数
- デフォルト値：3
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.wsdl.show_nillable

通常コンテンツを必要とする {content type} にもかかわらず要素コンテンツがない場合、WSDL 要素を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.ws.use_row_lock

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

trueの場合、変換を実行する前に適用される現在の Web サービスロックを使用しないでください。OnStart メソッドの後に適用すされる行ロックを使用します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.xmlhttp.excessive

多対多または一対多の収集ボックスの片側に表示される項目の数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

glide.xmlprocessor.use_unload_format

display_value 形式を使用して XML のアンロードを有効 (true) または無効 (false) にします。この形式を使用してアンロードするには、パラメータ *useUnloadFormat=true* を要求 URL に追加します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

google.maps.auto_close

true の場合、新しいウィンドウが開く前に現在の [情報] ウィンドウが自動的に閉じます。複数のポップアップウィンドウを一度に開いておけるようにするには、このチェックボックスをオフにします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]

google.maps.client

Google Maps API for Business のクライアント ID。このクライアント ID は、Google Maps API for Business の本番環境利用を許可します。デフォルトでは、この ID は ServiceNow によって提供されます。ServiceNow では用途に応じて別のクライアント ID を購入を求められることがあります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： gme-servicenow
- 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]

google.maps.key

サーバーの URL と結合された、Google からのマップ キー。Google マップの開発利用を許可するプライベートキーです。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：空
- 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]

google.maps.latitude

マップの開始緯度。この値で Google マップに表示される開始緯度を指定します。

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

- タイプ：文字列
- デフォルト値：36.008522
- 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]

google.maps.longitude

マップの開始経度。この値で Google マップに表示される開始経度を指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：-95.221764
- 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]

google.maps.max_items

マップに表示する最大項目数。この設定でマップ上に表示できるアイコンの数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 500
- 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]

google.maps.table

マップが使用するテーブル。名前、経度、緯度のフィールドを含むテーブルの名前を設定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：cmn_location
- 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]

google.maps.zoom

マップの開始ズームレベル (最低は 1)。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 4
- 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]

help.base.default

(コンテキスト依存のヘルプ プラグイン) ServiceNow wiki が **false** で、かつ絶対 URL が指定されてないヘルプ コンテキストのベース URL を設定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：http://servicenow.com/docs/?context=
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

help.base.servicenow

(コンテキスト依存のヘルプ プラグイン) ServiceNow wiki が **true** のヘルプ コンテキストのベース URL を設定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：http://servicenow.com/docs/?context=
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

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

mid.server.rba_debug_powershell

PowerShell プローブのプローブレベルのデバッグを有効にします。このプロパティを有効にすると、PowerShell プローブは詳細なアクティビティ情報を MID サーバー ログに書き込みます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：[オーケストレーション] > **[MID** サーバープロパティ]

mid.version.override

環境内のすべての MID サーバーに対して、現在のバージョンの上書き条件を設定します。バージョン管理の詳細については、「MID サーバーバージョンコントロールプロパティ 」を参照してください。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：none (このプロパティが空の場合、MID サーバーは mid.buildstamp プロパティからバージョン情報を取得します)。
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

par_vis_config.data_source.can_select_indicator

[データの可視化] 構成パネルからインジケーターをデータソースとして選択できるロールを指定します（カンマ区切り形式）。空の場合、すべてのユーザーは、自身がアクセス権を持つインジケーターソースを選択できます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：空
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

par_vis_config.live_refresh_rate_min_value

[データの可視化] 構成の [ライブリフレッシュレート] 設定の最小間隔を、秒単位で指定します。設定されていても、空または 0 の値にすることができます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30 (秒)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

par_viz.table_data_max_data_points

テーブルソースに基づくデータ可視化チャートのデータポイントの最大数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

par_viz.table_data_max_groups

テーブルソースに基づくデータ可視化チャートで表示されるグループの最大数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：50
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

password_reset.activity_monitor.incident_threshold

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

アラートが表示されるまでの最大ロックアウト回数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10 (回)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

password_reset.activity_monitor.incident_window

ユーザーのロックアウト数の記録とカウントに使用される時間を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 60 (分)
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

password_reset.captcha.ignore

CAPTCHA の機能を有効または無効にします。

パスワードリセットアプリケーションは、デフォルトの CAPTCHA サービスとして Google re-CAPTCHA を使用します。ベースシステムの CAPTCHA を使用するには、*password_reset.captcha.google.enabled* システムプロパティを *false* に変更します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

password_reset.qa.num_enroll

ユーザーがパスワードリセットプログラムに登録するにあたり、選択して回答する必要のある質問の件数を指定します。

> **注:** この秘密の質問のプロパティは、秘密の質問による検証で *num_enroll* パラメーターに値を追加することによって上書きできます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：5 (件)
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

password_reset.qa.num_reset

パスワードリセットプロセスでユーザーが自分の ID を確認するために回答する必要のある質問の件数を指定します。

> **注:** この秘密の質問のプロパティは、秘密の質問による検証で *num_reset* パラメーターに値を追加することによって上書きできます。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 3 (件)
- 考えられる値：*num_enroll* プロパティで指定された値より小さい整数。
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

password_reset.request.max_attempt

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

*max_attempt_window*の値によって決定された期間にロックアウトされる前に、ユーザーが行えるパスワードリセットの試行回数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：3 (回)
- 場所：[パスワードリセット] > プロパティ

password_reset.request.max_attempt_window

パスワード変更の試行回数が最大に達した場合に、ユーザーのロックアウトまたはパスワード変更を禁止する期間を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1440 (分)
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

password_reset.request.retry_window

パスワードリセットの試行回数がリフレッシュされるまでの期間を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1440 (分)
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

password_reset.request.success_window

ユーザーがパスワードを正常にリセットした後にロックアウトされる期間を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 10 (分)
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

password_reset.sms.default_complexity

ユーザーがパスワードをリセットするために必要な SMS コードの文字数を指定します。

注: この SMS コードプロパティは、SMS コード検証の複雑パラメーターに値を追加することで上書きできます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：4 (桁)
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

password_reset.sms.expiry

ユーザーに送信される SMS コードの有効期限が切れるまでの時間を分単位で指定します。

注: この SMS コードプロパティは、SMS コード検証の有効期限パラメーターに値を追加することで上書きできます。

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

- タイプ：整数
- デフォルト値：5 (分)
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

password_reset.sms.max_per_day

24 時間以内にユーザーに送信される SMS コードの最大数を指定します。ユーザーが [検証コードの送信] ボタンを押した時点で 24 時間のカウントが開始されます。

注: この SMS コードプロパティは、SMS コード検証の *max_per_day* パラメーターに値を追加することで上書きできます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10 (1 日あたり)
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

password_reset.sms.pause_window

別の SMS コードをユーザーに送信するまで経過時間を指定します。

注: この SMS コードプロパティは、SMS コード検証の *pause_window* パラメーターに値を追加することで上書きできます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：2 (分)
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

password_reset.wf.refresh_rate

ワークフローのステータスをチェックする頻度を指定します。パスワードリセットプロセスの進行状況バーに表示されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：90000 (ミリ秒)
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

password_reset.wf.timeout

実行するワークフローの最大待機時間をミリ秒単位で指定します。ワークフローは、ユーザーが [送信] をクリックするとパスワードリセットの要求中にトリガーされます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：500 (ミリ秒)
- 場所：[パスワードリセット] > [プロパティ]

promin.show_records.limit

表示する [レコードを表示] リンクのアークまたはノードに対して返すことができるレコードの最大数を指定します。設定された制限よりも多くのレコードが返された場合、リンクは表示されません。

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

- タイプ：整数
- デフォルト値：100,000 (レコード)
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。

remember_me.max_duration_in_days

ユーザーがインスタンスへの再認証を強制される前に、Cookie の有効期限が切れる「*remember_me_cookie.duration_in_days*」の最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 30 (日)

  注: 最大値は 365 日です。

- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

remember_me_cookie.duration_in_days

「記憶する」Cookieのデフォルトの期限を設定します。ユーザーがログインしたときに「記憶する」が有効になっていると、有効期限内にログインするたびに有効期限がリセットされます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：15 (日)

  注: 最大値は 30 日です。

- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

sa_analytics.aggregation.include_service

アラートアグリゲーションのすべての CI が含まれます。**false** の場合、ビジネスサービスに関連していない CI のみが含まれます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：[アラートアグリゲーションと **RCA]** > [プロパティ]

sa_analytics.aggregation_enabled

アラートアグリゲーションを有効にします。サービスとアラートグループの相関アラートの集計を有効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：[アラートアグリゲーションと **RCA]** > [プロパティ]

sa_analytics.alert.severity_threshold

アラート重大度しきい値。これを上回るアラートが分析対象になります。しきい値を超える重大度のアラートのみ、アラートアグリゲーションと根本原因 CI 分析に含まれます。

- タイプ：選択リスト
- デフォルト値：info
- 他の可能な値：

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

- Warning
- マイナー
- メジャー
- 重大

- 場所：[アラートアグリゲーションと **RCA]** > [プロパティ]

sa_analytics.rca_enabled

ビジネスサービスの根本原因分析を有効 (**true**) または無効 (**false**) にします。ビジネスサービスに関連するアラートに対して RCA を有効にし、根本原因 CI を特定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：[アラートアグリゲーションと **RCA]** > [プロパティ]

sa_analytics.rca.input_purge_days

ステージングテーブルを (数日中に) 消去します。RCA 入力が消去されるまで保存される日数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：90
- 指定可能な値の範囲：30 〜 180
- 場所：[アラートアグリゲーションと **RCA]** > [プロパティ]

sa_analytics.rca.learner_group_interval_secs

アラートのグループ化の時間間隔 (秒) 条件。アラートがグループに含めるために作成される必要がある間隔。

- タイプ：整数
- デフォルト値：300
- 指定可能な値の範囲：60 〜 900
- 場所：[アラートアグリゲーションと **RCA]** > [プロパティ]

sa_analytics.rca.learner_query_interval_secs

分析用にアラートを含める基準になる期間の長さ (秒)。アラートアグリゲーション分析にアラートを含める過去の期間。

- タイプ：整数
- デフォルト値：86400
- 指定可能な値の範囲：43200 〜 86400
- 場所：[アラートアグリゲーションと **RCA]** > [プロパティ]

sa_analytics.rca.output_purge_days

RCA 出力が消去されるまで保存される日数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：3
- 指定可能な値の範囲：3 〜 5
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

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

sa_analytics.rca.query_probability_threshold

信頼スコアの割合しきい値。上回ると RCA 相関アラートグループが イベント管理 ダッシュボードとアラートコンソールに表示されます。グループが イベント管理 ダッシュボードとアラート コンソールに表示される前に、RCA 相関アラート グループによって満たされる必要がある信頼スコア。

- タイプ：整数
- デフォルト値：0
- 指定可能な値の範囲：0 〜 100
- 場所：[アラートアグリゲーションと **RCA]** > [プロパティ]

sam.install_deletion_deadline

構成アイテムで検出されなかった場合に、ソフトウェア インストールが削除される基準となる日数を定義します。ディスカバリー の継続的な実行間隔の日数よりも大きい値を使用します。

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

security.list.internal.domains

他のドメイン (このプロパティのコンマ区切りリスト内のものを除く) は外部のメールドメインとして分類されます。これらの外部ドメインからの受信メールの数は、インスタンスセキュリティセンターの [外部受信メール] メトリクスに表示されます。

- タイプ：選択文字列
- デフォルト値：なし
- 他の可能な値：組織内のすべての内部メールドメインのコンマ区切りリスト。
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

sn_acc_vis_content.set_assigned_to

[アサイン先] 属性が ACC-V によって上書きされるかどうかを決定します。

- タイプ：ブーリアン
- デフォルト値：false

sn_acc_vis_content.assigned_to_user_order

ACC-V のアサイン先ユーザーのソースとその優先度を定義します。定義されたユーザー名ソースの順序によって、コンピューター CI に設定されているアサイン先ユーザーに基づく優先度が決まります。computer_system_username と logged_in_users を例に挙げて説明します。これら 2 つの異なるソースによって、コンピューター CI の [アサイン先] 属性を決定する際に、どちらのソースから派生したユーザー名が優先されるかが決まります。

computer_system_username：このソースは、Windows マシンのネイティブコマンド wmiccomputersystem get user username から派生します。

logged_in_users：このソースは OsQuery テーブルからログインしているユーザーを取得する OsQuery です。

- タイプ：選択文字列
- デフォルト値：computer_system_username、logged_in_users

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

sn_acc_vis_content.persist_os_user_type

ACC-V に関して対象とするユーザーのタイプを保持します。

- タイプ：カンマ区切りのパラメーター
- デフォルト値：local、system

sn_agent.disco_minimum_threshold_for_rediscovery_minutes

特定の IP で最後の拡張ディスカバリーから再検出がトリガーされるまでの最小時間 (分)。これは、ネットワークが断続的に中断したり、ラップトップが繰り返し再起動されたりする場合に、拡張ディスカバリーが頻繁に起きすぎないようにするために役立ちます。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 60

sn_agent.disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco

true の場合、一致基準 (discovery_source=ServiceNow) を使用して検出された CI が既に存在するかどうかを確認し、再検出する代わりに、既存の CI にエージェントレコードをリンクします。

- タイプ：ブーリアン
- デフォルト値：true

sn_agent.disco_ci_clobber_of_agentless_disco_threshold_days

エージェントを使用した再検出ではなく、既存の CI がリンクするエージェントレス検出を使用して既存の CI が検出されてからの最大日数。これは、disco_disable_ci_clober_of_agentless_disco が true であり、非 ACC discovery_source (ServiceNow など) が CI を検出してから長期間経っている (デフォルトでは 14 日以上) 場合に有効になります。このしきい値を超えると、拡張ディスカバリーは、非 ACC discovery_source によって CI が以前に検出されたかどうかに関係なく、既存の CI を実行して無効にすることができます。これにより、CMDB には最新の検出データが入ります。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 14

sn_agent.host_data_collection.disable_when_container

true の場合、ホストデータ収集が発生し、エージェントクライアントコレクターがコンテナで実行されていることが判明した場合、受信データは処理されず、ホストデータ収集ステータスは無効に設定されます。

- タイプ：ブーリアン
- デフォルト値：true

sn_acc_vis_content.persist_sam_usage_metrics

SAM 基本測定機能を活用できるようにします。このフラグが True に設定されている場合、インストールされているすべてのソフトウェアに関する詳細 (osquery からアクセスされた直近の時間など) をフェッチした後、その情報はソフトウェア使用率 [samp_sw_usage] テーブルに送られます。情報を保持するには、SAM プラグインも有効にする必要があります。

- タイプ：ブーリアン
- デフォルト値：true

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

sn_app_insights.minutes_between_triggers

同一のメトリクストリガーの通知を送信するまでの待機時間 (分)。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30

sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores

p1 予測モデルのセマフォメトリクスのデータの正規化係数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：21

sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load

p1 予測モデルの sys_load メトリクスのデータの正規化係数。

- タイプ：整数
- デフォルト値：923

sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown

p1 アラートステータスを終了させるために必要な「p1 予測なし」の継続時間 (分)。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： 5

sn_app_insights.p1_predict_threshold

p1 予測モデルが p1 アラートステータスを予測するために必要な最小信頼度。

- タイプ：整数
- デフォルト値：90

sn_bm_client.dashboard_display_unit

Benchmarks ダッシュボード上の KPI 値に使用する時間単位。選択肢は[時間]または[日]です。

- タイプ：選択リスト
- デフォルト値：日
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

sn_chg_soc.change_soc_initial_limit

変更スケジュールのロード時に表示する change_request レコードの数を定義します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：40
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit

変更スケジュールをスクロールしたときに表示する change_request レコードの数を定義します。

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

- タイプ：整数
- デフォルト値：20
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

sn_chg_soc.change_soc_total_limit

変更スケジュールに表示できる change_request レコードの合計数を定義します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification

変更スケジュールを固定または固定解除するときにメッセージを表示します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

sn_chg_soc.schedule_window_days

変更スケジュールページにブラックアウトおよびメンテナンス期間のスパンを表示するときに、change_request レコードの個別の開始または終了の前後何日間を考慮に入れるかを指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

sn_disco_cd.scheduled_job_time_out_in_mins

このプロパティでは、クラウドリソースに対するスケジュール済みジョブの最大実行時間の値を分単位で設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：120

sn_disco_certmgmt.cert_task_default_approval_group

このプロパティは、自動ワークフロー向けの証明書の新規要求、更新、または取り消しを行う手動承認プロセス専用の、証明書インベントリと管理 のデフォルト承認グループ名を設定するために使用されます。複数の承認グループをカンマで区切って追加できます。タスクは、最初に現在のドメイングループを選択し、次にグローバルドメイングループを選択します。グループが見つからない場合、タスクは失敗します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

sn_disco_certmgmt.default_cert_order_validity_period

このプロパティは、証明書インベントリと管理 に置かれている証明書オーダーの有効期間を設定するために使用されます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000 日

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

sn_disco_certmgmt.default_cert_task_priority

このプロパティは、証明書インベントリと管理 で新規および更新タスクの優先度を設定するために使用されます。値 1、2、3、4、5 を受け付けます。無効な値 (<1 | | >5 | | 他の文字列) を指定すると、値は P3 に戻ります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：3 (プロパティが存在しない場合)

sn_disco_certmgmt.default_revoke_cert_task_priority

このプロパティは、証明書インベントリと管理 で取り消しタスクの優先度を設定するために使用されます。値 1、2、3、4、5 を受け付けます。無効な値 (<1 | | >5 | | 他の文字列) を指定すると、値は P1 に戻ります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1 (プロパティが存在しない場合)

sn_global_searchui.hide_results_count

[グローバル検索] ページで、一致する検索グループとテーブルのレコード数を非表示 (**true**) または表示 (**false**) します。

このプロパティを変更するには、システムロパティテーブルを開く前に、アプリケーションピッカーから [拡張グローバル検索 **UI (Enhanced Global Search UI)]** を選択します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

sn_nowassist_va.com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search_conversational_catalogs

Mid トピックディスカバリーの AI 検索結果で、値を true に変更してカタログ結果を表示します。デフォルトでは、これらの Mid トピック AI 検索結果にはナレッジベースの結果のみが表示されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

sn_nowassist_va.nass_animated_avatar_enabled

LLM 応答がエンドユーザーにストリーミングされている間、アニメーションのスパークル ✦ アイコンが表示されます。応答が完全にロードされると、アニメーションのスパークル ✦ アイコンが静的なブランド化された 仮想エージェント アイコンに変わります。このシステムプロパティが `false` に設定されている場合、メッセージをロードした後に、アニメーションの省略記号 ••• アイコンが表示されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items

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

合成された応答が単一のアクションのみを返す場合は、そのアクションを自動的に起動するかどうかを構成します。デフォルトでは、仮想エージェント トピックのみが自動的に起動します。これは、合成された応答が単一の会話型カタログアイテム、単一の 仮想エージェント トピックと ナレッジベース 情報、または単一の会話型カタログアイテムと ナレッジベース 情報を返すたびに構成できます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：トピック
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

sn_vad_genai.com.glide.small_talk.closure.prompt_enabled

クローズの雑談が認識されるたびに、会話を終了するための確認メッセージが含まれます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

subscription.custom_table.enforce_entitlement

本番環境または非本番環境でモバイルスタジオなどの特定アプリケーションを使用するときに、カスタムテーブルの周囲でガードレールを有効にすることができます。

このプロパティを **true** に設定すると、インスタンスに存在するアクティブなサブスクリプションに基づいて、Mobile Studioなどのアプリケーションで利用可能なカスタムテーブルのリストが制限されます。このガードレールを解除したい場合、このプロパティを **[false]** に設定すると、アクティブなサブスクリプションのエンタイトルメントと関係なく、すべてのカスタムテーブルにアクセスできるようになります。

- タイプ：ブーリアン
- デフォルト値：
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

> **注:** このプロパティを **false** に設定すると、権限のないカスタムテーブルでもアプリケーションを使用できます。選択したアプリケーションで、どのカスタムテーブルに使用権利があるか (該当する場合) を判断するには、アクティブなサブスクリプションのサービスの説明を参照してください。

sys_par_insights_enabled

プロアクティブなアナリティクス機能を有効にします。

- タイプ：true/false (ブーリアン)
- デフォルト値：true
- 場所：値を変更するには、[システムプロパティ] テーブルでこのプロパティを作成します。
- その他の情報： システムプロパティを追加する

tablet.footer.text

タブレット UI フッターに表示されるテキスト。

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

- タイプ：文字列
- デフォルト値： Copyright ServiceNow 2012
- 場所：[システムプロパティ] > [タブレット **UI** プロパティ]

tablet.header.text

タブレット UI ヘッダーの右側に表示されるテキスト。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： ServiceNow
- 場所：[システムプロパティ] > [タブレット **UI** プロパティ]

システムプロパティを追加する

プロパティを追加または作成してシステムの動作を制御します。

システムプロパティを追加する

始める前に
必要なロール：admin

お使いのアプリケーション用のシステムプロパティ作成の詳細については、ServiceNow® 開発者サイト でトレーニングを受けてください。

このタスクについて
システムの一部のプロパティは、デフォルトでインスタンス内に表示されず、システムプロパティ [sys_properties] テーブルへの追加が必要になります。プロパティの追加が機能に必要な場合は、システムプロパティを追加できます。

重要: システムプロパティには、ほとんどまたはまったく変更されない構成情報が保存されます。システムプロパティを変更または追加するたびに、キャッシュがフラッシュされ、クラスター内のすべてのノードが同期状態に維持されます。このキャッシュのフラッシュにより、1 ～ 10 分の間パフォーマンスコストが非常に高くなるため、過度に実行すると機能停止になる可能性があります。このような機能停止を防ぐために、変更頻度が月に 1 ～ 2 回を超える構成情報の保存にシステムプロパティを使用しないでください。定期的に変更される構成情報の保存には、その代わりにカスタムテーブルを使用します。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. プロパティ名を検索して、そのプロパティが存在しないことを確認します。
3. [新規] を選択します。
4. プロパティのデータベース名を使用して、システムプロパティフォームに入力します。

   必ず正しいデータタイプを指定して、プロパティで使用する新しい値を追加してください。

   追加するプロパティには、デフォルト値が既に含まれています。この値を変更するには、プロパティを追加します。

フィールド	説明
名前	作成しているプロパティの名前。

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

フィールド	説明
説明	プロパティの機能を説明する簡単な説明文を入力します。
選択肢	選択リストのカンマ区切り値。別の選択リストのラベルと値が必要な場合は、等号 (=) を使用してラベルと値を区切ります。たとえば、「青=0000FF, 赤=FF0000, 緑=00FF00」とすると、リストに青、赤、緑が表示され、対応する 16 進値がプロパティ値のフィールドに保存されます。
タイプ	データタイプをリストから選択します (整数、文字列、**true**|**false** など)。
値	プロパティの目標値を設定します。プロパティ値はすべて文字列として格納されます。*gs.getProperty()* メソッドを使用してプロパティを取得する場合は、結果を文字列として扱います。たとえば、true | false プロパティでは、相当するブール値ではなく、「true」または「false」の文字列が返されます。
キャッシュを無視	構成設定のためにデータベースが照会されないように、システムプロパティ値はサーバー側のキャッシュに保存されます。システムプロパティ値を変更すると、常に sys_properties テーブルのキャッシュがフラッシュされます。このフィールドを使用して、このプロパティの値を他のすべてのサーバー側キャッシュからフラッシュするかどうかを決定します。 デフォルトのオフのチェックボックスは、システムがすべてのサーバーサイドキャッシュをフラッシュし、データベースから現在のプロパティ値を取得することを意味します。すべてのキャッシュに現在のプロパティ値を確保するには、チェックボックスをオフのままにします。 一部のサーバーサイドキャッシュのフラッシュを無視するには、チェックボックスをオンにします。これにより、sys_properties テーブルのキャッシュのみがフラッシュされ、他のすべてのキャッシュには以前のプロパティ値が保持されます。このオプションにより、すべてのキャッシュをフラッシュして新しいプロパティ値を取得する際のパフォーマンスコストが回避されます。 通常、このチェックボックスをオンに設定してキャッシュを無視する必要があるのは、変更頻度が月 1 回を超えるシステムプロパティがあり、そのプロパティ値が sys_properties テーブルのみに格納されている場合に限られます。

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

フィールド	説明
プライベート	このプロパティを true に設定すると、更新セットによるインポートからこのプロパティが除外されます。システムプロパティを private にすると、あるインスタンスの設定が別のインスタンスの値を上書きすることをなくします。たとえば、開発インスタンスのシステムプロパティに本番インスタンスと同じ値を使用させたくない場合に使用します。
読み込みロール	このプロパティへの読み取りアクセス権を持つロールを定義します。
書き込みロール	このプロパティへの書き込みアクセス権を持つロールを定義します。

5. [送信] を選択します。
プロパティ名によっては、アドミニストレーターが新しいモジュールを使用しなければその値を変更できない場合があります。これはシステムプロパティのいずれかのプロパティページにも表示される場合があります。

> **注:** [キャッシュを無視] チェックボックスをオンにすると、パラメーターが変更されたときにサーバーのキャッシュがフラッシュされます。

システムプロパティモジュールの作成

アプリケーションナビゲーターにモジュールを追加して、システムプロパティのリストにアクセスできます。このモジュールを使用すると、システムプロパティテーブルにプロパティを簡単に追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [アプリケーションメニュー]に移動します。
2. プロパティテーブルを追加するアプリケーション ([システムプロパティ] など) を検索します。
アドミン以外のユーザーがアクセスできないように、アドミンロールに制限されているアプリケーションを選択してください。
3. [モジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームフィールドに値を入力します。

フィールド	説明
タイトル	モジュール名。たとえば、[すべてのプロパティ] などです。
アプリケーションメニュー	モジュールが表示されるアプリケーションメニューの名前を指定します。このフィールドには、モジュール関連リストにアクセスしたアプリケーションの名前が自動的に入力されます。
リンクタイプ	このモジュールが開くリンクのタイプを指定します。システムプロパティのリストについては、[レコードリスト] を選択します。

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

フィールド	説明
テーブル	モジュールが使用するテーブルを指定します。システムプロパティ **[sys_properties]** を選択します。

5. [送信] をクリックします。
6. モジュールが作成されたことを確認します。[システムプロパティ] > [すべてのプロパティ]に移動します。

次のタスク
システムプロパティモジュールのリストに追加のパラメーターを含める場合は、「モジュールの作成」を参照してください。

クエリーの結合と複雑さに伴うサイズ制限

プラットフォームでは、リレーショナルデータベースを使用してデータを保存します。データの取得では、複数の結合で単一の結果セットを作成する場合があります。これらの結合は通常は単純ですが、場合によっては、システムが非常に大規模な結合を発行して 20 件を超える多数のテーブルをまとめることがあります。

データベースエンジンは通常、複数の結合を適切に処理します。リレーショナルモデルでは、結合が低コストで効率的であると想定しており、通常はその通りです。ただし、結合が大きすぎてデータベースにパフォーマンスの問題が発生することが稀にあります。

この潜在的な複雑さを軽減するには、次のプロパティを使用して結合の複雑さとサイズを制限します。

[システムプロパティ] > [システム] に移動し、次の説明を含むプロパティを見つけます。

クエリーごとのデータベース結合の最大数 **(Max number of database joins per** query)。値を小さくすると、それほど複雑でないクエリーが多数発行されます **(Smaller values cause the system to issue a larger number of less complex** queries)。値を大きくすると、クエリーの数は減りますが、個々のクエリーは複雑になります **(Larger values reduce the number of queries at the cost of additional complexity per** query)。既知のデータベースの問題が多数の結合から発生している場合を除き、このプロパティは変更しないでください。

このプロパティは、システムが実行を希望する結合の最大数を指定します。特定のエッジケースでは、より複雑なクエリーを発行する必要がありますが、通常発行される結合はこの数を超えません。たとえば値が 10 の場合、ある特定のクエリーで結合されるテーブルは 10 個以下になります。

システムは必要なデータを取得するため、クエリーの発行を増やすことによって結合の少なさを補う必要があるため、この数を低く調整するとデータベースに送信されるクエリーの件数が増えることになります。ほとんどの場合、このパラメーターの調整は逆効果です。

注: 既知のデータベースの問題が多数の結合から発生している場合を除き、このパラメーターは変更しないでください。

Web プロキシ

Web プロキシ設定はいくつかのプロパティでサポートされています。

注: システムプロパティ `[sys_properties]` テーブルでこれらのプロパティを設定します。

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

プロキシセットアッププロパティ

プロパティ	説明	例
glide.http.proxy_host	プロキシサーバーのホスト名または IP アドレスを指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし	proxy.company.com、192.168.34.54
glide.http.proxy_port	プロキシサーバーのポート番号を指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし	8080、9100
glide.http.proxy_username	プロキシサーバーの認証に使用するユーザー名を指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし	proxyuser
glide.http.proxy_password	プロキシサーバーの認証に使用するパスワードを指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし	パスワード
glide.email.override.url	インスタンス URL の代わりに、メール用のリンクで使用する URL を設定します。この URL は、`nav_to.do` で終わる必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：インスタンスの URL	https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do

NTLM 認証

NTLM は、基本的な Web サーバーでサポートされている最も複雑な認証プロトコルです。

NTLM は、基本的な Web サーバー (HttpClient など) でサポートされている最も複雑な認証プロトコルです。これは Microsoft によって設計された独自のプロトコルであり、公開された仕様はありません。初期のバージョンの NTLM は設計に問題があるため、ダイジェスト認証よりも安全性が低くなります。ただし、この問題は Windows NT 4 用のサービスパックで修正され、現在ではこのプロトコルはダイジェスト認証よりも安全であると見なされています。

NTLM 認証では、サーバーのドメイン名またはデフォルトの認証情報に対して NTCredentials のインスタンスが使用可能である必要があります。NTLM は領域の概念を使用しないため、HttpClient は

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

サーバーのドメイン名を領域の名前として使用します。また、NTCredentials に対して指定するユーザー名には、ドメインのプリフィックスを付けないでください。

- 適切：adrian
- 不適切：DOMAIN\adrian

基本認証およびダイジェスト認証と比較して、NTLM の動作方法にはいくつかの重要な違いがあります。これらの違いは通常、HttpClient によって処理されます。ただし、これらの違いを理解しておくと、NTLM 認証を使用する際の問題を回避するのに役立ちます。

- NTLM 認証は、HttpClient API に関して他の認証形式とほぼ同じように機能します。唯一の違いは、UsernamePasswordCredentials の代わりに NTCredentials を指定する必要があることです(必要に応じて、アプリケーション全体で NTCredentials を使用できるように、NTCredentials は実際に UsernamePasswordCredentials を拡張します)。
- NTLM 認証の領域は、接続されているコンピューターのドメイン名です。サーバーには複数のドメイン名があることが多いため、これは面倒な作業になる可能性があります。認証情報の検索には、HostConfiguration で指定されている HttpClient が接続するドメイン名のみが使用されます。最初に NTLM 認証をテストするときは、デフォルトとして使用される null として領域を渡すことをお勧めします。
- NTLM は要求ではなく接続を認証します。そのため、新しい接続が確立されるたびに認証する必要があり、認証中は接続を開いたままにしておくことが重要です。このため、プロキシサーバーと Web サーバーの両方での認証に NTLM を使用することはできません。また、HTTP キープアライブをサポートしない HTTP 1.0 接続または Web サーバーで NTLM を使用することもできません。

注: システムプロパティ `[sys_properties]` テーブルからこれらのプロパティを設定します。

NTLM 認証

プロパティ	説明	例
glide.http.proxy_ntusername	NTLM 認証でのプロキシサーバー認証に使用するユーザー名を指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし	ユーザー名
glide.http.proxy_ntpassword	NTLM 認証でのプロキシサーバー認証に使用するパスワードを指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし	パスワード
glide.http.proxy_nthost	NTLM 認証でのプロキシサーバー認証に使用するホスト名を指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし	nthost
glide.http.proxy_ntdomain	NTLM 認証でのプロキシサーバー認証に使用するドメインを指定します。	DOMAIN

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

NTLM 認証 (続く)

プロパティ	説明	例
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：なし	

SOAP クライアントのプロキシサーバー

アドミニストレーターは、MID サーバーや ODBC Driver などの SOAP クライアントに対して個別のプロキシ設定を指定できます。

MID サーバーのプロキシサーバーを指定するには、「MID サーバーの構成」を参照してください。

ODBC Driver のプロキシサーバーを指定するには、「プロキシサーバーを使用するための ODBC の構成」を参照してください。

プロキシサーバーのバイパス

アドミニストレーターは、特定の URL または URL パターンのプロキシサーバーをバイパスするようにインスタンスを設定できます。

通常、内部アドレスには SOAP 通信用のプロキシサーバーは必要ありません。

プロキシサーバーのバイパス

プロパティ	説明	例
glide.http.proxy_bypass_list	プロキシサーバーをバイパスするアドレスのリストを指定します (セミコロン区切り)。アドレスのすべてまたは一部を指定するには、ワイルドカード文字としてアスタリスクを使用します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル	127.0.0.1;*.internal.com;localhost

アドミンセンター

アドミンセンターはプラットフォームオーナーとアドミニストレーターに対し、プラットフォームの機能にアクセスし、新しいアプリケーションを検出し、インテリジェントでアクション可能なインサイトを取得するための中心的なハブを提供します。

アドミンセンター アプリケーションを使用して、利用可能なアプリケーションの機能と、ビジネスゴールの達成に向けてそれらを実装する方法を確認します。

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

開始するには

詳細 アドミンセンターの詳細を確認する	管理 アドミンホームページの機能を管理する方法について学ぶ	検出 アダプションブループリント、つまり、ビジネス成果別に整理された推奨アダプションジャーニーを検出する
構成 コンフィグレーションハブを使用してアプリケーションを構成する方法について確認する	参照 アプリに関するその他の情報の学習	

トラブルシューティングとヘルプ

- アドミンセンター (LES) に関する質問/質問への回答ServiceNow コミュニティ
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索

アドミンセンターの詳細

アドミンセンターは、アドミンにインスタンスの一元管理を提供し、アドミンはプラットフォームの機能、アプリケーション、構成可能なアドミンダッシュボードに簡単にアクセスできます。

アドミンセンターの概要

アドミンセンターは包括的なプラットフォーム管理ソリューションであり、プラットフォーム機能、アプリケーション検出、インテリジェントなインサイトへのアクセスを提供して、情報に基づいた意思決定を促進します。

アドミンセンター ユーザー

アドミンセンター には次のユーザーがいます。

ユーザー	説明
システムアドミニストレーター [admin]	インスタンス内のすべてのアプリケーションと機能にアクセスするには、admin ロールが必要です。

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

アドミンセンター のメリット

メリット	機能	ユーザー
[アドミン] メニューからすべての主要アプリケーションを確認する	アドミンセンター のサマリー	システムアドミニストレーター
1 つのページ内ですべての管理作業を管理および追跡する	アドミンホーム	システムアドミニストレーター
アダプションブループリントを介して、ビジネスゴールを達成するために利用可能なすべてのアプリケーションと機能にアクセスする	アダプションブループリント	システムアドミニストレーター
コンフィグレーションハブを介して、単一ページエクスペリエンスで関連アプリケーションと情報をズームインする	コンフィグレーションハブ	システムアドミニストレーター

次に確認すべき詳細情報

アドミンセンター の使用方法の詳細については、以下を参照してください。

- アドミンホームの管理
- アダプションブループリントの検出
- コンフィグレーションハブ
- アドミンセンター の参照情報

アドミンセンター のサマリー

アドミンセンター にまだ慣れていない場合は、このサマリーを読んで、製品の機能を理解してください。

アドミンセンター内で最初に操作するのは、アドミンホームページです。これは、1 つのページ内の操作ですべての管理作業を管理および追跡するのに役立ちます。インスタンスデータに基づいて作業に優先順位を付けることができます。アドミンホーム機能の詳細については、「アドミンホーム」を参照してください。

アドミンセンターを使用して、アドミニストレーターは必要とする多くの主要なアプリケーションに簡単にアクセスできます。これらのアプリケーションには、アドミンホームページの [アドミン] メニューから直接アクセスできます。

- アダプションブループリント：アダプションブループリントには、ビジネスゴールを達成するためのに推奨される利用可能なアプリケーションと機能が表示されます。一連のアプリと機能を使用して、戦略的なビジネスの改善を目標にすることができます。詳細については、「アダプションブループリント」を参照してください。

  > **注:** アダプションブループリントプラットフォーム機能は、インスタンスを Tokyo 以降にアップグレードすると、デフォルトで使用できます。

- Now Assist アドミン：Now Assist アドミン コンソールを使用すると、Now Assist 機能とスキルの設定、構成、および監視に必要な重要な情報にすばやく簡単にアクセスできます。詳細については、「Now Assist アドミン コンソール」を参照してください。
- アプリケーションマネージャー：アドミンは、アプリケーションマネージャーアプリケーションを使用して、インスタンスのライセンス済みアプリケーションとプラグインをインストール、更新、および管理できます。詳細については、「アプリケーションマネージャー」を参照してください。

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

> **注:** アプリケーションマネージャーのストアアプリケーションは Vancouver 以降のインスタンスアップグレードにより、デフォルトで利用可能です。

- セキュリティセンター：セキュリティセンターアプリケーションを使用して、組織が ServiceNow の展開のセキュリティを維持できるようにします。詳細については、「セキュリティセンター」を参照してください。

  > **注:** セキュリティセンター は、インスタンスのアップグレードによる Vancouver リリース以降で、デフォルトで使用できます。以前のリリースの場合、ServiceNow ストアからインストールできます。

- サブスクリプション管理：サブスクリプション管理アプリケーションを使用して、インスタンスのサブスクリプションを積極的に管理し、サブスクリプションの使用状況を監視します。詳細については、「サブスクリプション管理」を参照してください。

  > **注:** レガシーバージョンのサブスクリプション管理は、Vancouver リリースで、デフォルトで使用できます。ServiceNow® Store から新規バージョンのサブスクリプション管理を Vancouver インスタンスにインストールできます。Vancouver インスタンスにレガシーバージョンと新規バージョンの両方をインストールすることもできます。

- コンフィグレーションハブ：コンフィグレーションハブアプリケーションを使用して、選択したアプリケーションに関連するすべての詳細にアクセスしてズームインします。デルタ変更、過剰に割り当てられたライセンス、およびカスタマイズを 1 つの画面で追跡および表示することもできます。詳細は、「コンフィグレーションハブ」を参照してください。

  > **注:** コンフィグレーションハブのストアアプリケーションは Vancouver パッチ 2 以降のインスタンスアップグレードにより、デフォルトで利用可能です。

- アップグレード管理：ServiceNow アップグレード管理を活用して、包括的で効率的なアップグレードエクスペリエンスを実現します。必要なすべてのツールとインサイトに 1 か所からアクセスすることで、アップグレードプロセスを簡素化します。詳細については、「アップグレード管理」を参照してください。

ServiceNow コミュニティ で、アドミンエクスペリエンス 製品ハブにアクセスして、アドミンセンターとアプリケーションに関する追加リソースを確認することもできます。

アドミンホームの管理

直感的なダッシュボードで日常の管理タスクをコントロールできます。重要なタスクやツールにすばやくアクセスして管理し、生産性を向上させます。

アドミンホーム

ダッシュボードのカードにすばやくアクセスして、インスタンスでの毎日の管理作業とツールを管理および追跡します。これは、すぐに対応する必要があるインスタンス上の優先度の高いインシデントや問題に関する最新情報を得るのに役立ちます。

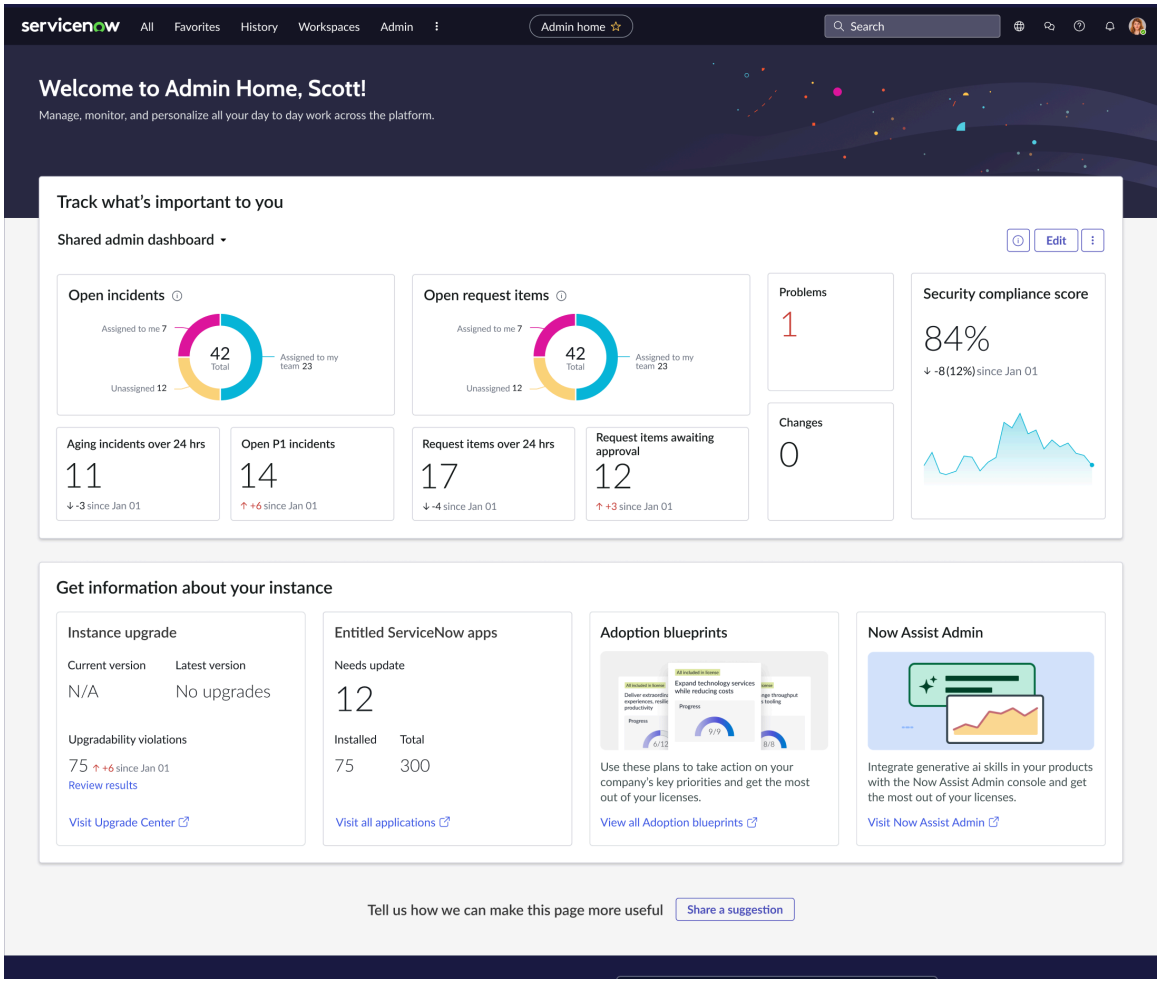
https://www.youtube.com/watch?v=CcawQzC4uuk

高度なアドミンホームページを使用して、次のことを行います。

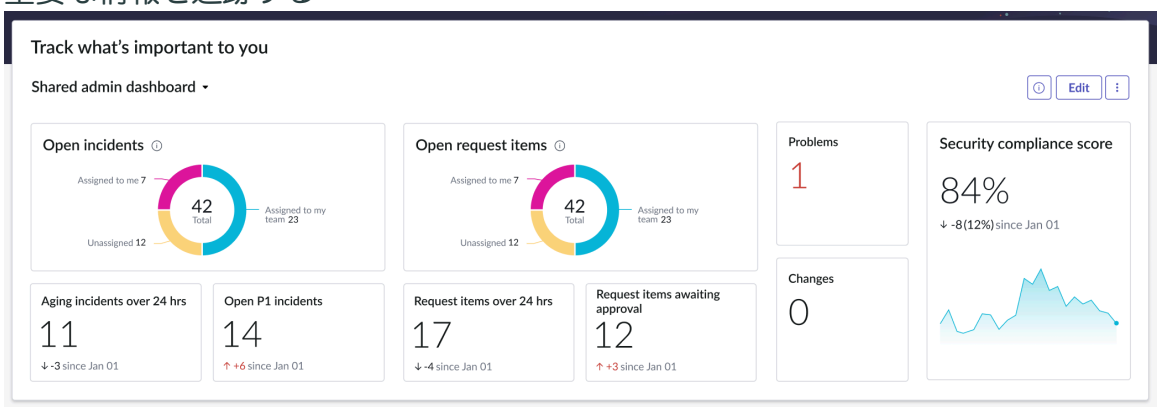
- 重大で優先度の高いインシデントの通知を受け取る
- インスタンスの問題と変更に関する最新情報を入手する
- 自分にとって最も重要なものに基づいて、パーソナライズされたダッシュボードを作成して切り替える

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

- インスタンスの現在のバージョン、スケジュールされたアップグレード、およびライセンス済みアプリケーションのステータスを常に把握する
- インスタンスのデルタ変更の包括的な 1 ページビューを取得する



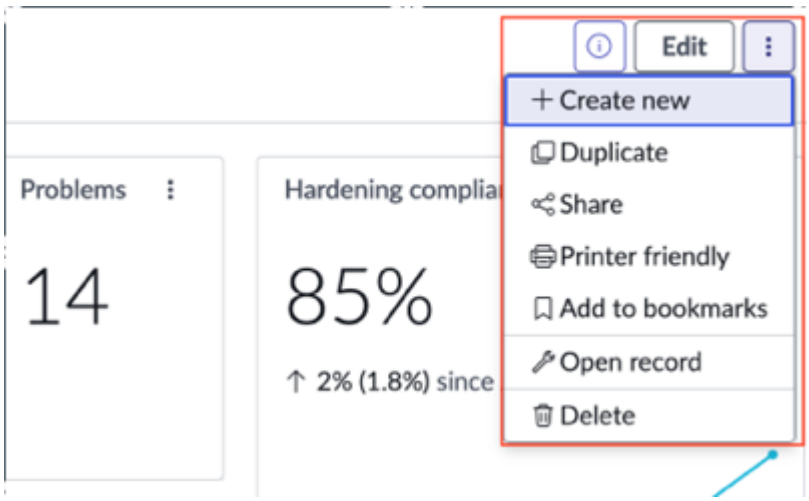
重要な情報を追跡する



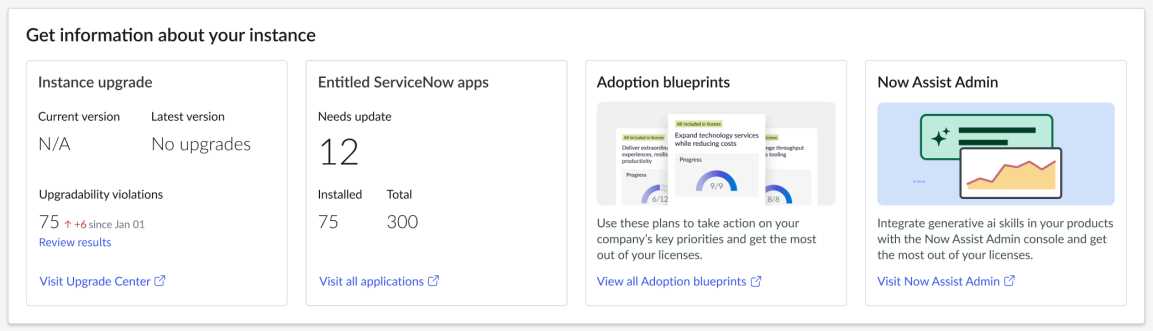
アドミンホームページの [自分にとって重要な内容を追跡] セクションには、オープン中のインシデント、未解決の要求などの重要な情報に関するインサイトが表示されます。この情報は、デフォルトの共有ダッシュボードで利用できます。各カードをクリックすると、詳細情報が表示されます。

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

注: アドミン共有ダッシュボードからカードを追加または削除することはできません。代わりに、カードを変更するには、[新規作成] ダッシュボードを選択して、最初に新しいダッシュボードを作成する必要があります。次に、必要に応じて新しいダッシュボードを変更し、[共有] オプションを使用して他のアドミニストレーターと共有します。



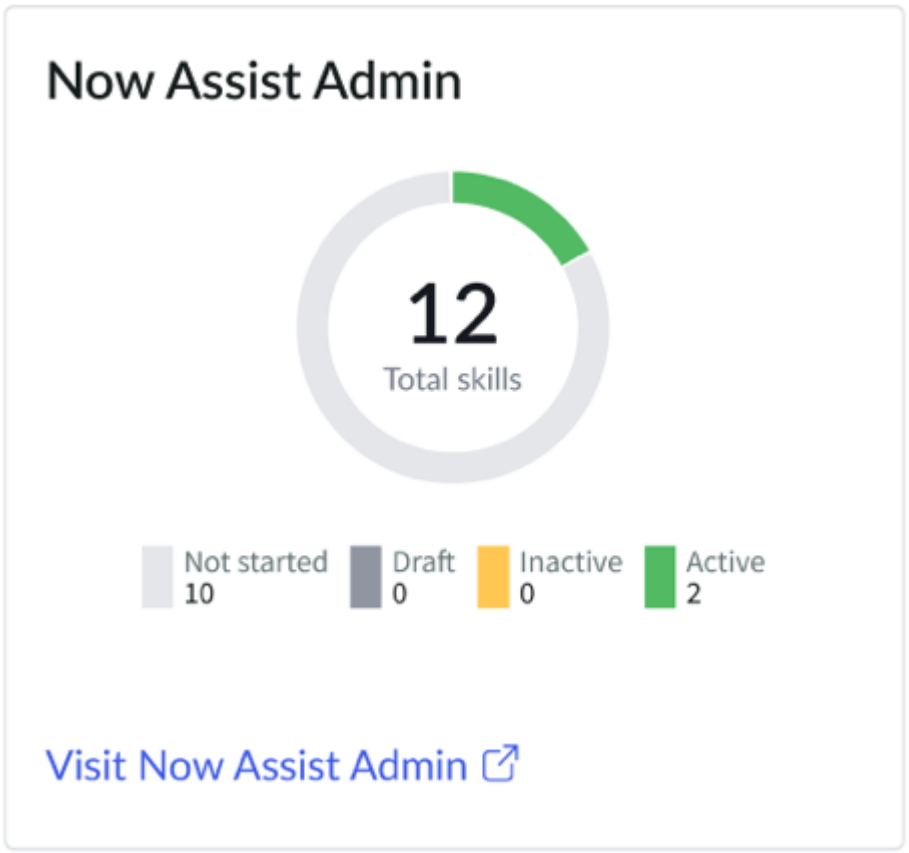
インスタンスに関する情報を取得



アドミンホームページの [インスタンスに関する情報を取得] セクションには、インスタンスの 現在のバージョン、違反、およびスケジュールされたアップグレードに関する情報が表示されます。また、ライセンスされたアプリケーションのステータスが、インスタンスにインストールされているアプリケーションと更新が必要なアプリケーションのリストとして、アダプションブループリントに簡単にアクセスできるカードとして表示されます。

インスタンスに 1 つ以上の Now Assist プラグインがインストールされている場合は、インスタンスの Now Assist スキルのステータスを示すカードが表示されます。

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



。

アダプションブループリントの検出

アダプションブループリントは、アプリケーションと機能のロードマップと、ビジネスゴールの達成に役立つ推奨ソリューションを提供します。

アダプションブループリントの詳細については、以下を参照してください。

- アダプションブループリントの概要：アダプションブループリントの概要と、ビジネスゴールを達成するための提案されたロードマップについて説明します。
- アダプションブループリントの選択：組織のビジネスゴールに密接に関連する 6 つの異なるアダプションブループリントから選択できます。
- 選択したアダプションブループリントのアプリケーションのインストール：選択したアダプションブループリントに応じて、インストールする必要があるすべてのアプリケーション、プラグイン、機能を把握します。

アダプションブループリント

Adoption Blueprint には、利用可能なアプリケーションと機能、およびビジネスゴールを達成するための推奨ソリューションが表示されます。

アダプションブループリントの概要

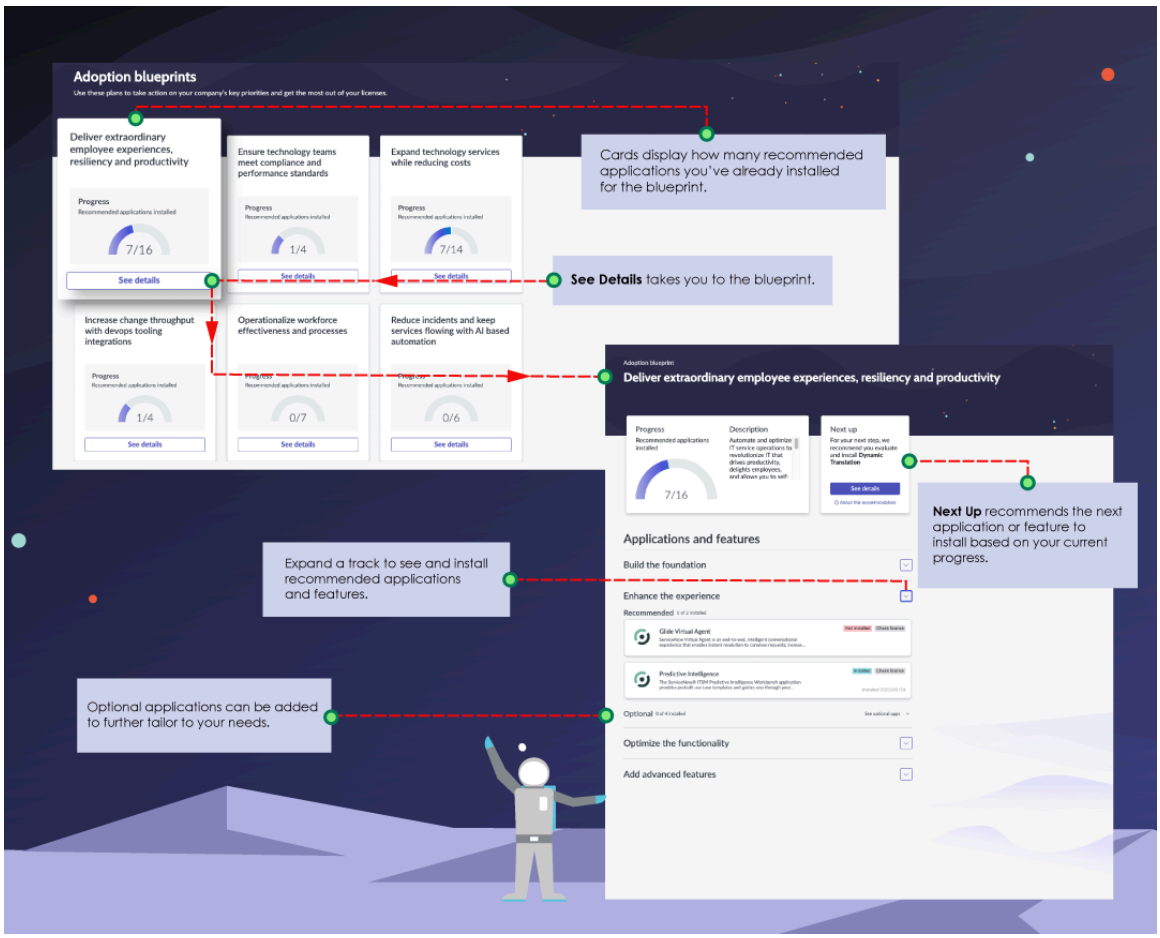
Adoption Blueprint は、組織が成長を達成するために必要な具体的で測定可能な結果です。一連のアプリと機能を使用して、戦略的なビジネスの改善を目標にすることができます。

推奨される Adoption Blueprint に基づく目標の一部：

- 組織の目標を効率的に達成するための運用の最適化
  - プレミアム品質のサービスのためのサービス運用コストの削減
  - トランザクションの簡素化と自動化の重視

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

- 優先順位付け、効率性、運用レポートの改善によるリスク管理の効率化
- リソースを適切に使用してエンゲージメントと生産性を向上させるシームレスな従業員エクスペリエンスの提供



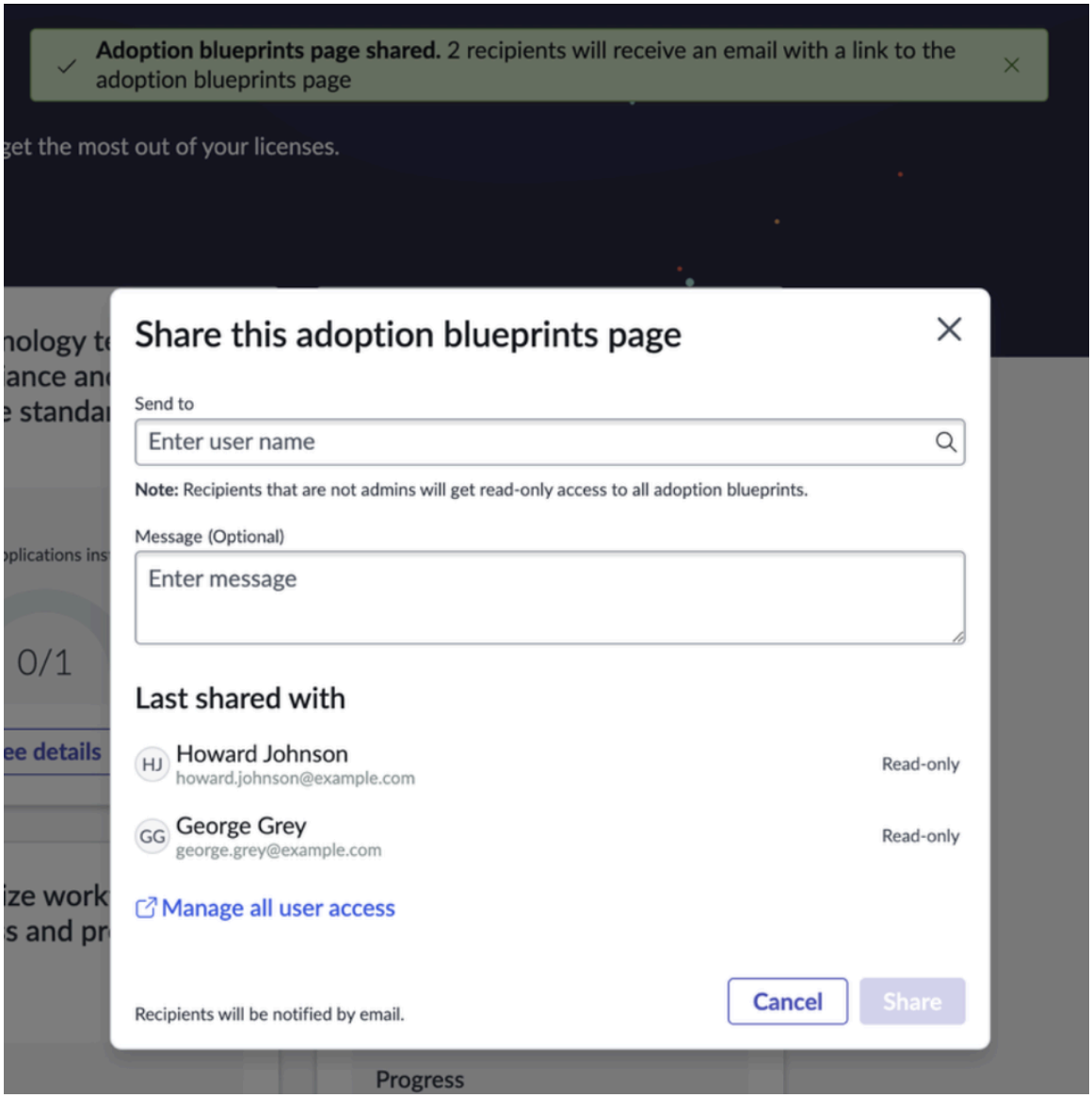
各 アダプションブループリント には、戦略的目標に向けた作業の進捗状況が表示されます。インストールされているアプリケーションの数には、推奨アプリケーションのみが含まれています。

詳細については、「アダプションブループリントの選択」を参照してください。

Adoption Blueprint、推奨のアプリケーションや機能に関する情報を共有する場合は、[共有] を選択します。情報は複数の受信者と共有できます。受信者にはメールで通知されます。以前に詳細を共有したユーザーを表示することもできます。

注: 情報がアドミン以外のユーザーと共有されている場合、共有機能はアドミン以外のユーザーには読み取り専用アクセスを提供します。

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



アダプションブループリント を選択すると、選択した採用詳細計画内の推奨アプリケーションと機能について、次のトラックが表示されます。

- 基盤のビルド
- エクスペリエンスを向上
- 機能の最適化
- 高度な機能を追加

推奨されるアプリケーションと機能は、測定可能な結果が得られるプロセスで影響度の高い順に並べられています。また、それぞれクロール、ウォーク、ラン、およびフライフェーズと呼ばれることもあります。

注: さまざまなトラックで言及されているアプリケーションと機能のみをインストールすることをお勧めします。各トラックの推奨アプリケーションと機能の一部は、既にインスタンスにインストールされており、追加のアクションは必要ありません。

各トラックでは、アプリケーションは次の順序で言及されています。

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

1. まだインストールされていない推奨アプリケーション
2. 既にインストールされているが、更新する必要がある推奨アプリケーション
3. インスタンスに既にインストールされている推奨アプリケーション

> **注:** 推奨アプリケーションは、記載されている順序でインストールする必要はなく、またインストールそのものも必須ではありません。

アダプションブループリントの選択

組織の戦略的目標の 1 つに一致する アダプションブループリントを選択してください。また、ビジネスゴールを実現するために適切な組み合わせでインストールできる、推奨アプリケーションのリストも表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法でアダプションブループリントにアクセスします。

オプション	ステップ
左側のナビゲーションの使用	a. [すべて] > [アドミンセンター] > **[Adoption Blueprint]**に移動します。 b. 組織のビジネスゴールに向けて実装できる Adoption Blueprint を 1 つ選択してください。
[アドミン] タブオプションの使用	a. [アドミン] > **[Adoption Blueprint]**に移動します。 b. ビジネスゴールに向けたソリューションとして推奨される Adoption Blueprint を 1 つ選択します。

2. [アダプションブループリント] ページから アダプションブループリント を選択します。
3. [詳細を表示] を選択して、選択した アダプションブループリント の詳細を表示します。
アダプションブループリント の詳細ページには、推奨アプリケーションのインストールの進捗状況が表示されます。
4. 下にスクロールして、選択した アダプションブループリント のすべてのトラックを表示します。
詳細については、「アダプションブループリント」を参照してください。
5. オプション: [オプション] リストを展開すると、インストールすると役立つ可能性があるアプリケーションと機能のオプションのリストが表示されます。
進捗状況セクションに記載されている推奨アプリケーションと機能の合計数には、オプションのアプリケーションは含まれません。

> **注:** 推奨およびオプションの各アプリケーションと機能のインストールは、ビジネスゴールを達成するために必須ではありません。

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

6. [次へ] カードを確認して、次にインストールすることを推奨されるアプリケーションを表示します。

   注: [次へ] カードに記載されているアプリケーションをインストールしない場合は、この手順をスキップできます。提案されたアプリケーションとともに、組織の現在のニーズも考慮する必要があります。

コストを削減しながらテクノロジーサービスを拡大する詳細計画

この Adoption Blueprint を選択して、コアサービスおよび運用プロセスを自動化するという組織のビジネスゴールを達成するための実行可能な計画を作成します。

注: 詳細計画内で推奨されるアプリケーションには、次のアプリケーションが含まれますが、これらに限定されません。エンタイトルメントやその他のインスタンスの依存関係などの要因により、推奨されるアプリケーションの数が異なる場合があります。

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
基盤のビルド	構成管理	CMDB は、IT 環境を完全に可視化する一元化されたソースです。組織のインフラストラクチャに関する情報とその構成方法を保存することで、このシステムを使用してネットワークを監視し、安定性と最高のパフォーマンスを確保できます。	cmdb_import_api_admin、cmdb_inst_admin、cmdb_	• CMDB とディスカバリーの展開プレイブック • CMDB 101 - What is a configuration management database and why do you need one? (CMDB 101 - 構成管理データベース (CMDB) とは何ですか？なぜ必要なのですか？) (ServiceNow コミュニティ) • CMDB リソースページ (KB0546686)
エクスペリエンスを向上	サービスレベル管理	サービスレベル管理 (SLM) は、サービス要件を収集し、合意されたサービス レベル (SLA) に関する情報を監視および報告するのに役立ちます。	サービスレベル管理 と一緒にインストールされるロール	• サービスレベル管理 (SLA) リソース (KB0623502) • SLA の実際の仕組み (KB0529411)
エクスペリエンスを向上	CMDB および CSDM の Data	CSDM および CMDB Data Foundations	ベースシステムロールを使用します。「ベースシス	CSDM および CMDB の Data Foundations ダッ

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
	Foundations ダッシュボード	ダッシュボードは、CMDB および 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) の主要な基盤メトリクスのインサイトを提供します。CMDB と CSDM が最適な使用のために適切に構成されていることを確認し、潜在的なリスクを軽減するための推奨事項を取得します。	テムロール」を参照してください。	シュボード (ビデオ)
エクスペリエンスを向上	ディスカバリー	ディスカバリー はネットワーク上のアプリケーションとデバイスを検出し、検出した情報で マルチソース CMDB を更新し、インシデントの自己解決に貢献します。	discovery_admin	• ディスカバリー ようこそガイド (コミュニティ) • ディスカバリーのベストプラクティス (ServiceNow コミュニティ) (ServiceNow コミュニティ) • ディスカバリー および MID サーバー リソース (KB0540193)
機能の最適化	サービスマッピング	サービスマッピング は、組織内のすべてのアプリケーションサービスを検出し、それらのアプリケーションサービスで使用するすべてのデバイス、アプリケーション、および構成プロファイルの包括的なマップをビルドします。	サービスマッピングと併せてインストールされるロール	• What is service mapping? (サービスマッピングとは) • サービスマッピングの概要 (動画)
機能の最適化	変更管理	変更管理 は、すべての変更のライフサイクルを制御する体系的なアプローチを提供	ベースシステムロールを使用します。「ベースシステムロール」を参照してください。	• 変更の自動化およびインシデント管理プレイブック

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
		し、IT サービスの中断を最小限に抑えて有益な変更を容易にします。		• 変更管理 (ServiceNow コミュニティ) • 変更管理 の概要 (ビデオ)
機能の最適化	インシデント管理	インシデント管理 は、ビジネスオペレーションに対する影響を最小限に抑え、品質を維持しながら通常のサービス運用状態に戻します。	ベースシステムロールを使用します。「ベースシステムロール」を参照してください。	• インシデント管理 の制限事項とサポート • 変更の自動化および インシデント管理 プレイブック • インシデント管理の概要 (ビデオ)
機能の最適化	ナレッジ管理	ナレッジ管理 (KM) を使用すると、ナレッジベースで情報を共有できます。これらのナレッジベースには、セルフヘルプ、トラブルシューティング、およびタスク解決などの情報をユーザーに提供する記事が含まれています。	ナレッジ管理と併せてインストールされるロール	• ナレッジ管理の制限事項とサポート • ナレッジ管理 クイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ)
機能の最適化	問題管理	問題管理 は、関連するインシデントの発生として報告された IT インフラストラクチャのエラーの原因を特定するのに役立ちます。	ベースシステムロールを使用します。「ベースシステムロール」を参照してください。	問題管理とそれを成功させるための 10 のステップ (ServiceNow コミュニティ)
機能の最適化	サービスカタログ	サービスカタログは、顧客がサービスや製品オファリングなどのカタログアイテムを要求するセルフサービスの機会を提供します。	サービスカタログと併せてインストールされるロール	サービスカタログ設計 プレイブック

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
機能の最適化	サービスオペレーションワークスペース for ITSM	サービスオペレーションワークスペース は、複数の IT Service Management および IT Operations Management (ITOM) ワークフローにおいて統一されたエクスペリエンスを提供する構成可能なワークスペースです。サービスオペレーションワークスペース for ITSM の操作しやすいインターフェイスを使用して、エージェントエクスペリエンスを構成します。	ITSM のサービスオペレーションワークスペースと併せてインストールされるロール	ITSM および ITOM でのサービスオペレーションワークスペースの構成アクティビティ (ServiceNow コミュニティ)
機能の最適化	証明書インベントリと管理	証明書インベントリと管理 は、すべての TLS 証明書を検出し、そのインベントリを確認し、積極的に管理します。IPv6 は証明書インベントリと管理 でサポートされています。	証明書インベントリと管理と併せてインストールされるロール	What is certificate management? (証明書管理とは)
機能の最適化	ファイアウォール監査とレポート	ファイアウォール監査とレポート は、ファイアウォールセキュリティポリシー、デバイス、デバイスグループ、マネージャー情報の検出とインベントリの作成を行います。	Firewall Audits and Reporting と併せてインストールされるロール	What is firewall audit? (ファイアウォール監査とは)
高度な機能を追加	デジタルポートフォリオ管理	デジタルポートフォリオ管理 (DPM) は、すべてのサービス、アプリケーション、および製品を 1 つの場所から管理し維持します。	デジタルポートフォリオ管理とともにインストールされるロール	• デジタルポートフォリオ管理リソース (KB1123710) • デジタルポートフォリオ管理の概要 (ビデオ)

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
高度な機能を追加	ヘルスログアナリティクス	ヘルスログアナリティクス は、ユーザーが影響を受ける前に IT の問題を防止する助けになります。このアプリケーションによって、関連ログをトリアージして生データを分析できるようになり、その結果、問題の根本原因を特定できるようになります。	ヘルスログアナリティクスと併せてインストールされるロール	• ヘルスログアナリティクス (KB1064762) • ITOM トークセッション #3 - ヘルスログアナリティクス (ビデオ)

卓越した従業員エクスペリエンス、回復力、生産性の詳細計画を展開する

このアダプションブループリントを選択すると、インシデントの自己解決、生産性の向上、複雑な IT シナリオからの復旧を可能にする IT サービス運用を自動化および最適化することで、従業員の IT エクスペリエンスが向上します。

注: 詳細計画内で推奨されるアプリケーションには、次のアプリケーションが含まれますが、これらに限定されません。エンタイトルメントやその他のインスタンスの依存関係などの要因により、推奨されるアプリケーションの数が異なる場合があります。

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
基盤のビルド	動的翻訳	Dynamic Translation を使用すると、アプリケーションに入力されたテキストを動的に翻訳するエクスペリエンスが向上し、シームレスなローカリゼーションエクスペリエンスが実現します。	ベースシステムロールを使用します。「ベースシステムロール」を参照してください。	• 動的翻訳の制限事項 • 動的翻訳概要
基盤のビルド	ITSM サクセスダッシュボード インジケーター	ITSM サクセスダッシュボード を使用して、IT リーダーシップチームとプロセスオーナーが実装の IT 関連パフォーマンスを測定するためのインサイトを得ることができます。	ITSM サクセスダッシュボードインジケーターと併せてインストールされるロール	ITSM 展開の成功の測定と、 サクセスダッシュボードがどのように役立つか (ServiceNow コミュニティ)

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
基盤のビルド	従業員センター	従業員センターポータルを使用して、サービスデリバリと従業員のエンゲージメントのための標準的な複数部門の動的なポータルを体験します。	従業員センターと併せてインストールされるロール	• 従業員センターの制限事項とサポート • 従業員センター (ServiceNow コミュニティ • 従業員センターのサクセスストーリー • 従業員センター実装のサクセスストーリー
基盤のビルド	カスタマーサービス管理 (CSM) のための ウォークアップエクスペリエンス の構成	ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを使用して、オンサイトの IT Walk-up 会場を作成して管理します。IT Walk-up 会場では、経験豊富な IT 技術者が直接、リアルタイムで、要求の実行や問題の解決に当たります。	ウォークアップエクスペリエンスと併せてインストールされるロール	ウォークアップエクスペリエンスの制限事項とサポート
基盤のビルド	サービスオペレーションワークスペース for ITSM	サービスオペレーションワークスペース インターフェイスを使用して、複数の IT Service Management および IT Operations Management (ITOM) ワークフローのエージェントエクスペリエンスを統合して構成します。	ITSM のサービスオペレーションワークスペースと併せてインストールされるロール	• サービスオペレーションワークスペースの制限事項とサポート • サービスオペレーションワークスペースの概要
基盤のビルド	サーベイ管理	アセスメントとサーベイ アプリケーションを使用してサーベイの作成と送信、回答の収集を行い、プロセスの生産性と効	サーベイ管理と併せてインストールされるロール	• サーベイ管理の制限事項とサポート • サーベイ管理の概要

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
		率を向上させます。		
基盤のビルド	Benchmarks	ベンチマーク アプリケーションを使用して、組織のパフォーマンスを他の認められている業界標準と比較し、パフォーマンスを向上させるための推奨事項を実装します。	Benchmarks と併せてインストールされるロール	Benchmarks の制限事項とサポート
基盤のビルド	インシデント管理	インシデント管理 アプリケーションを使用して、ビジネスオペレーションへの影響を最小限に抑え、品質を維持しながら、通常のサービス運用を復元することで IT エクスペリエンスを向上させます。	incident_manager とインシデント管理 と併せてインストールされるロール	• インシデント管理 の制限事項とサポート • 変更の自動化および インシデント管理 プレイブック • インシデント管理の概要 (ビデオ)
基盤のビルド	ナレッジ管理	ナレッジ管理 アプリケーションを使用してナレッジベース内の情報を共有し、インシデントの自己解決に貢献します。	ナレッジ管理と併せてインストールされるロール	• ナレッジ管理 (ServiceNow コミュニティ) • ナレッジ管理の制限事項とサポート
基盤のビルド	サービスカタログ	サービスカタログ アプリケーションを使用して、インシデントの自己解決に役立つサービスカタログを自己作成します。また、製品やサービスを自分で要求するのにも役立ちます。	サービスカタログと併せてインストールされるロール	• サービスカタログの制限事項とサポート • サービスカタログのサクセスストーリー
基盤のビルド	AI 検索	AI 検索 アプリケーションは サービスポータル、Now Mobile、仮想エージェント の最新の消費者向け検索エンジンとして使用	AI 検索と併せてインストールされるロール	• AI 検索 (ServiceNow コミュニティ) • AI 検索の制限とサポート

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
		します。インテリジェントなクエリ機能により、必要な答えをすぐに見つけることができます。		
基盤のビルド	レガシー：パフォーマンスアナリティクス ITSM ダッシュボード	パフォーマンスアナリティクス ITSM ダッシュボードコンテンツパックを使用して、事前設定されたダッシュボードにアクセスします。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ可視化が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。	パフォーマンスアナリティクス ITSM ダッシュボードと併せてインストールされるロール	パフォーマンスアナリティクス ITSM ダッシュボード (ServiceNow コミュニティ)
基盤のビルド	サービスポータル	サービスポータルを使用して、従業員や顧客向けにモバイル対応のセルフサービスポータルエクスペリエンスをビルドします。	サービスポータルと併せてインストールされるロール	• サービスポータルの制限事項とサポート • サービスポータル(ServiceNow コミュニティ)
エクスペリエンスを向上	仮想エージェント	ServiceNow® 仮想エージェントは、企業の生産性を向上させます。人工知能を利用したビルド済みの会話機能を備えた、使いやすいメッセージングインターフェイスを従業員と顧客に提供します。	仮想エージェントと併せてインストールされるロール	• 仮想エージェントの制限事項とサポート • 仮想エージェントのサクセスストーリー
エクスペリエンスを向上	予測インテリジェンスワークベンチ ITSM コンテンツ	予測インテリジェンス インターフェイスを使用して機械学習モデルをトレーニングし、複数の事業部門にわ	予測インテリジェンスワークベンチ ITSM のコンテンツと併せてインストールされるロール	• 予測インテリジェンスの制限事項とサポート

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
		たるシステムのパフォーマンス、効率、および柔軟性を向上させることができます。		• 予測インテリジェンスのサクセスストーリー
エクスペリエンスを向上	従来 - [問題の自動解決] タブ	[問題の自動解決] タブは、仮想エージェント (VA) チャットボットがユーザーのニーズをどの程度予測しているかを理解するのに使用します。自動解決サービスによってインターセプトされ、VA によって解決されたユーザーの問題の数に関する情報が表示されます。IT のイシュー自動解決に貢献し、従業員のエクスペリエンスとカスタマーエクスペリエンスを向上させます。	chat_analytics_admin および chat_analytics_viewer	問題の自動解決 (ServiceNow コミュニティ)
エクスペリエンスを向上	ITSM 仮想エージェント対話	ユーザーは、仮想エージェント 会話フローを使用して、任意の Citrix デスクトップまたはアプリケーションセッションをリセットできます。ユーザーは Citrix デスクトップまたはアプリケーションをプロビジョニングすることもできます。	ベースシステムロールを使用します。「ベースシステムロール」を参照してください。	ITSM 仮想エージェント対話サポート
機能の最適化	仮想エージェントでの NLU の実装	仮想エージェントの会話トピックにマッピングする NLU モデルグループとインテントを作成して管理します。NLU ワークベンチ で、または仮想エージェントデザイナー のトピックから、モデ	virtual_agent_admin	NLU サポート

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
		ルグループを作成および編集できます。		
高度な機能を追加	ディスカバリー	ディスカバリーはネットワーク上のアプリケーションとデバイスを検出し、検出した情報で マルチソース CMDB を更新し、インシデントの自己解決に貢献します。	discovery_admin	ディスカバリーの制限事項とサポート
高度な機能を追加	Automation Discovery	オートメーションディスカバリーは、ワークフローの自動化機会を特定するのに役立ちます。ディスカバリー レポートを使用して、仮想エージェント (VA)、エージェントアシスト などの自動化ソリューションを実装または改善します。生産性と効率の向上に役立ちます。	オートメーションディスカバリーおよび nlu_admin と併せてインストールされるロール	• オートメーションディスカバリーの制限事項とサポート • オートメーションディスカバリーの概要
高度な機能を追加	インテントディスカバリー	インテントディスカバリー アプリケーションを使用すると、インシデント回避の機会を特定できます。たとえば、これを使用して、次にアクティブ化する 仮想エージェント 会話を特定できます。	nlu_admin	インテントディスカバリーの概要

変更管理プロセスの最新化のブループリント

このアダプションブループリントを選択して、安定性とガバナンスを損なうことなく、変更プロセスを動的にスケーリングするために必要な機能を採用する方法を確認できます。

注: 詳細計画内で推奨されるアプリケーションには、次のアプリケーションが含まれますが、これらに限定されません。エンタイトルメントやその他のインスタンスの依存関係などの要因により、推奨されるアプリケーションの数が異なる場合があります。

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
基盤のビルド	変更管理	ビルトイン AI とリスクと影響の詳細情報を使用して、複雑な変更プロセスを簡素化、自動化、促進します。障害を最小限に抑え、コストを削減します。	ITSMロールとともにインストールされるコンポーネント -変更管理	変更管理 の構成
エクスペリエンスを向上	変更の成功スコア	変更の成功スコアを、変更チームおよびモデルの過去のパフォーマンス (FICO スコアなど) に関するインサイトのために、また、承認ポリシーへのインプットとして使用することで、データ駆動型の変更の自動化を促進します。	ITSMロールとともにインストールされるコンポーネント -変更管理	変更管理 - 変更の成功スコアとともにインストールされるコンポーネント
機能の最適化	デジタルプロダクトリリース	製品チーム全体で製品の新しいバージョンを計画および提供しながら、「シフトレフト」を行い、リリース準備の検証を自動化します。	デジタルプロダクトリリースとともにインストールされるコンポーネント	• デジタルプロダクトリリース コミュニティフォーラムで質問または回答する • Known Error Portal で既知のエラー記事を検索 • 連絡先 カスタマーサービス & サポート
機能の最適化	DevOps チェンジベロシティ	DevOps チェンジベロシティ を使用して、DevOps ツールチェーンのデータを ServiceNow プラットフォームとコネクトさせて、コンプライアンスを犠牲にすることなくより迅速に変更できます。	DevOps チェンジベロシティとともにインストールされるコンポーネント	• DevOps チェンジベロシティ のサポート • DevOps チェンジベロシティ の概要 (ビデオ)

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
高度な機能を追加	リスクインテリジェンスソリューションのトレーニング	変更リスクを予測するために、変更履歴データのデータ駆動型評価に ML を活用します。	ITSMロールとともにインストールされるコンポーネント -変更管理	変更管理 - リスクアセスメントの要求

インシデントを削減し、AI ベースの自動化でサービスフローを継続する詳細計画

この Adoption Blueprint を選択して、AI ベースの自動化を活用してインシデントと問題を減らし、優先順位付けすることでビジネスを継続します。

注: 詳細計画内で推奨されるアプリケーションには、次のアプリケーションが含まれますが、これらに限定されません。エンタイトルメントやその他のインスタンスの依存関係などの要因により、推奨されるアプリケーションの数が異なる場合があります。

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
基盤のビルド	イベント管理	イベント管理 アプリケーションを使用して、単一の管理コンソール上でデータセンター全体の健全性の問題を特定します。	イベント管理と併せてインストールされるロール	イベント管理の概要 (ビデオ)
機能の最適化	ヘルスログアナリティクス	ヘルスログアナリティクス は、ユーザーが影響を受ける前に IT の問題を防止する助けになります。このアプリケーションによって、関連ログをトリアージして生データを分析できるようになり、その結果、問題の根本原因を特定できるようになります。	ヘルスログアナリティクスと併せてインストールされるロール	• ヘルスログアナリティクス (KB1064762) • ITOM トークセッション #3 - ヘルスログアナリティクス (ビデオ)
高度な機能を追加	重大インシデント管理	インシデントを重大なインシデントとして定義し、日常的なインシデント管理プロセスを超えた対応を要求します。	重大インシデント管理と一緒にインストールされるロール	重大インシデント管理の概要 (ビデオ)

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
機能の最適化	サービスマッピング	サービスマッピング は、組織内のすべてのアプリケーションサービスを検出し、それらのアプリケーションサービスで使用するすべてのデバイス、アプリケーション、および構成プロファイルの包括的なマップをビルドします。	サービスマッピングと併せてインストールされるロール	• What is service mapping? (サービスマッピングとは) • サービスマッピング の概要 (動画)
基盤のビルド	サービスオペレーションワークスペース for ITSM	サービスオペレーションワークスペース インターフェイスを使用して、複数の IT Service Management および IT Operations Management (ITOM) ワークフローのエージェントエクスペリエンスを統合して構成します。	ITSM のサービスオペレーションワークスペースと併せてインストールされるロール	• サービスオペレーションワークスペースの制限事項とサポート • サービスオペレーションワークスペースの概要
エクスペリエンスを向上	サイトリライアビリティオペレーション	信頼性の高いデジタルサービスを実現する DevOps の不可欠な部分として サイトリライアビリティオペレーション を使用して、最新のカスタマーエクスペリエンスを提供します。	サイトリライアビリティオペレーションと併せてインストールされるロール	• サイトリライアビリティオペレーションサポート • サイトリライアビリティオペレーションの概要 (ビデオ)

テクノロジーチームがコンプライアンスおよびパフォーマンス標準詳細計画を満たしていることを確認

この Adoption Blueprint を選択して、テクノロジーチームがベンダー、セキュリティ、およびパフォーマンスに必要なすべてのコンプライアンス標準を満たしていることを確認します。

注: 詳細計画内で推奨されるアプリケーションには、次のアプリケーションが含まれますが、これらに限定されません。エンタイトルメントやその他のインスタンスの依存関係などの要因により、推奨されるアプリケーションの数が異なる場合があります。

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
エクスペリエンスを向上	証明書インベントリと管理	証明書インベントリと管理 は、すべての TLS 証明書を検出し、そのインベントリを確認し、積極的に管理します。IPv6 は証明書インベントリと管理 でサポートされています。	証明書インベントリと管理と併せてインストールされるロール	What is certificate management? (証明書管理とは)
高度な機能を追加	クラウドプロビジョニングとガバナンス	クラウドプロビジョニングとガバナンス アプリケーションを使用して、クラウドリソースにアクセスする単一のインターフェイスを提供し、クラウド製品をカタログに公開し、それらのリソースの使用状況を管理します。	ベースシステムロールを使用します。「ベースシステムロール」を参照してください。	Cloud Provisioning and Governance の概要 (ServiceNow コミュニティ)
エクスペリエンスを向上	ファイアウォール監査とレポート	ファイアウォール監査とレポート は、ファイアウォールセキュリティポリシー、デバイス、デバイスグループ、マネージャー情報の検出とインベントリの作成を行います。	Firewall Audits and Reporting と併せてインストールされるロール	What is firewall audit? (ファイアウォール監査とは)
基盤のビルド	サービスレベル管理	サービスレベル管理 (SLM) は、サービス要件を収集し、合意されたサービス レベル (SLA) に関する情報を監視および報告するのに役立ちます。	サービスレベル管理 と一緒にインストールされるロール	• サービスレベル管理 (SLA) リソース (KB0623502) • SLA の実際の仕組み (KB0529411)
機能の最適化	ベンダー管理ワークスペース	ベンダー管理ワークスペース を使用して、会社のベンダーのパフォーマンスを監視し、すべてのベンダー関連情報を管理します。	pa_data_collector	Vendor Management Workspace の概要 (ビデオ)

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

人員の有効性とプロセスを運用化する詳細計画

この Adoption Blueprint を選択して、人員プロセスの有効性と効率を向上させます。

注: 詳細計画内で推奨されるアプリケーションには、次のアプリケーションが含まれますが、これらに限定されません。エンタイトルメントやその他のインスタンスの依存関係などの要因により、推奨されるアプリケーションの数が異なる場合があります。

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
エクスペリエンスを向上	高度な作業アサイン	高度な作業アサイン を使用すると、可用性、キャパシティ、およびオプションでスキルに基づいて作業アイテムを認定済みエージェントに自動的にアサインすることができます。	高度なワークアサインメントと併せてインストールされるロール	高度なワークアサインメント (AWA) の概要 (ビデオ)
エクスペリエンスを向上	エージェントフォーキャスト	常に望ましい人員数を確保できるよう、1 時間あたりに必要なエージェントの最小数または最大数を設定します。	sn_agent_forecast_admin	エージェントフォーキャストの概要 (ビデオ)
機能の最適化	コーチング	コーチング を使用してチームのパフォーマンスを監視し、従業員がスキルセットを向上できるように指導します。	コーチング と併せてインストールされるロール	コーチング サポート
基盤のビルド	継続的改善管理	継続的改善管理 を使用して、改善の機会を要求し、業績目標を達成し、進捗状況を追跡し、成功を評価するためのフェーズとタスクを実装します。	継続的改善管理 (CIM) と併せてインストールされるロール	継続的改善管理 (CIM) サポート
高度な機能を追加	プロセスマイニングコンテンツパック	ITSM プロセス最適化 を使用して、ビジネスプロセスをすばやく分析して最適化します。	sm_cim_requestor または admin	• プロセスマイニング のサクセスストーリー • ITSM プロセスマイニングコンテンツパックの概要 (ビデオ)

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

追跡	推奨アプリケーション	説明	インストールされるロール	その他のリソース
基盤のビルド	スキル決定	インシデントまたはインタラクションの条件を定義し、スキル決定ルールを使用してそれらの条件に必要なスキルを追加します。	skill_admin または admin	スキル決定の概要 (ビデオ)
エクスペリエンスを向上	スキル管理	スキル管理 を使用してスキルを個々のユーザーまたはグループに関連付け、タスクまたはプロジェクトに割り当てます。また、組織に必要なスキルを評価してギャップを特定し、チームの採用やトレーニングに効果的な計画も実装できます。	スキル管理と併せてインストールされるロール	スキル管理 (ServiceNow コミュニティ)
高度な機能を追加	ITSM のワークフォース最適化 の使用を開始するには	ITSM のワークフォース最適化 を使用して、1 か所で人員の生産性を管理および維持します。	ITSM のワークフォース最適化と併せてインストールされるロール	ITSM のワークフォース最適化の概要 (ビデオ)

アダプションブループリント のアプリケーションのインストール

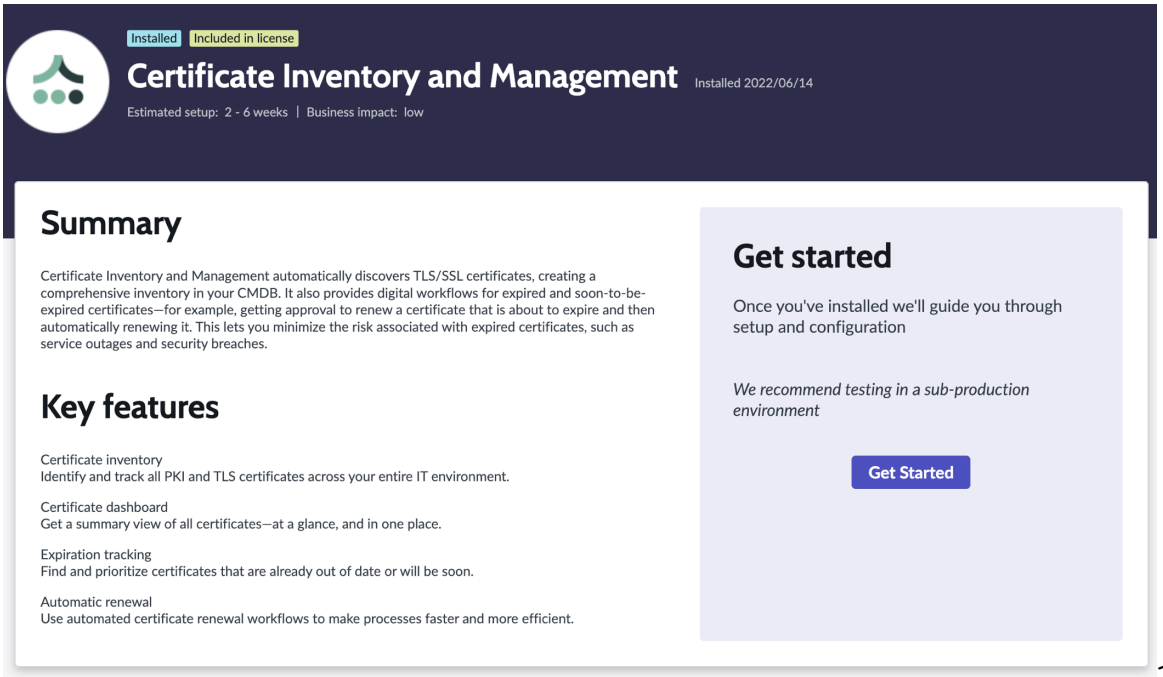
選択した アダプションブループリント からアプリケーションをインストールして、組織の特定のビジネスゴールの達成に取り組みます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [Adoption Blueprint] の詳細ページからインストールするアプリケーションを選択します。
   選択したアプリケーションの主な機能を含むアプリケーションの詳細ページが表示されます。
2. 選択したアプリケーションのインストールを開始します。

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

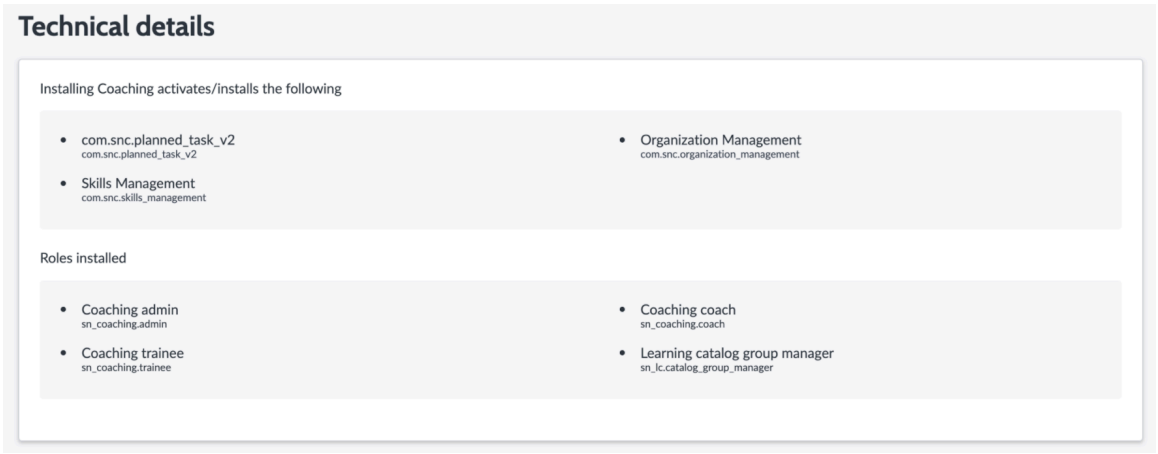


インストールまたはアクティベーションを開始するボタンは、選択したアプリケーションによって異なる場合があります。

- アクティブ化：プラグインを選択した場合
- インストール：アプリケーションを選択した場合
- 更新：インストールされているアプリケーションを更新する必要がある場合
- 開始：アプリケーションまたはプラグインが既にインストールされている場合

> **注:** [ようこそ] をクリックすると、アプリケーションの設定ページが表示されます。

> **注:** 一部のアプリケーションとプラグインには、インストールする必要がある依存関係アプリケーションとロールが表示されます。



コンフィグレーションハブ

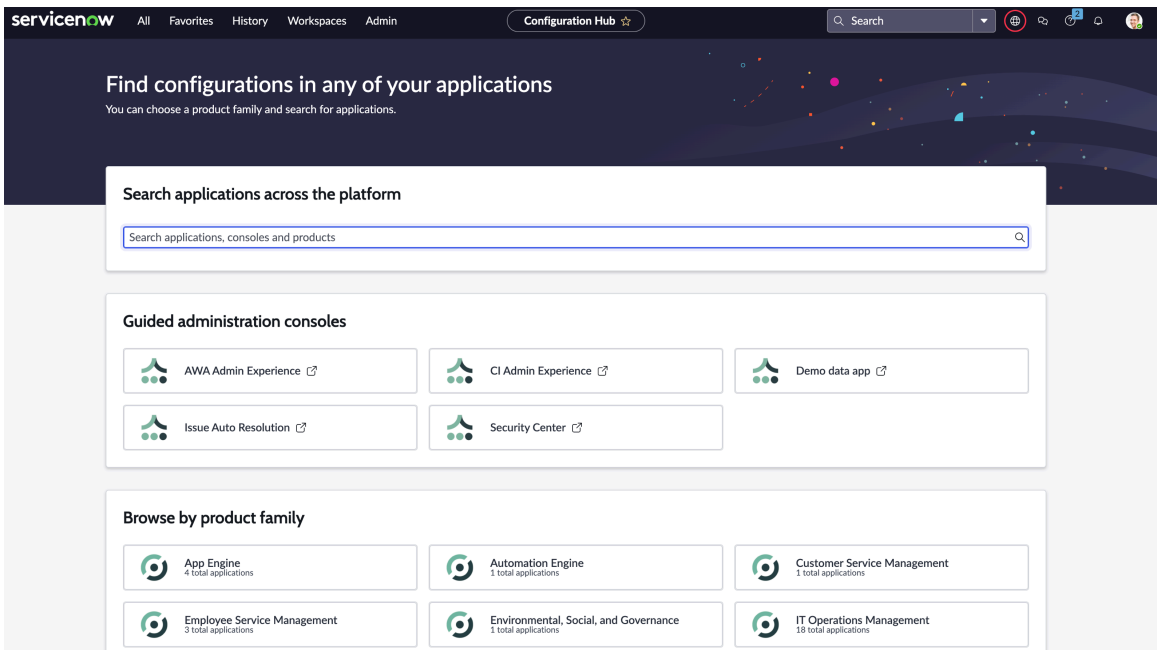
コンフィグレーションハブを使用して、アプリケーションまたはアプリケーションのグループにズームインし、関連するすべてのテーブルとレコードを単一のページに表示する機能を体験してください。アドミンは、選択したアプリケーションに関連するすべての詳細にアクセスできます。

コンフィグレーションハブは次を備えています。

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

- すべての関連情報にアクセスするためのワンストップエクスペリエンス
- すべてのテーブルとレコードの設定を保存する拡張機能
- デルタ変更、過剰に割り当てられたライセンス、およびカスタマイズを 1 つの画面で追跡および表示する機能
- 特定のアプリケーションにドリルダウンするための複数のフィルターの同時使用の拡張
- コンフィグレーションハブ内でレコードを開いて編集する機能。従来の方法を使用してレコードに移動する必要はありません。

注: コンフィグレーションハブのストアアプリケーションは Vancouver パッチ 2 以降のインスタンスアップグレードにより、デフォルトで利用可能です。[アドミン] メニューからコンフィグレーションハブに移動できます。



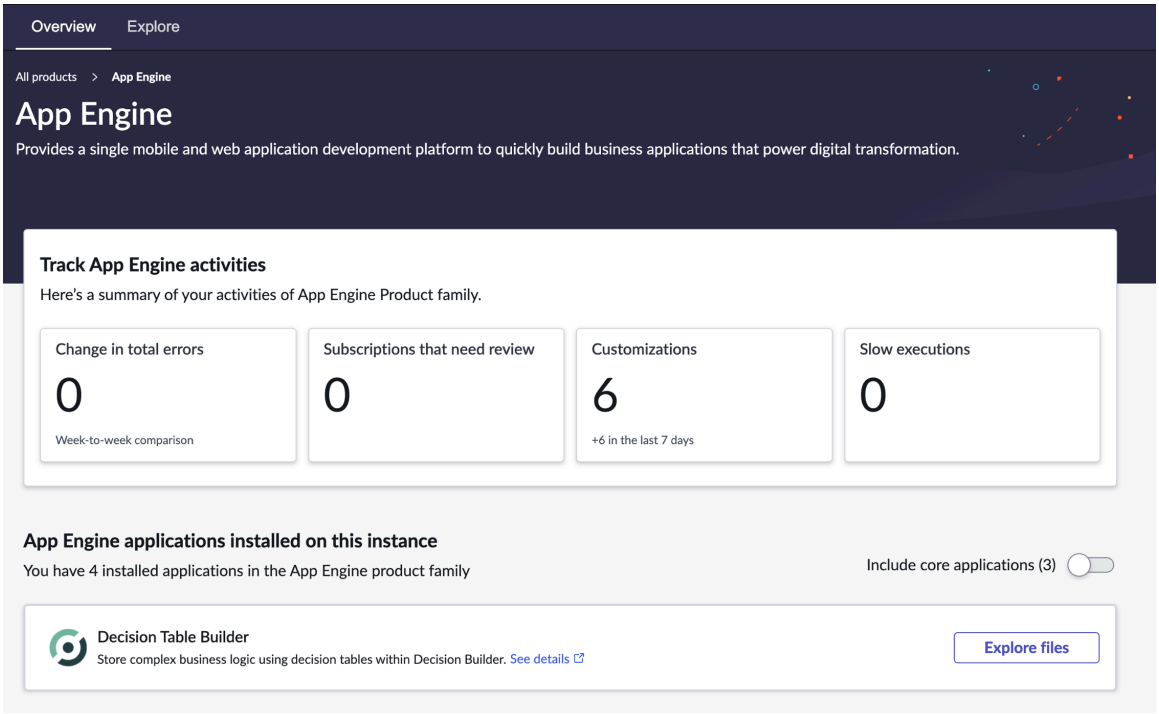
特定のスコープ内のインスタンスにインストールされているすべてのアプリケーション、コンソール、または製品名を検索できます。

注: インスタンスにまだインストールされていない場合、アプリケーション名は検索バーに入力されません。ファミリ名の下の数字は、選択したファミリのアプリケーションの数がインスタンスにインストールされていることを示します。アプリがインストールされていない製品ファミリがある場合は、リストに表示されません。

また、SN ストア、分類、または製品ファミリ別にグループ化されたアプリケーションを検索することもできます。製品ファミリを選択すると、製品のホームペー

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

ジに移動します。詳細については、「製品ホームページの設定」を参照してくださ



い。

製品ホームページの設定

製品ファミリーを選択して、製品ホームページでデルタ変更、過剰に割り当てられたサブスクリプション、カスタマイズ、および遅い実行を追跡します

始める前に

必要なロール：admin

手順

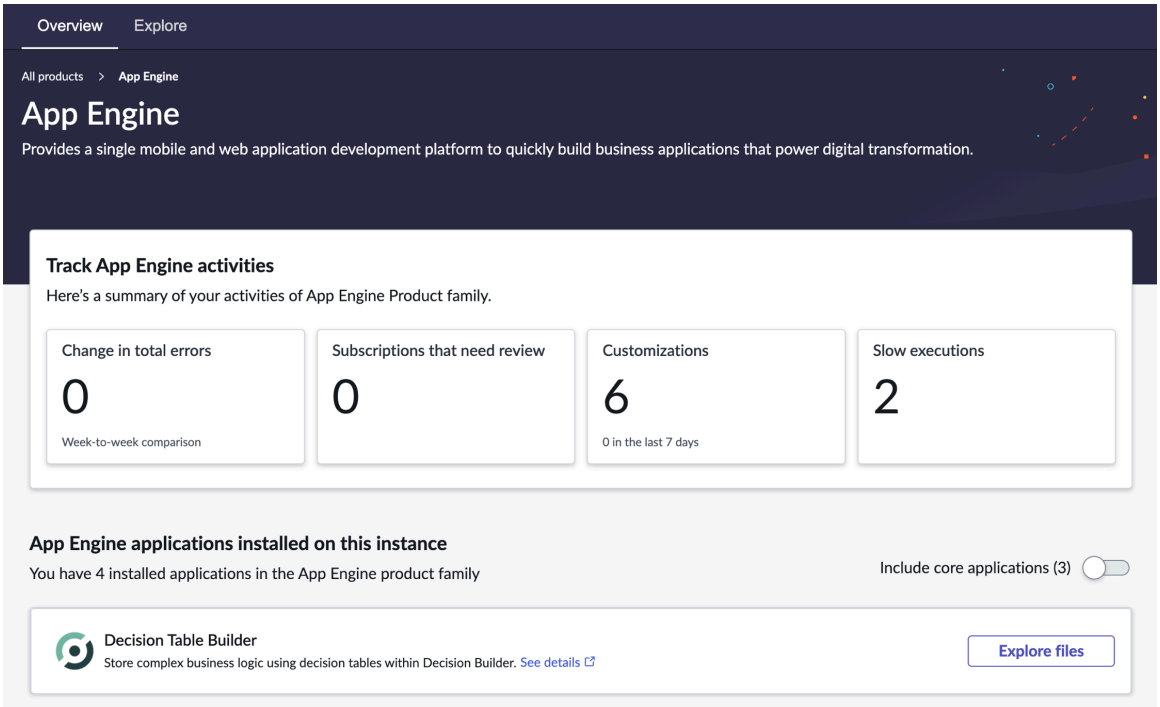
1. 次のいずれかの方法で、コンフィグレーションハブにアクセスします。

オプション	ステップ
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [コンフィグレーションハブ]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > [コンフィグレーションハブ]に移動します。

2. 要件に応じていずれかの製品ファミリを選択します。

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

製品ホームページが表示されま



す。

3. [概要] タブで次のアクティビティを追跡します。
   - 合計エラー数の変化：週次のエラー数のデルタ変化
   - レビューが必要なサブスクリプション：過剰に割り当てられたライセンスの数
   - カスタマイズ：選択した製品ファミリ内のインストール済みアプリケーションに関連する変更済みファイルの合計。

     注: 合計カスタマイズ数の下に記載されている数は、過去 7 日間に最近変更されたファイルの数です。

   - 遅い実行：インスタンス上の遅いトランザクション、イベント、およびスクリプトの数。

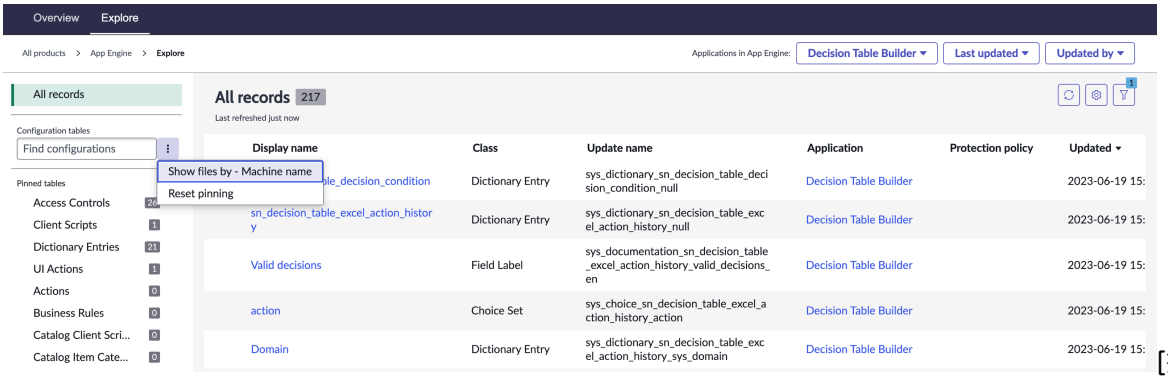
   デフォルトでは、コアアプリケーションは非表示になっています。コアアプリケーションは、インスタンスをアップグレードするとデフォルトでインストールされます。コアアプリケーションをアンインストールすることはできません。ただし、切り替えを使用して、コアアプリを含むすべてのアプリケーションを表示できます。

   注: アップグレード中にスキップされるファイルが多くなりすぎないように、コアアプリケーションとその機能を変更しないことをお勧めします。

   [詳細を表示] を選択して、インストールされているストアアプリケーションの詳細を確認します。[ファイルを探索 **(Explore files)]** を選択して、製品の選択したアプリケーションのレコードを一覧表示します。
4. [探索 **(Explore)]** タブを選択して、特定のアプリケーションにドリルダウンします。

   注: [探索] オプションが初めてロードされると、[概要 **(Overview)]** セクションに表示されているすべてのアプリケーションが取り込まれます。

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



[探索] タブでは、次の操作を実行できます。

- 構成テーブル検索バーでテーブル名、sys_id、または関連レコードを検索します。

  注: マシン名ごとにファイルを表示することもできます。

- 左側のナビゲーションバーから特定のテーブルを選択すると、そのテーブル内のすべてのレコードが表示されます。

  注: テーブル名の横に記載されている数字は、そのテーブルのレコード数です。レコードは [アプリケーション] フィルターも満たしています。必要なテーブルを固定することで、テーブル設定を保存することもできます。

- コンフィグレーションハブ内でレコードを直接編集できます。レコードを編集するために、従来の方法でレコードを開く必要はありません。

アドミンセンター の参照情報

アドミンセンターとそのアプリケーションに関するその他の情報については、リファレンスセクションを参照してください。

アドミンセンター ロール

アドミンセンター はこれらのロールに併せてインストールされます。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

システムアドミニストレーター [アドミン]

admin ロールでは、アドミンホーム機能、Adoption Blueprint、および コンフィグレーションハブにアクセスできます。自分にとって最も重要な情報を使用して、インスタンスに独自のカスタマイズされたアドミンホームページを作成できます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

昇格

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

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「特権ロールへの昇格」を参照してください。

いいえ。

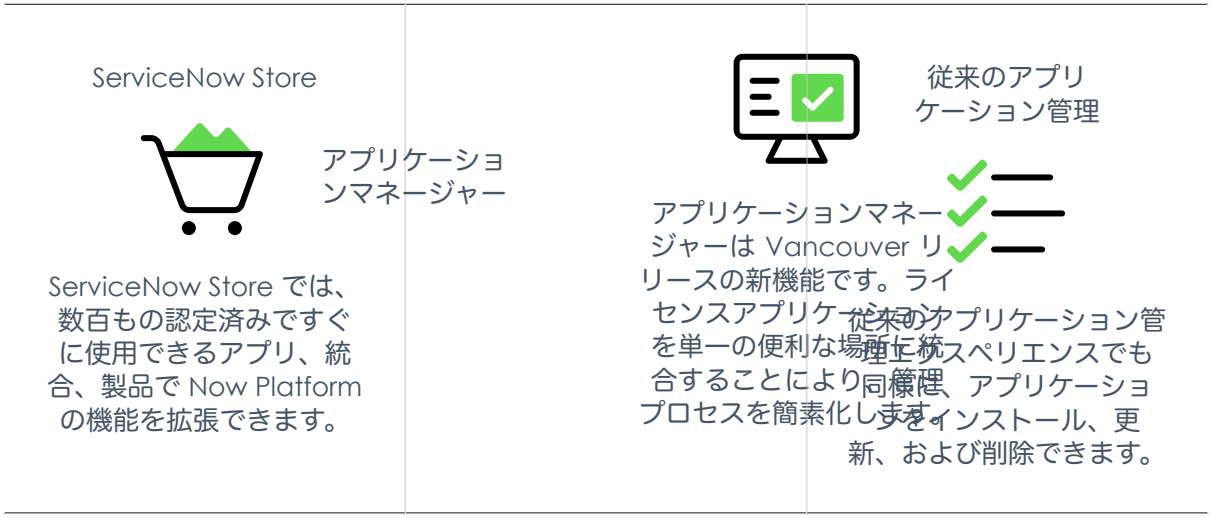
特別な考慮事項

なし。

アプリケーションの管理

インスタンスを離れることなく、アプリケーションをインストール、更新、および削除できます。

開始するには



ServiceNow Store

ServiceNow® Store で利用可能な数百もの認定済みですぐに使用できるアプリ、統合、製品により、Now Platform® の機能を拡張します。

この ServiceNow Store により、企業の各部門は、Now Platform インスタンスを補完および拡張するソリューションを使用して、Now Platform でより多くのことを行うことができます。利用可能なオファリングには、主要なプラットフォームリリースの外部で更新されるネイティブ ServiceNow ソリューションと、成長を続ける ServiceNow パートナーエコシステムによって作成されたソリューションが含まれます。

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

開始するには

詳細

ServiceNow Store と、アプリ、製品、統合が組織の Now Platform エクスペリエンスの向上にどのように役立つかについて説明します。

アプリと試用版を入手

Now Platform の本番インスタンスと非本番インスタンスのアプリを入手するか、非本番インスタンスの試用版を要求します。

フィードバックを残す

組織が使用しているアプリをレビューして、プロバイダーが正常に機能しているか、今後どのような更新が必要かを把握できるようにします。

参照

レビューフォームフィールドと ServiceNow Store リスティングのタイプに関する情報を取得します。

トラブルシューティングとヘルプ

- ServiceNow コミュニティ で ServiceNow Storeに関する質問をし、その他のリソースを調べる
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ServiceNow Store の探索

ServiceNow Store 調達ワークフローと、アプリ、製品、統合が組織の Now Platform エクスペリエンスの向上にどのように役立つかについて説明します。

ServiceNow Store の概要

ServiceNow Store により、事前に構築され、テスト済みのアプリケーション、製品、統合を提供することで、組織のデジタル戦略を促進できます。これらのソリューションは Now Platform と連動するため、組織はコードの開発とテストに追加のリソースを費やすことなく、完全に機能するソフトウェアをインスタンスに展開できます。

ServiceNow Store を通じて提供されるビジネスソリューションは、 ServiceNow と成長を続けるServiceNow パートナーエコシステムによって構築およびテストされています。ソリューションは、Now Platform で動作することが認定されています。

認定プロセスには、安定性、パフォーマンス、データセキュリティに関する厳格なテストが含まれます。さらに、ServiceNow Store リストは、コンテンツとマーケティングのレビューを受けて、リストがソフトウェアを正確に表し、すべての関連情報が含まれていることを確認する必要があります。

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

ServiceNow Store ユーザー

次の表に、さまざまなタイプの ServiceNow Store ユーザーの例と、ServiceNow Store の使用方法を示します：

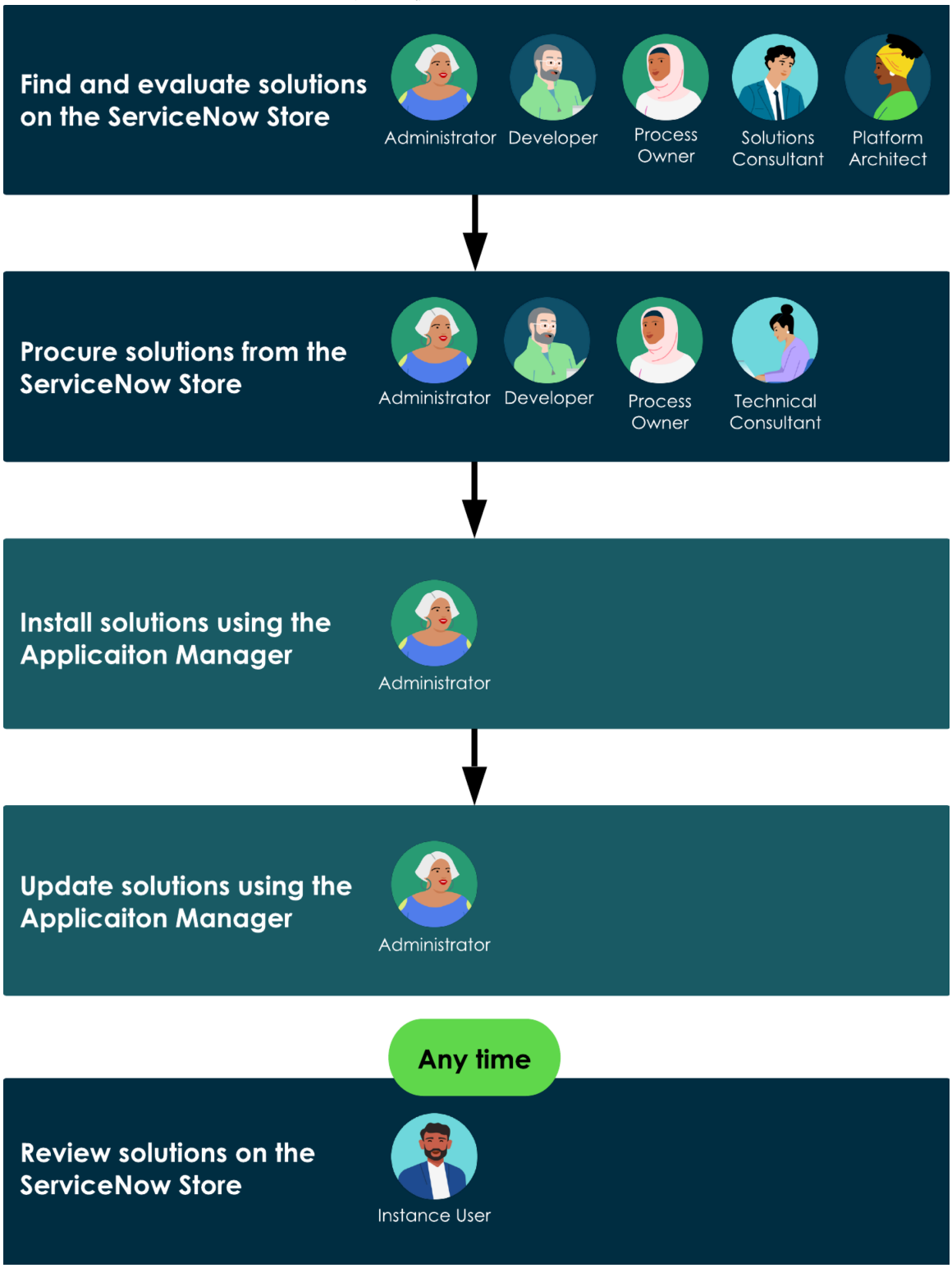
ユーザー	説明
アドミニストレーターと開発者	ソリューションを見つけ、評価し、共有します。また、組織のロールと責任に基づいてソリューションを調達する場合もあります。
プロセスオーナー、ビジネスオーナー、および類似のロール	部門のニーズに合ったソリューションを見つけて評価します。また、特定の責任に応じて、アプリを調達したり、有料アプリの調達を承認したりする場合もあります。
プラットフォームアーキテクト	ソリューションが内部ガイドラインに沿っているかどうかを評価し、要件と依存関係を評価して、インスタンスの安定性とパフォーマンスへの潜在的な影響を理解します。
ソリューションコンサルタント	利用可能なソリューションに関する最新情報を入手します。組織または部門のニーズを満たすオプションを見つけて評価するのに役立ちます。
テクニカルコンサルタント	アプリを技術レベルで理解し、どのソリューションが組織のニーズを満たすかの詳細なデモを準備し、デモで使用する試用版を ServiceNow Store から調達することがあります。
インスタンスユーザー	アプリ、製品、統合に関するフィードバックをレビューの形式で ServiceNow Store に残します。インスタンスユーザーには、組織の Now Platform インスタンスを使用するすべてのユーザーが含まれます。

ServiceNow Store のワークフロー

次に、ServiceNow Store からのソリューションの検索、調達、インストールの全体的なワークフローを示します。

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

ServiceNow Store からのアプリの調達と使用



1. ServiceNow Store でソリューションを見つけて評価し、組織の Now Platform エクスペリエンスを向上させる可能性のあるアプリを判断します。ソリューションの検索と評価は、アドミニストレーター、開発者、プロセスオーナー、ソリューションコンサルタント、またはプラットフォームアーキテクトが行います。
2. ServiceNow Store からアプリまたはトライアルを調達して、本番インスタンスまたは非本番インスタンスの機能を拡張します。調達は、アドミニストレーター、プロセスオーナー、開発者、または技術コンサルタントが行うことができます。

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

3. アプリケーションマネージャー を使用して調達したソリューションをインストールします。アップグレードはアドミニストレーターが実行する必要があります。アプリケーションマネージャー の詳細については、「アプリケーションマネージャー」を参照してください。
4. アプリケーションマネージャー を使用してインストールされているソリューションを更新し、最新の改善版を活用します。アップグレードはアドミニストレーターが実行する必要があります。アプリケーションマネージャー の詳細については、「アプリケーションマネージャー」を参照してください。
5. 使用したアプリや製品の ServiceNow Store リストにレビューを残してください。ソリューションを使用した経験がある人なら誰でも、いつでもレビューを残すことができます。

次の詳細情報

ServiceNow Store の使用の詳細については、以下を参照してください。

- ServiceNow Store アクティビティの追跡
- プラグイン、アプリ、統合、製品について
- アプリと試用版の入手方法
- アプリのレビュー
- ServiceNow Store の参照情報

ServiceNow Store アクティビティの追跡

[マイストアアクティビティ (My Store Activity)] ページでは、購入、試用、または要求したアプリや製品に関連する重要な情報を確認できます。

マイストアアクティビティページ

ServiceNow Store にログインした後、ユーザープロファイルメニューから [マイストアアクティビティ (My Store Activity)] ページにアクセスできます。[マイストアアクティビティ (My Store Activity)] ページで、[処理中]、[ストアアプリケーション]、または **[ServiceNow** 製品] タブを選択して、次の情報を表示できます。

マイストアアクティビティページタブ

タブ	利用可能な情報
処理中	• 保留中の購入 • まだ処理中の要求 • 却下された要求
ストアアプリケーション	以下に関する詳細を提供する検索可能なリスト： • 組織が調達したアプリ • お支払い (法人のお客様のみ利用可能) • デモ要求 (法人のお客様のみ利用可能) [支払い] から **[CSV** としてエクスポート] を選択すると、すべての請求書をエクスポートできます。トランザクション ID を選択して、個々の請求書を表示することもできます。

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

マイストアアクティビティページタブ (続く)

タブ	利用可能な情報
	[デモ要求] から、各試用版の残り時間など、要求した試用版に関する情報を表示できます。
ServiceNow Products (ServiceNow 製品)	組織がオプトインしたすべての製品の詳細を提供する検索可能なリスト。

アプリと製品の詳細については、「プラグイン、アプリ、統合、製品について」を参照してください。

プラグイン、アプリ、統合、製品について

プラグイン、アプリ、統合、製品の違いと、Now Platform でそれぞれが果たす役割について説明します。

プラグイン

プラグインは、Now Platform とインスタンスにすでにインストールされているアプリの機能を拡張する一連のカスタマイズです。一部のプラグインはインスタンス内で事前にアクティブ化されていますが、他のプラグインはユーザーまたは ServiceNow 担当者が手動でアクティブ化する必要がある場合があります。

新しいプラグインは、組織の ServiceNow ライセンス契約に従って、インスタンスのアップグレード中に利用可能になります。プラグインは ServiceNow Store から購入することはできません。

プラグインの詳細については、「ServiceNow プラグイン」を参照してください。

アプリケーション

アプリは、Now Platform に機能のコレクションを実装するスタンドアロンのコードです。ServiceNow Store を通じて、ServiceNow ライセンス契約に従ってアプリを試用、購入、または入手できます。

ServiceNow Store からアプリを入手したら、アプリケーションマネージャー を使用してインストールします。詳細については、「アプリケーションマネージャー」を参照してください。

独自のアプリを作成することもできます。Now Platform インスタンスのアプリ作成の詳細については、「アプリケーションのビルド」を参照してください。

統合

統合は、ServiceNow エコシステム外のさまざまなシステムにインスタンスを接続するアプリのタイプであり、組織内のデータフローの簡素化に役立ちます。統合は、単独で、または製品の一部として、ServiceNow Store から入手できます。

製品

製品は、Now Platform インスタンスに付加機能や性能を追加するために連携して動作するアプリのコレクションです。

製品に含まれるすべてのアプリと統合は、その製品をオプトインした場合にのみ入手してアクセスできます。

アプリと試用版の入手方法

ServiceNow Store からのアプリのさまざま入手フローの詳細をご覧ください。

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

アプリと試用版の入手方法の概要

すべてのアプリは、本番インスタンスにインストールする前に、ServiceNow Store から入手する必要があります。ServiceNow Store 上のアプリと統合は、サブスクリプションベースで購入するか、追加コストなしで利用できます。

追加コストなしで利用可能なアプリは、ServiceNow が公開しているかパートナーが公開しているかに関係なく、すべて同じ手順で入手できます。有料アプリの入手手順は、プロバイダーが支払い階層を提供するか、他の価格オプションを提供するかによって異なります。

次のいずれかの方法で、本番インスタンスまたは非本番インスタンス用のアプリを入手します。

- 無料アプリケーションの取得

  追加コストなしで利用できるアプリを入手してください。

- パートナーアプリの購入

  アプリの価格を表示するパートナーアプリを購入します。

- 有料の ServiceNow またはパートナーアプリの要求

  アプリの価格を表示しない有料の ServiceNow またはパートナーアプリを要求します。

多くのアプリでは、追加料金なしで 30 日間の試用版を用意しています。試用版では、非本番インスタンスにアプリをインストールして、本番インスタンスの入手を続行するかどうかを決定できます。

アプリの試用版が利用可能な場合、リストには [試用版を要求] オプションが表示されます。アプリの試用版を開始する方法の詳細については、「トライアルを開始」を参照してください。

追加情報

- 販売者への連絡

  アプリとその入手方法についての質問は、ServiceNow Store を通じてアプリのプロバイダーにお問い合わせください。

- バージョン要件と依存関係の評価

  バージョンの互換性と技術的な依存関係が、アプリのインストールと利用にどのように影響するかについて説明します。

トライアルを開始

アプリの 30 日間の試用版を要求して、非本番インスタンスでアプリの機能をテストします。

始める前に

ServiceNow Store にログインする必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

リストに [試用版を要求] オプションが含まれているアプリであれば、30 日間の試用版を要求できます。

手順

1. アプリまたは統合の ServiceNow Store リストで、[試用版を要求] を選択します。
   試用版の承認は、アプリプロバイダーの裁量で付与されます。

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

2. 試用版が承認されたことを確認するメールを受信したら、ServiceNow Store アプリのリストに戻り、[今すぐ試す **(Try Now)]** を選択します。
3. 契約条件を確認して同意します。
4. [試用] を選択して試用版を確認します。
   試用版を確認すると、30 日間の試用期間が始まります。

次のタスク
アプリケーションマネージャー を使用して、非本番インスタンスにアプリをインストールします。アプリケーションマネージャー の詳細については、「アプリケーションマネージャー」を参照してください。

試用版の有効期限は、[マイストアアクティビティ (My Store Activity)] ページの [ストアアプリケーション] セクションで追跡できます。詳細については、「ServiceNow Store アクティビティの追跡」を参照してください。

無料アプリの入手

追加コストなしで提供される ServiceNow Store からアプリを入手して、インスタンスの機能を強化します。

始める前に
必要なロール：なし

手順
1. アプリまたは統合の ServiceNow Store リストページで、[取得] を選択して調達を開始します。
2. 契約条件を確認して同意します。
3. [取得] を選択して、アプリを調達することを確認します。

タスクの結果
アプリはエンタイトルメントされており、インストール可能です。

次のタスク
アプリケーションマネージャー を使用して、互換性のある本番インスタンスまたは非本番インスタンスにアプリをインストールします。詳細については、「アプリケーションマネージャー」を参照してください。

最終的な購入承認確認を受け取っても、アプリを アプリケーションマネージャー にインストールできない場合は、依存関係が不足しているためにインストールを妨げている可能性があります。依存関係の詳細については、「バージョン要件と依存関係の評価」を参照してください。

パートナーアプリの購入

ServiceNow Store リストの見出しに価格が表示されているパートナーアプリを購入して、そのアプリをインストールできるようにします。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
パートナーアプリの価格がリスト見出しに表示されている場合は、次の手順でアプリを購入できます。アプリに価格が表示されない場合は、代わりにアプリを要求する必要があります。詳細については、「有料の ServiceNow またはパートナーアプリの要求」を参照してください。

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

手順

1. アプリの ServiceNow Store リストページで、[購入] を選択して購入を開始します。
2. 支払いタイプとして [クレジットカード] または [発注書] を選択します。

支払タイプ	手順
クレジットカード	**a.** 契約条件を確認して同意します。 **b.** [購入] を選択します。 **c.** メールアドレスとクレジットカード情報を入力します。 **d.** [支払い] を選択します。
発注書	**a.** [見積依頼 **(Request Quote)]** を選択します。 **b.** ServiceNow Store から見積書がメールで送信されて、発注書を作成できます。 **c.** 発注書が完了したら、アプリのリストに戻り、**[PO** で購入] を選択します。 ヒント: 購入を取りやめる場合は、代わりに [見積もりをキャンセル] を選択します。 **d.** 発注書番号を入力し、発注書をアップロードします。 **e.** [支払い] を選択します。 ServiceNow Store から請求書がメールで送信されます。

3. 購入が承認されたことを知らせる確認メールを受け取ったら、メールに記載されている追加の指示に従って購入を完了してください。

次のタスク

アプリケーションマネージャー を使用して、互換性のある本番インスタンスまたは非本番インスタンスにアプリをインストールします。詳細については、「アプリケーションマネージャー」を参照してください。

最終的な購入承認確認を受け取っても、アプリを アプリケーションマネージャー にインストールできない場合は、依存関係が不足しているためにインストールを妨げている可能性があります。依存関係の詳細については、「バージョン要件と依存関係の評価」を参照してください。

有料の **ServiceNow** またはパートナーアプリの要求

ServiceNow Store リストに価格が表示されない有料アプリの購入を要求します。新しいアプリは、販売条件が合意され、購入が完了した後にインストールできるようになります。

始める前に

必要なロール：なし

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

このタスクについて
アプリリストに価格が表示されていない有料アプリは、組織のニーズに基づいてカスタマイズされた価格モデルを提供するものが多いため、要求する必要があります。ServiceNow が提供する有料アプリを要求するには、販売代理店またはアカウントアドミニストレーターにライセンスを要求し、購入を手配してください。

パートナーアプリの価格がリストに表示されている場合は、代わりにパートナーアプリを購入する手順に従ってください。詳細については、「パートナーアプリの購入」を参照してください。

手順

アプリが ServiceNow とパートナーのどちらによって提供されているかに応じて、ServiceNow Store のリストからアプリの購入を要求します。

アプリプロバイダー	手順
ServiceNow	**a.** [ライセンスを要求 **(Request License)]** を選択します。 販売代理店またはアカウントアドミニストレーターが連絡を取り、購入手続きを行います。 **b.** アプリのライセンスを取得したら、ServiceNow Store のリストに戻り、[取得] を選択します。 **c.** 契約条件を確認して同意します。 **d.** [取得] を選択して、アプリを調達することを確認します。
パートナー	**a.** [アプリを要求] を選択します。 **b.** メールで承認通知を受信したら、要求したアプリの ServiceNow Store リストに戻り、[購入] を選択します。 **c.** 価格の詳細を確認し、[見積依頼 **(Request Quote)]** を選択します。 見積書がメールで届きます。この見積書の有効期限は、アプリのリストページに戻ると確認できます。 **d.** 見積書を受け取ったら、発注書を作成します。 **e.** 発注書の準備ができたら、ServiceNow Store のアプリリストに戻り、**[PO** で購入] を選択します。 ヒント: 購入を取りやめる場合は、代わりに [見積もりをキャンセル] を選択します。 **f.** 契約条件を確認して同意します。

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

アプリプロバイダー	手順
	g. 発注書番号を入力し、発注書をアップロードします。 h. [購入] を選択して購入を確定します。 i. 購入が承認されたことを知らせる確認メールを受け取ったら、メールに記載されている追加の指示に従って購入を完了してください。

次のタスク

アプリケーションマネージャー を使用して、互換性のある本番インスタンスまたは非本番インスタンスにアプリをインストールします。詳細については、「アプリケーションマネージャー」を参照してください。

最終的な購入承認確認を受け取っても、アプリを アプリケーションマネージャー にインストールできない場合は、依存関係が不足しているためにインストールを妨げている可能性があります。依存関係の詳細については、「バージョン要件と依存関係の評価」を参照してください。

販売者への連絡

アプリとその調達方法について質問するには、ServiceNow Store を通じてアプリのプロバイダーにお問い合わせください。

始める前に

必要なロール：なし

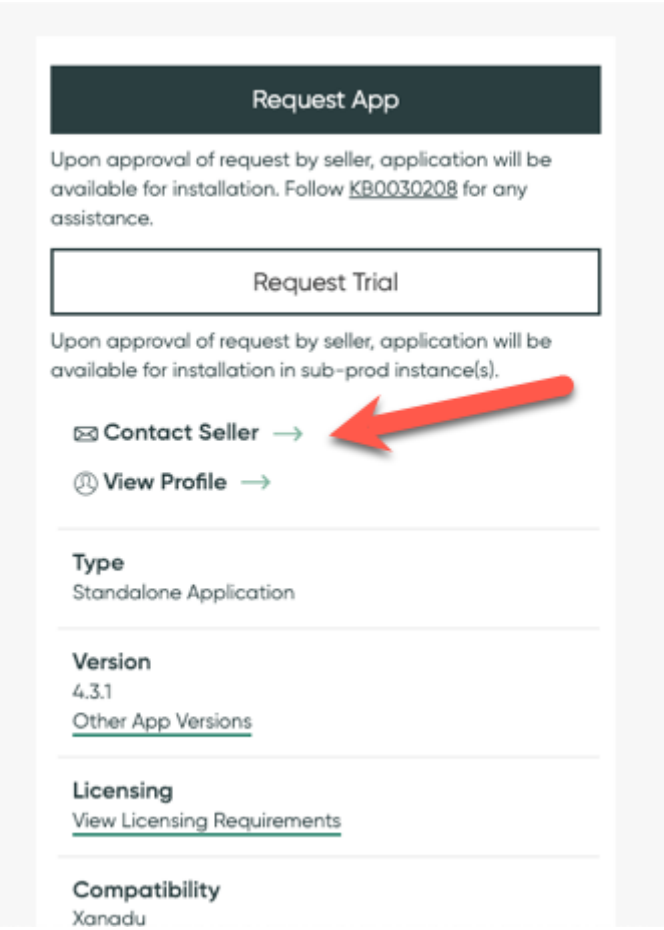
アプリが ServiceNow のパートナーによって提供されている場合は、ログインの有無にかかわらず、ServiceNow Store を通じてプロバイダーに連絡できます。

ServiceNow が提供するアプリについて質問がある場合は、アカウントマネージャーまたは ServiceNow 営業担当者にお問い合わせください。

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

手順

1. アプリのリストから、[販売者への連絡] を選択します。



2. 連絡先フォームのフィールドに入力します。Now Support 認証情報でログインしているかどうかによって異なります。

ログインした状態	表示されるフィールド
ログインしました	メッセージタイプとメッセージを入力します。
次にログインしていません	ゲスト連絡先フォームのフィールドに入力します。 フィールド値の説明については、「ゲスト連絡先フォームフィールド」を参照してください。

3. フォームを送信します。

タスクの結果

購入についてベンダーに連絡した場合、販売者がカスタム注文に同意したことを知らせるメール通知が ServiceNow Store から届く場合があります。この場合、メールに記載されている条件に従って ServiceNow Store からアプリを調達できます。

それ以外の場合、販売者は、お問い合わせフォームに記載されている連絡先情報、または Now Support アカウントに関連付けられている連絡先情報を使用して、直接返信します。

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

バージョン要件と依存関係の評価

新しいアプリ、製品、または統合の実装を決定する際は、ソフトウェアが環境内で正しく動作することを確認するために、技術要件を確認する必要があります。Now Platform インスタンスとのバージョン互換性を確認し、依存関係をチェックして、調達後にアプリをインストールする準備ができていることを確認します。

バージョンのサポート

ServiceNow Store は、現在のメジャーリリースの前に最大 2 つのメジャーリリースをサポートします。たとえば、現在のメジャーリリースが Yokohama の場合、ServiceNow Store は Yokohama、Xanadu、Washington DC と互換性のあるアプリバージョンを維持します。

ただし、新しいアプリが最新のメジャーリリースより前のメジャーリリースと互換性があることを保証することはできません。たとえば、利用可能なアプリは Yokohama のみと互換性がある場合や、Yokohama と Xanadu のみと互換性がある場合があります。

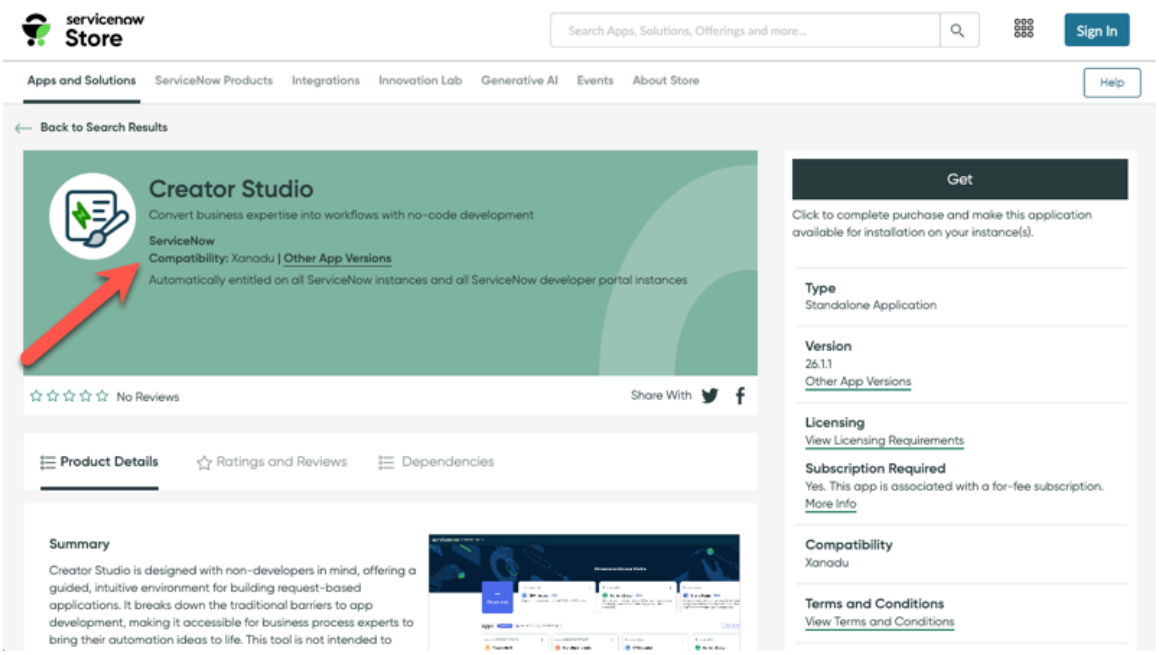
Now Platform バージョンが ServiceNow Store でサポートされなくなった場合は、インスタンスをアップグレードして最新の機能と改善を活用してください。詳細については、「Now Platform アップグレードツールの使用」を参照してください。

バージョンの互換性の確認

調達するアプリは、インスタンスバージョンと互換性がなければなりません。アプリを調達できない場合は、お使いのバージョンと互換性があるかどうかを確認してください。

ServiceNow Store 上のアプリは、複数の Now Platform メジャーリリースと互換性がある可能性があります。メジャーリリースの互換性は、アプリのリストのヘッダーで確認できます。

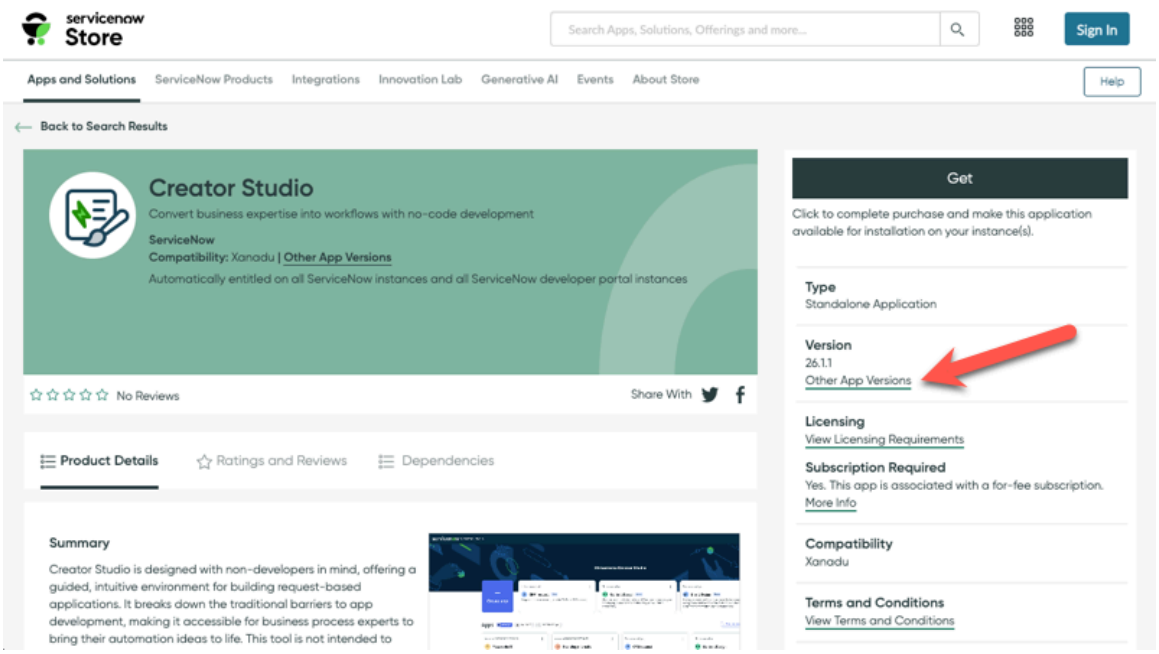
アプリリストのメジャーリリースの互換性



一部のアプリと統合は複数のバージョンで利用できます。これらの各バージョンは、異なるメジャーリリースと互換性がある可能性があります。詳細情報を表示し、インスタンスに適したアプリバージョンを判断するには、[その他のアプリバージョン **(Other App Versions)]** を選択します。

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

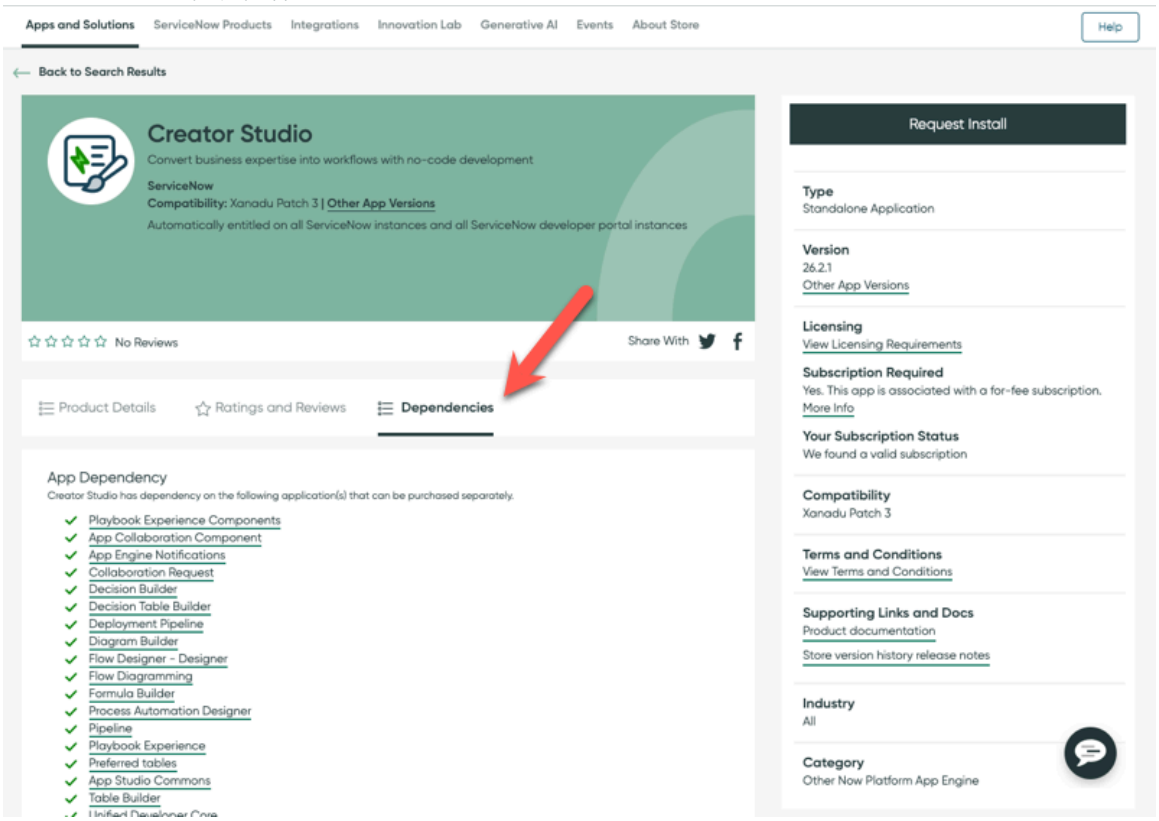
他のアプリバージョンへのアクセス



依存関係について

依存関係とは、アプリが正しく動作するために必要な追加のアプリ、統合、プラグインのことです。[依存関係] タブを選択すると、ServiceNow Store アプリのリストからすべてのアプリの依存関係を表示できます。

アプリリストの依存関係



ServiceNow Store 上のアプリには、システムプラグインの依存関係またはアプリの依存関係がある可能性があります。

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

システムプラグインの依存関係

アプリをインストールする前にインスタンスでアクティブ化する必要があり、ServiceNow Store から取得することはできません。代わりに、ServiceNow ライセンスとバージョンのアップグレードを通じてプラグインを取得する必要があります。プラグインの詳細については、「ServiceNow プラグイン」を参照してください。

アプリの依存関係

調達するアプリに必要なアプリと統合を含めます。追加購入を必要としないアプリの依存関係は、自動的に調達されます。自動調達できないアプリの依存関係は、ServiceNow Store から購入できます。

各依存関係は記号付きで一覧表示されます。記号は、アプリの依存関係を取得できるかどうか、および取得する方法を説明するカテゴリを示します。アプリの依存関係では、次のカテゴリを使用します。

注: アプリの依存関係カテゴリを表示するには、ServiceNow Store にログインする必要があります。

アプリの依存関係記号

記号	カテゴリ	説明
✗	本番環境にアプリケーションをインストールできません	インスタンスライセンスにはこのアプリまたは統合へのアクセス権は含まれていないため、必要なアプリを調達する前に手動で取得する必要があります。ServiceNow Store リストからこの依存関係を調達するか、ServiceNow アカウントマネージャーに連絡して調達を開始してください。
+	アプリケーションは購入時に含まれます	この依存関係は、ライセンス契約の条件に基づいて追加コストなしで利用でき、必要なアプリを調達する際に自動調達によって取得されます。
✓	アプリケーションをインストールまたは更新できます	この依存関係はインスタンスですでにエンタイトルメントされており、それを必要とするアプリをインストールする際に アプリケーションマネージャー からインストールできます。 アプリケーションマネージャー の詳細については、「アプリケーションマネージャー」を参照してください。

注: 各アプリの依存関係がどのカテゴリに分類されるかを確認するには、ServiceNow Store にログインする必要があります。

調達済みアプリの未解決の依存関係

アプリを調達したにもかかわらず、アプリケーションマネージャー からインストールできない場合は、未解決の依存関係がある可能性があります。未解決の依存関係があるかどうかを確認するには、ServiceNow Store のアプリリストに戻ってログインします。手動で調達する必要がある未解決の依存関係がある場合、リストには [購入]、[アプリを要求]、または [取得] の代わりに [未解決の依存関係] と表示されます。未解決の依存関係がない場合、リストには同じ場所に [インストールの準備ができました] と表示されます。

アプリリストの [依存関係] タブには、各アプリ依存関係の ServiceNow Store リストに移動するリンクが含まれています。リストから、必要なアプリを手動で調達できます。

プラグインの依存関係を ServiceNow Store から解決することはできません。プラグインの管理の詳細については、「ServiceNow プラグイン」を参照してください。

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

アプリのレビュー

ServiceNow Store でアプリ、製品、統合をレビューすることで、プロバイダーは何が正常に機能しているか、顧客が今後どのようなアップデートを望んでいるかを知ることができます。

アプリのレビューの概要

使用した ServiceNow Store ソリューションのレビューを残すことができます。Now Support の認証情報で ServiceNow Store にログインして、レビューを残すか、ゲストレビューを投稿してください。

公開されたレビューを表示するには、アプリのリストから [評価とレビュー] を選択します。

現時点では、レビューを残す機能は企業のお客様のみが利用できます。

アプリのレビュー

Now Support の認証情報を使用して ServiceNow Store にログインし、使用したアプリまたは統合についてレビューを残します。

始める前に

- レビューするアプリは、インスタンスにインストールされている必要があります。
- Now Support アカウントにログインする必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

組織がアプリを購入または試用した後、アプリをレビューできます。アプリのレビューは、気に入った点や今後期待するアップデートなど、貴重なフィードバックを提供します。

現在、連邦政府のお客様はアプリをレビューする機能をご利用いただけません。

> **注:** ServiceNow Store にログインしている間に残したレビューには、あなたの名前と会社名が表示されます。匿名のレビューを残す場合は、ゲストレビューを送信する手順に従ってください。詳細については、「ゲストレビューの送信」を参照してください。

手順

1. Now Support の認証情報を使用して ServiceNow Store にログインします。
2. ServiceNow Store でレビューするアプリを見つけて選択します。
3. アプリのリストから [評価とレビュー] を選択します。
4. [レビューを書く **(Write a Review)**] を選択します。
5. 5 つの星から星の数を選択します。
6. [レビュー] フィールドにコメントを入力します。
7. [投稿] を選択します。

タスクの結果

[評価とレビュー] を選択した後、アプリのリストに投稿されたレビューにあなたの名前、会社名、コメント、評価が表示されます

ゲストレビューの送信

ServiceNow Store アカウントを持っていない場合や匿名のレビューを残したい場合は、ゲストレビューを送信して、アプリまたは統合に関するフィードバックを残してください。

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

始める前に
レビューするアプリは、インスタンスにインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて
組織がアプリを購入または試用した後、アプリをレビューできます。アプリのレビューは、気に入った点や今後期待するアップデートなど、貴重なフィードバックを提供します。

現在、連邦政府のお客様はアプリをレビューする機能をご利用いただけません。

手順
1. ServiceNow Store で、レビューするアプリのリストを見つけて選択します。
2. [評価とレビュー] を選択します。
3. [レビューを書く **(Write a Review)]** を選択します。
4. ログインを求められたら、[ゲストとして続行 **(Continue as Guest)]** を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[検証] フォーム

フィールド	説明
勤務先メール	インスタンスへのアクセスに使用するアカウントに関連付けられたメールアドレス。 注: 使用するメールアドレスは、アプリがインストールされているインスタンス内のユーザーに関連付けられている必要があります。
インスタンス名	アプリがインストールされているインスタンスの名前。

確認フォームで提供される情報は、アプリへのアクセスを確認するためにのみ使用され、レビューには関連付けられません。

6. [メールを確認] を選択します。
7. [ゲストレビュー] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ゲストレビューフォームフィールド」を参照してください。
8. [投稿] を選択します。
   確認メールが届きます。
9. 確認メールで、一意のリンクを選択してレビューを公開します。

タスクの結果
[ゲストレビュー] フォームに入力した名前、会社、コメント、評価は、アプリリストに投稿されたレビューに表示されます。

ServiceNow Store の参照情報
参照トピックには、ゲストレビューフォームフィールドと ServiceNow Store リストのタイプに関する詳細情報が記載されています。

ゲスト連絡先フォームフィールド
ServiceNow Store のゲスト連絡先フォームフィールドの説明。

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

ゲスト連絡先フォーム

フィールド	説明
名前	フルネーム。
勤務先メール	組織内で使用されるメールアドレス。
会社	会社または組織の名前。
国	居住する国。
都道府県	居住する都道府県。
電話	連絡可能な電話番号
販売者への連絡	質問または要求。

ゲストレビューフォームフィールド

ServiceNow Store のゲストレビューフォームフィールドの説明と、レビューが公開された後に公開されるフィールド。

ゲストレビューフォーム

フィールド	説明	可視化
バージョン	レビューしているアプリのバージョン番号。	公開されません。
名	名または名前。	公開されます。 **ヒント:** 匿名でレビューを残す場合は、「匿名」と入力します。
姓	姓または名字。	公開されます。 **ヒント:** 匿名でレビューを残す場合は、「ユーザー」と入力します。
メール	インスタンスへのアクセスに使用するアカウントに関連付けられたメールアドレス。 **注:** このメールアドレスは、[検証] フォームの [勤務先メール] フィールドで使用したアドレスと同じである必要があります。	公開されません。
会社	会社または組織の名前。	公開されます。
評価	アプリに関するフィードバック。フィードバックには、アプリを推奨するかどうか、アプリの使いやすさ、将来追加してほしい機能などが含まれます。	公開されます。

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

ゲストレビューフォーム (続く)

フィールド	説明	可視化
評価	星の数 (5 つ星のうち) の数。5 つ星の評価が最も高く、1 つ星の評価が最低です。	公開されます。

ServiceNow Store のリスティングタイプ

さまざまなタイプのストアリスティングを確認して、組織のニーズを満たすものを判断します。

補足ソフトウェア

サードパーティサービスを Now Platform に接続する統合やその他のアドオン、および ServiceNow オファリングを強化する機能。

アプリケーション

Now Platform に機能のコレクションを実装するスタンドアロンのコード。ServiceNow Store からアプリを調達してインスタンスにインストールできます。

アプリ

ServiceNow ソリューション上に構築

特定の業界や市場のニーズに合わせて Now Platform をカスタマイズするのに役立つアプリと統合。ServiceNow ソリューション上に構築されたアプリと統合は、ServiceNow パートナーソリューションセンターオブエクセレンスプロセスに合格しています。このプロセスでは、ソフトウェア開発のライフサイクルとビジネス成果に関連する ServiceNow 品質基準との整合性を検証します。

ServiceNow オファリングで構築

ServiceNow パートナーによって提供され、組織のニーズに合わせてカスタマイズされたサービス、ダッシュボード、実装ガイド。ServiceNow を使用して構築されたオファリングは、ソフトウェア開発ライフサイクルとビジネス成果に関連する ServiceNow 品質基準との整合性を検証するための ServiceNow パートナー促進プロセスに合格しています。

コンテンツ

Now Platform の機能とユーザーエクスペリエンスを向上させるローコードソリューションを提供するリソースとコンポーネント。コンテンツには、データ可視化ダッシュボードやインタラクティブな UI コンポーネントが含まれる場合があります。

生成 **AI**

Now Platform 専用に構築された生成 AI エクスペリエンスである Now Assist を組み込んだアプリケーションとソリューション。

イノベーションラボ

ServiceNow チームが Now Platform に新しい機能を導入するために開発している初期段階の実験的なプロジェクト。イノベーションラボは ServiceNow Store で利用できます。

統合

インスタンスを ServiceNow エコシステム外の他のサービス、ライセンス、アプリに接続して、組織内のデータフローを簡素化します。

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

OEM ソリューション

ServiceNow エコシステムの内外の顧客が利用できるクラウドベースのサービスとソリューション。ServiceNow Store から OEM ソリューションを要求するには、OEM リストのパートナーに問い合わせてください。

パートナーベータ

ServiceNow パートナーが Now Platform に新しい機能を導入するために開発している初期段階の実験的なプロジェクト。パートナーから、ベータ版のアプリや統合を試すように招待される場合があります。

プラグイン

プラットフォームに機能を追加するためにアクティブ化される既存のプラットフォームの拡張。多くのプラグインはアドミニストレーターがアクティブ化できますが、ServiceNow カスタマーサポートの支援が必要なプラグインもあります。プラグインはアンインストールできません。

製品

Now Platform インスタンスに機能と性能を追加するために調整されるアプリのコレクション。製品は ServiceNow Store を通じて入手できます。

テンプレート

構造化された開始点を提供し、特定のビジネスニーズに合わせてカスタマイズできる、事前設定されたローコードアプリケーションモデル。

アプリケーションマネージャー

アプリケーションマネージャー は、アドミニストレーターがインスタンスのライセンス済みアプリケーションとプラグインをインストール、更新、管理する機能を提供します。

アプリケーションマネージャーの概要

開始

探索	使用	構成
アプリケーションマネージャーを使用して、ライセンス済みアプリケーションを 1 つの便利な場所で管理する方法を確認します。	アプリケーションマネージャーを使用して、インスタンス内のアプリケーションを検索、インストール、更新します。	アプリケーションマネージャーでアプリケーションを修復またはアンインストールします。

トラブルシューティングとヘルプ

- 使い始めるための情報を確認 - ServiceNow コミュニティ
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

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

アプリケーションマネージャー の詳細

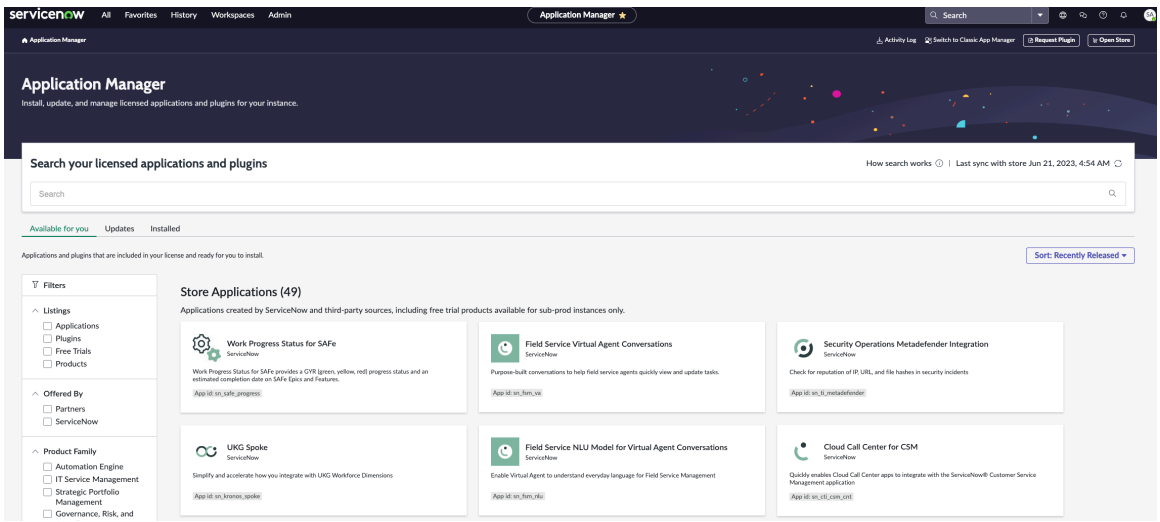
アプリケーションマネージャー は、アドミニストレーターがインスタンスのライセンス済みアプリケーションとプラグインをインストール、更新、管理する機能を提供します。

アプリケーションマネージャー の概要

アプリケーションマネージャー のメインページには、[利用可能]、[更新]、[インストール済み] の 3 つのメインタブがあります。

利用可能

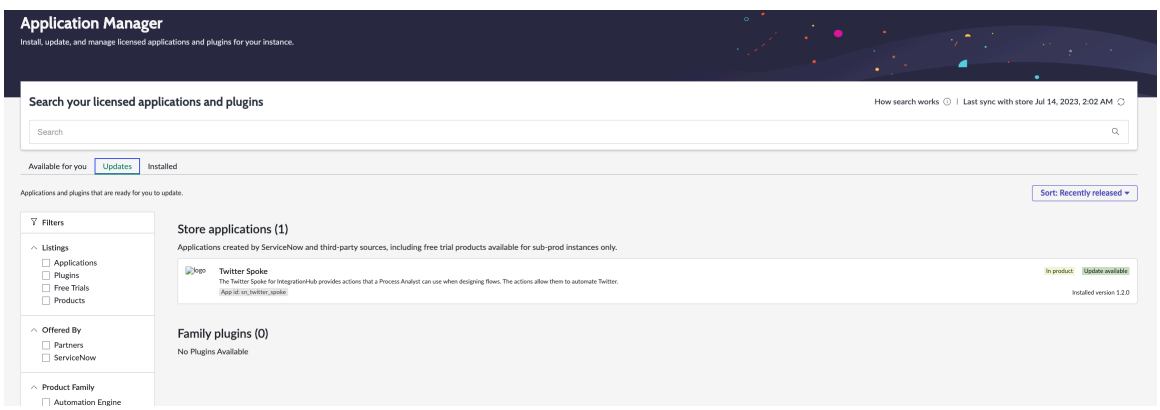
[利用可能] タブには、ライセンスに含まれており、インストールする準備ができているアプリケーションとプラグインが表示されます。検索バーを使用して、インストールするアプリケーションまたはプラグインを検索できます。フィルターを適用して、検索を絞り込んだり、ソートオプションを使用して、アルファベット順または最近のリリースに基づいて表示したりすることもできます。



ストアとの自動同期は 24 時間ごとに行われます。資格のあるアプリが アプリケーションマネージャー に表示されない場合は、同期ボタンを使用して手動で同期できます。

更新回数

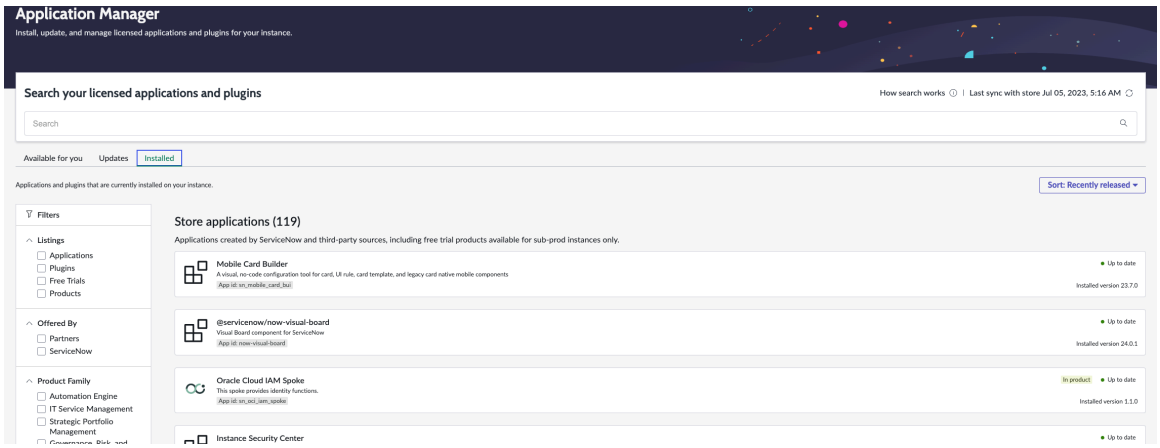
[更新] タブには、更新する準備ができているアプリケーションとプラグインが表示されます。利用可能な更新がある場合は表示され、緑色の更新が利用可能であることを示すメッセージがタイルに表示されます。フィルターを適用して、検索を絞り込んだり、ソートオプションを使用して、アルファベット順または最近のリリースに基づいて表示したりすることもできます。



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

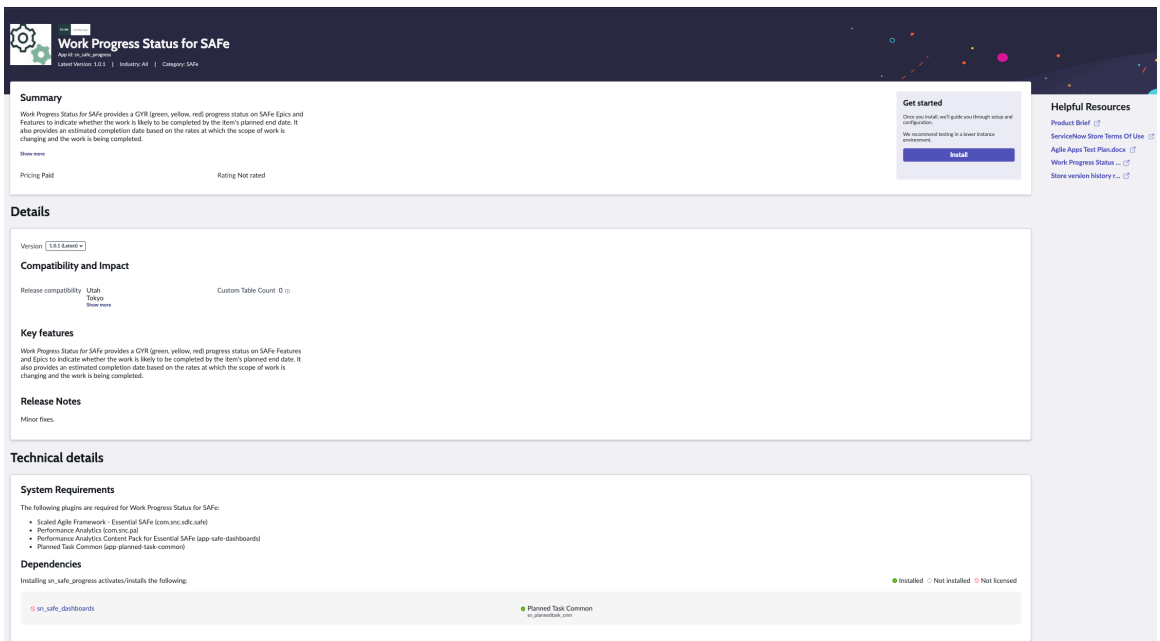
インストール日

[インストール済み] タブには、現在インスタンスにインストールされているアプリケーションとプラグインが表示されます。インストールされているアプリケーションとプラグインには、現在のバージョンが表示されるだけでなく、バージョンが最新であることも通知されます。フィルターを適用して、検索を絞り込んだり、ソートオプションを使用して、アルファベット順または最近のリリースに基づいて表示したりすることもできます。



詳細ページ

アプリケーションまたはプラグインを選択すると、詳細ページが表示されます。このページには、アプリケーションを説明するサマリーと、詳細情報 (互換性、主な機能、リリースノート、現在のステータス、システム要件や依存関係などの技術的詳細など) が含まれます。



アプリケーションマネージャーの使用

ServiceNow® アプリケーションマネージャーアプリケーションを使用して、インスタンス内のアプリケーションを管理します。

アプリケーションのインストール

アプリケーションマネージャーを使用して、インスタンスへのアプリケーションのインストール、アプリケーションの更新、複数のアプリケーションインストールのスケジュール設定を行います。詳細

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

については、「アプリケーションマネージャーでのアプリケーションのインストール」を参照してください。

アプリケーションの構成

アプリケーションマネージャーを使用して、インスタンス用にアプリケーションを構成します。詳細については、「アプリケーションマネージャーを使用したアプリケーションの構成」を参照してください。

アクティビティログでのアプリケーションステータスの確認

アクティビティログでアプリケーションステータスを確認します。詳細については、「アクティビティログでのアプリケーションステータスの確認」を参照してください。

アプリケーションマネージャーでアプリケーションに資格を付与する

ServiceNow インスタンスからアプリケーションに資格を付与します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [アドミンセンター] > [アプリケーションマネージャー] に移動します。
2. フィルターオプションから [エンタイトルメントされていないインスタンス **(Instance not entitled)]** インジケーターを選択します。

   注: [エンタイトルメントされていないインスタンス **(Instance not entitled)]** フィルターは、購入済みでエンタイトルメントされていないアプリケーションがインスタンスにある場合にのみ表示されます。

3. アプリケーションタイルでメニューアイコンを選択し、[このインスタンスにエンタイトルメントします] を選択します。
4. [アプリケーションエンタイトルメント] ダイアログボックスで、**[OK]** を選択します。

アプリケーションマネージャーでのアプリケーションのインストール

アプリケーションマネージャーを使用して、インスタンスへの複数のアプリケーションのインストール、更新、またはスケジュール設定を行います。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [アドミンセンター] > [アプリケーションマネージャー] に移動します。
2. ダッシュボードからインストールするアプリケーションを選択します。
3. アプリケーションの詳細ページで [インストール] ボタンを選択します。
4. [インストール] ボタンを選択します。
   a. [後でインストール] オプションを選択し、開始日時を選択して、アプリケーションのインストールをスケジュールします。

      注: キューに格納されるインストールがサポートされるので、複数のインストールを同時にスケジュールできます。

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

5. インストールされているアプリケーションを更新するには、次の手順を実行します。
   a. ホームページの [更新] セクションを選択します。
   b. 更新が利用可能なアプリケーションを選択します。
   c. 詳細ページで、[更新に進む] を選択します。
   d. [インストール] を選択してアプリケーションを更新します。
   e. 後で更新をスケジュールするには、[後でインストール] を選択し、更新の日時を選択して、[スケジュール] を選択します。
   f. 依存関係が存在する場合にそれを更新するには、[依存関係を更新] を選択します。
   g. 更新する依存関係アプリケーションとバージョンを選択し、[続行] を選択します。
   h. インストールの詳細を確認して [インストール] を選択します。

アクティビティログでのアプリケーションステータスの確認

アプリケーションマネージャーのアクティビティログで、アプリケーションステータスを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

アクティビティログには、更新およびインストールされたアプリケーションの履歴とそのステータスが表示されます。インストールがスケジュールされているアプリケーションを確認したり、インストールされているアプリケーションの進捗状況を確認したり、正常にインストールされたアプリケーションまたはインストールエラーの詳細を表示したりすることができます。

手順

1. [すべて] > [アドミンセンター] > [アプリケーションマネージャー] に移動します。
2. 上部のツールバーにある [アクティビティログ] ボタンを選択します。
3. [フィルター] ドロップダウンを選択して、アクティビティでフィルター処理します。
   - 最近追加
   - 対応中
   - スケジュール済み
   - 失敗
   - 完了

アプリケーションマネージャーを使用したアプリケーションの構成

アプリケーションマネージャーを使用して、インスタンス用にアプリケーションを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [アドミンセンター] > [アプリケーションマネージャー] に移動します。
2. 構成するアプリケーションを選択します。
3. 詳細ページの [クイックアクション] セクションからオプションを選択します。

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

フィールド	説明
修理	インスタンス内のアプリケーションを修復します。
アンインストール	インスタンスからアプリケーションをアンインストールします。

従来のアプリケーションマネージャー

このセクションの情報では、従来またはクラシックのアプリケーションマネージャーエクスペリエンスの使用について説明します。新しいアプリケーションマネージャーエクスペリエンスが利用可能になりました。新しいエクスペリエンスでは、ライセンス済みアプリケーションを 1 つの便利な場所に統合し、すべてのライセンス済みアプリケーション、プラグイン、インストール済みアプリケーション、利用可能な更新を表示することで、管理プロセスを簡素化します。詳細については、「アプリケーションマネージャー」を参照してください。

開始するには

詳細	使用	
従来のアプリケーションマネージャーの詳細	従来のアプリケーションマネージャーの使用	

トラブルシューティングとヘルプ

- 従来のアプリケーションマネージャーに関する質問をし、その他のリソースを調べる - ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

従来のアプリケーションマネージャーの詳細

このセクションの情報では、従来またはクラシックのアプリケーションマネージャーエクスペリエンスの使用について説明します。新しいアプリケーションマネージャーエクスペリエンスが利用可能になりました。新しいエクスペリエンスでは、ライセンス済みアプリケーションを 1 つの便利な場所に統合し、すべてのライセンス済みアプリケーション、プラグイン、インストール済みアプリケーション、利用可能な更新を表示することで、管理プロセスを簡素化します。詳細については、「アプリケーションマネージャー」を参照してください。

従来のアプリケーションマネージャーの概要

任意の ServiceNow アプリケーションを使用する前に、そのためのエンタイトルメントがあること、つまり使用するための有効なライセンスがあることを確認する必要があります。その後に、ServiceNow Store からアプリケーションとそのプラグインをインストールできます。

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

次の詳細情報

従来のアプリケーションマネージャーの使用の詳細については、「従来のアプリケーションマネージャーの使用」を参照してください

従来のアプリケーションマネージャー

任意の ServiceNow アプリケーションを使用する前に、そのためのエンタイトルメントがあること、つまり使用するための有効なライセンスがあることを確認する必要があります。その後に、ServiceNow Store からアプリケーションとそのプラグインをインストールできます。

注: このセクションの情報では、従来またはクラシックのアプリケーションマネージャーエクスペリエンスの使用について説明します。

新しい アプリケーションマネージャー エクスペリエンスが利用可能になりました。新しいエクスペリエンスでは、ライセンス済みアプリケーションを 1 つの便利な場所に統合し、すべてのライセンス済みアプリケーション、プラグイン、インストール済みアプリケーション、利用可能な更新を表示することで、管理プロセスを簡素化します。詳細については、「アプリケーションマネージャー」を参照してください。

アプリケーションマネージャーのアクション

アクション	オプション	ユースケース
アプリケーションのインストール	• 新しいアプリケーションのインストール • 更新のインストール	アプリケーションをテストします。
現在のアプリケーションの選択	• アプリケーション リストからのアプリケーションの選択 • アプリケーション ピッカーからのアプリケーションの選択	アプリケーションを編集します。
アプリケーション レコードの更新	• テーブルの追加 • ロールの追加 • メニューの追加 • 依存関係を追加 • 更新セットの追加	アプリケーション ロジックを追加します。
アプリケーションの状態の設定	• アプリケーションの非アクティブ化 • アプリケーションのアクティブ化 • アプリケーションの削除	レガシー アプリケーションを廃止します。

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

アプリケーションマネージャーのアクション (続く)

アクション	オプション	ユースケース
アプリケーションの共有	• 別のインスタンスで利用可能にする • 次の場所にアップロードする ServiceNow Store	開発からテストにアプリケーションを移動します。
アプリケーションの削除	• 非アクティブ化 • 削除 • アンインストール	古いアプリケーションまたはレガシー アプリケーションを廃止します。
グローバルアプリケーションから別のグローバルアプリケーションへのアプリケーションファイルの移動	なし	レガシー アプリケーションを編集します。

従来のアプリケーションマネージャーの使用

従来のアプリケーションマネージャーを使用して、ServiceNow インスタンスからアプリケーションを要求したり、エンタイトルメントを管理したりします。

- インストールに関する考慮事項
- ServiceNow インスタンスからのエンタイトルメントの管理
- ServiceNow Store で の未購入の推奨アプリにアクセスする
- 無料アプリケーション試用版の要求とインストール
- 無料または有料のアプリケーションの要求
- オフラインアプリケーション購入トランザクションを完了する
- アプリケーション ピッカーからのアプリケーションの選択
- ServiceNow Store 製品へのオプトイン
- ServiceNow Store 製品のオプトアウト
- ServiceNow アプリケーションの修復
- インストールをスケジュール
- ServiceNow 製品のすべてのアプリケーションのインストールまたは更新
- ServiceNow 製品のすべてのアプリケーションのインストールまたは更新
- 複数アプリケーションのバッチインストール
- ServiceNow Store アプリケーションのインストール
- ServiceNow Store アプリケーションへの更新のインストール

ServiceNow Store 製品へのオプトイン

ServiceNow 製品モジュールに移動して、ServiceNow Store で利用可能な必要な製品にオプトインします。

始める前に
必要なロール：admin

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > **[ServiceNow 製品]** に移動します。
   ServiceNow Store で利用可能なServiceNow 製品が表示されます。製品は、属している製品ファミリに基づいて編成されています。
2. ServiceNow 製品にオプトインするには：

   a. 必要な製品のタイルで、[オプトイン] をクリックします。

   b. Now Support 認証情報を入力します。

   c. [オプトイン] をクリックします。
   確認メッセージが表示され、製品タイルに [オプトイン] ラベルが表示されます。

   d. 製品に属するアプリケーションを表示するには、製品タイルをクリックします。
   製品に属するすべてのアプリケーションが [ライセンス済み] および [ライセンスなし] タブに表示されます。

   注:

   - アプリケーションが ServiceNow インスタンスですでに利用可能 (つまり、インストールされているか、更新可能) である場合は、[アプリケーションを管理] をクリックしてアプリケーションページに移動し、アプリケーションをインストール、アンインストール、または修理します。
   - アプリケーションが ServiceNow インスタンスで利用できない場合は、[詳細を表示] をクリックしてアプリケーションリストページに移動し、アプリケーションの詳細と依存関係を表示して ServiceNow Store に移動します。

3. ServiceNow 製品ファミリにオプトインするには：

   a. [製品ファミリのオプトイン] をクリックします。

   b. Now Support 認証情報を入力します。

   c. [オプトイン] をクリックします。
   必要なファミリのすべての製品にオプトインしました。

ServiceNow インスタンスからのエンタイトルメントの管理

ServiceNow インスタンスから ServiceNow Store で購入したアプリケーションと製品のエンタイトルメントを管理します。

始める前に
必要なロール：admin

ServiceNow インスタンスからアプリケーションへのエンタイトルメント

ServiceNow インスタンスからアプリケーションのエンタイトルメントを管理します。

始める前に
ServiceNow Store でアプリケーションを購入します。

必要なロール：admin

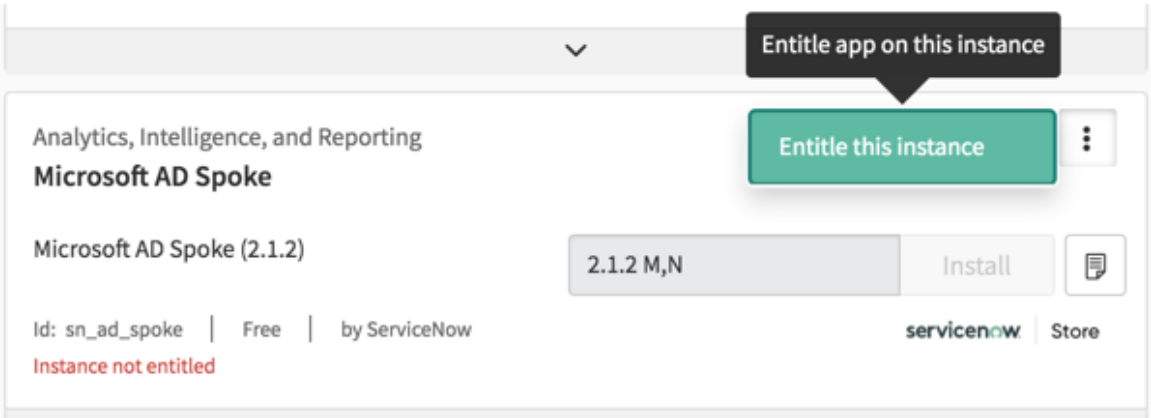
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルターオプションから [エンタイトルメントされていないインスタンス **(Instance not entitled)]** インジケーターを選択します。
   購入したすべてのエンタイトルメントされていないアプリが表示されます。

   注: [エンタイトルメントされていないインスタンス **(Instance not entitled)]** フィルターは、購入済みでエンタイトルメントされていないアプリケーションがインスタンスにある場合にのみ表示されます。

3. アプリケーションタイルでメニューアイコン (⋮) を選択し、[このインスタンスにエンタイトルメントします] を選択します。



4. [アプリケーションエンタイトルメント] ダイアログボックスで、**[OK]** を選択します。

タスクの結果
アプリケーションエンタイトルメントが ServiceNow インスタンスに提供されます。

次のタスク
ServiceNow インスタンスのバージョンと互換性がある場合は、アプリケーションをインストールします。

ServiceNow インスタンスから製品へのエンタイトルメント

ServiceNow インスタンスから製品のエンタイトルメントを管理します。

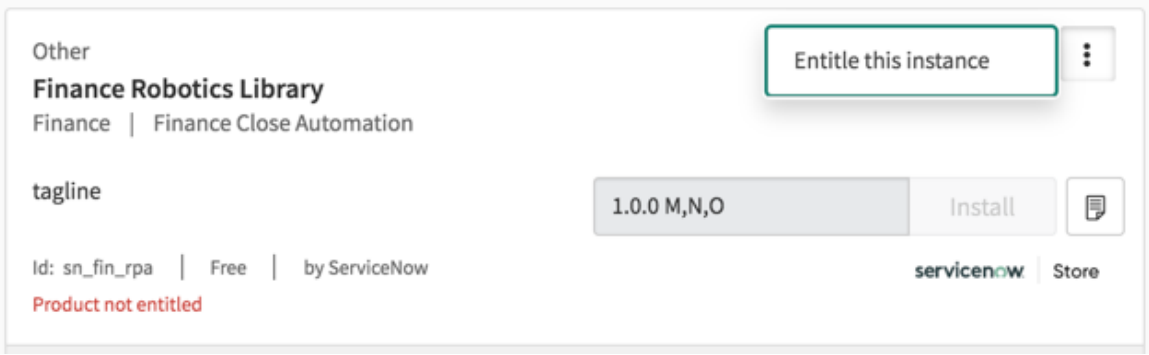
始める前に
ServiceNow Store で製品を購入し、ServiceNow インスタンスからオプトインします。

必要なロール：admin

手順

1. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルターオプションで、[エンタイトルメントされていない製品 **(Product not entitled)]** インジケーターを選択します。
   購入したエンタイトルメントされていない製品がすべて表示されます。
3. 製品タイルでメニューアイコン (⋮) を選択し、[このインスタンスにエンタイトルメントします] を選択します。

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



4. [アプリケーションエンタイトルメント] ダイアログボックスで、**[OK]** を選択します。

タスクの結果
製品エンタイトルメントが ServiceNow インスタンスに提供されます。

次のタスク
ServiceNow インスタンスのバージョンと互換性がある場合は、製品をインストールします。

ServiceNow Store で の未購入の推奨アプリにアクセスする

アドミニストレーターは、ServiceNow Store に移動しなくても、未購入の ServiceNow Store アプリのリストにアクセスし、推奨アプリを表示し、必要なアプリの詳細を表示できます。

未購入の ServiceNow Store アプリのリストにアクセスするには、[システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [ストアから入手可能] に移動します。推奨アプリには、アプリケーションタイルで [推奨] インジケーターが付いています。[追加のフィルター] で利用可能なフィルターオプションを使用して、必要なアプリを入力することもできます。フィルターオプションは次のとおりです。

フィルターオプション	説明
無料試用版	アプリは無料試用版で利用できます。
サービスグラフコネクタ	アプリタイプは、サービスグラフコネクタです。
購入の処理中 (Purchase In Process)	アプリの購入要求が処理中で、アプリはまだ ServiceNow Store で購入されていません。
要求を却下 (Rejected Request)	アプリの試用版または購入の要求が却下されました。
要求の処理中	アプリの試用版または購入の要求が開始され、ベンダーからの応答を待機しています。

- ServiceNow Store で利用可能なアプリの詳細を表示するには、[詳細を表示] をクリックします。
- 必要なアプリを購入または試用するには、アプリの詳細ページで次をクリックします。
  - 無料アプリの場合は [取得]。
  - 有料アプリの場合は [購入]。
  - アプリを購入するためにベンダーからの承認が必要な無料または有料のアプリの場合は [アプリを要求]。

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

- アプリを試用するためにベンダーからの承認が必要な無料または有料のアプリの場合は [試用版を要求]。
- アプリケーションマネージャーから直接アプリケーションを調達する前は [試す **(Try)**]。

アプリを購入できる場所から ServiceNow Store にリダイレクトされます。

無料アプリケーション試用版の要求とインストール

ServiceNow Store に移動せずに、ServiceNow インスタンスから直接アプリケーションを調達する前に、アプリケーションの無料アプリケーション試用版を要求してインストールします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. オプション: ベンダーから承認を取得してアプリケーションを試用します。

   注: 一部のアプリケーションでは、アプリケーションを試用するためにベンダーの承認が必要です。

   a. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [ストアから入手可能] に移動します。
   b. 必要なアプリケーションを検索し、アプリケーションレコードをクリックします。
   c. [試用版を要求] をクリックします。
   d. Now Support 認証情報を入力します。
   e. [サインイン] をクリックします。
   試用版の要求がベンダーに送信されたことを示す確認メッセージが表示されます。ベンダーが要求を承認すると、メールで通知されます。
2. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [ストアから入手可能] に移動します。

   注: アプリケーションでベンダーの承認が必要な場合は、要求が承認されたことがメールで通知された後に次の手順を実行します。

3. 必要なアプリケーションを検索し、アプリケーションレコードをクリックします。
4. [試行] をクリックします。
5. ポップアップウィンドウで、次のタブの情報を確認し、[続行] をクリックします。
   - 利用状況アナリティクスと連絡先
   - プラットフォームライセンス
   - 契約条件

   注: [上記の契約条件を読み、同意します] チェックボックスをオンにします。

   契約条件ドキュメントをダウンロードできます。

   [確認] タブに、アプリケーションをインストールできることを示す確認メッセージが表示されます。

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

アプリケーションの試用版は 30 日間利用できます。緑色のインジケーターは、試用版の有効期限を示しています。試用期間が期限切れになると、試用期間が期限切れになったことを示す赤色のインジケーターが表示されます。

6. [インストールに移動] をクリックします。

無料または有料のアプリケーションの要求

ベンダーからの承認が必要な無料または有料のアプリケーションを要求して、ServiceNow Store に移動することなく、ServiceNow インスタンスから直接アプリケーションを購入します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [ストアから入手可能] に移動します。
2. 必要なアプリケーションを検索し、アプリケーションレコードをクリックします。
3. [アプリを要求] をクリックします。
   要求がベンダーに送信されたことを示す確認メッセージが表示されます。ベンダーが要求を承認すると、メールで通知されます。

無料アプリケーションの取得

ServiceNow Store に移動せずに ServiceNow インスタンスから無料アプリケーションを取得します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [ストアから入手可能] に移動します。
2. 必要なアプリケーションを検索し、アプリケーションレコードをクリックします。
3. [取得] をクリックします。
4. ポップアップウィンドウで、次のタブの情報を確認し、[続行] をクリックします。
   - 利用状況アナリティクスと連絡先
   - プラットフォームライセンス
   - 契約条件

   注: [上記の契約条件を読み、同意します] チェックボックスをオンにします。

   契約条件ドキュメントをダウンロードできます。

   [確認] タブに、アプリケーションをインストールできることを示す確認メッセージが表示されます。
5. [インストールに移動] をクリックします。

有料アプリケーションの購入

ServiceNow Store に移動せずに ServiceNow インスタンスから見積もりを要求して有料アプリケーションを購入します。

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [ストアから入手可能] に移動します。
2. 必要なアプリケーションを検索し、アプリケーションレコードをクリックします。
3. [購入] をクリックします。
4. ポップアップウィンドウで、次のタブの情報を確認し、[続行] をクリックします。
   - 利用状況アナリティクスと連絡先
   - プラットフォームライセンス
   - 契約条件

     注: [支払タイプ] が [発注書 **(PO)]** の場合、表示された支払の詳細を含む見積もりが要求されます。見積もりはキャンセルまたは再送信できます。

     - 支払と税の詳細を確認します。
     - [上記の契約条件を読み、同意します] チェックボックスをオンにします。

     契約条件ドキュメントをダウンロードできます。

   - [確認] タブに、見積もり要求が送信されたことを示す確認メッセージが表示されます。要求が処理されるとメール通知が送信されます。
   - ポップアップウィンドウを閉じると、アプリケーションページに次のボタンが表示されます。
     - 見積もりを再送信
     - 見積もりをキャンセル
     - PO で購入
5. オプション: 見積もりを再送信する場合は、[見積もりを再送信] をクリックします。
6. オプション: 見積もりをキャンセルする場合：
   a. [見積もりをキャンセル] ボタンをクリックします。
   b. キャンセル理由を入力します。
   c. [見積もりをキャンセル] をクリックします。
7. **[PO** で購入] をクリックしてアプリケーションを購入します。
   - 該当する場合は、**[ServiceNow** に発注書を受領せずに会社に請求することを承認します。このような権限を提供するには、会社を代表する権限があることを示しています] チェックボックスをオンにします。
   - それ以外の場合は、 [発注書番号] を入力し、**[PO** ドキュメントをアップロード] でファイルを選択します。
8. [注文する] をクリックします。
   PO 要求が確認され、承認されると、メール通知が送信されます。その後、アプリケーションをインストールできます。

オフラインアプリケーション購入トランザクションを完了する

アプリケーションをオフラインで購入した後、ServiceNow Store に移動することなく、ServiceNow インスタンスからアプリケーション購入トランザクションを完了します。

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて] に移動します。
2. 必要なアプリケーションを検索し、アプリケーションレコードをクリックして、[インストール] をクリックします。

   注: アプリケーションをインストールするためのオプションは、アプリケーションをオフラインで購入した後に使用可能になります。また、 [インストールをクリックして購入を完了 **(Click install to complete purchase)]** インジケーターがアプリケーションタイルに表示されます。

3. Now Support 認証情報を入力します。
4. [サインイン] をクリックします。
5. [上記の契約条件を読み、同意します] チェックボックスをオンにします。
   契約条件ドキュメントをダウンロードできます。
6. [続行] をクリックします。
   アプリケーションが購入され、インストールする準備が整いました。

   注: アプリケーションが ServiceNow インスタンスのバージョンと互換性がない場合は、その旨を通知するエラーメッセージが表示されます。

7. [インストール]をクリックします。

インストールをスケジュール

ServiceNow インスタンスから必要な時間にプラグイン、アプリケーション、または製品のインストールをスケジュールします。複数のインストールを同時にスケジュールできます。

始める前に
必要なロール：admin

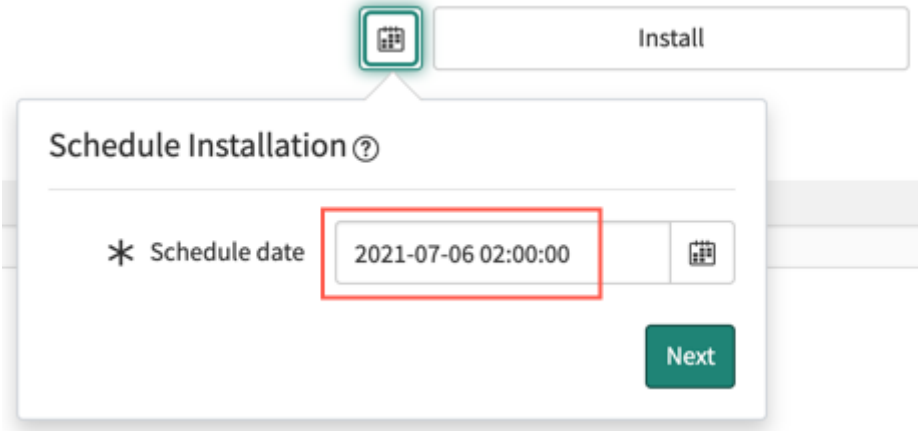
手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. 必要なプラグイン、アプリケーション、または製品を検索します。
3. [インストールをスケジュール] アイコン ( ) をクリックします。

   注:
   - アプリのインストールがブロックされている場合、[インストール] アイコンと [インストールをスケジュール] アイコンは無効になります。
   - 開発中のプラグインのインストールをスケジュールすることはできません。

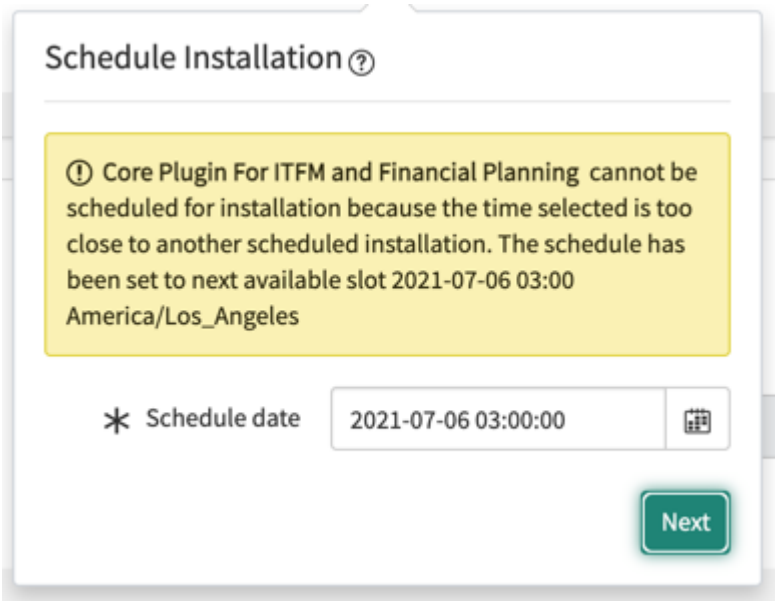
4. インストールをスケジュールする時間を指定します。

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



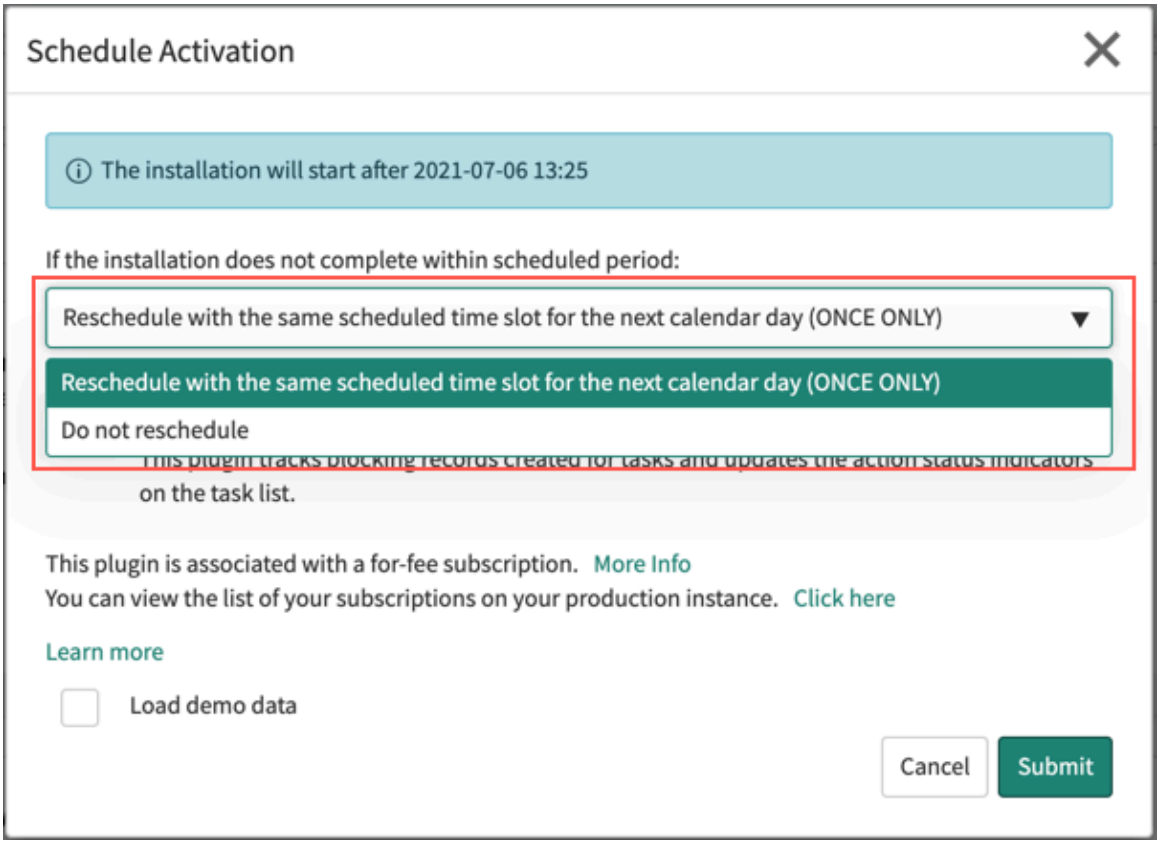
5. [次へ] をクリックします。

   注: 別のインストールが同じ時間にスケジュールされている場合は、指定された時間にはインストールをスケジュールできず、次の利用可能なスロットが自動入力されることを示すメッセージが表示されます。



6. スケジュール済みインストールが完了しない場合は、[スケジュールのアクティブ化] ウィンドウで、再スケジュールするオプションを選択します。
   アドミニストレーターはインストールを再試行するか、インストールを終了するかを選択できます。

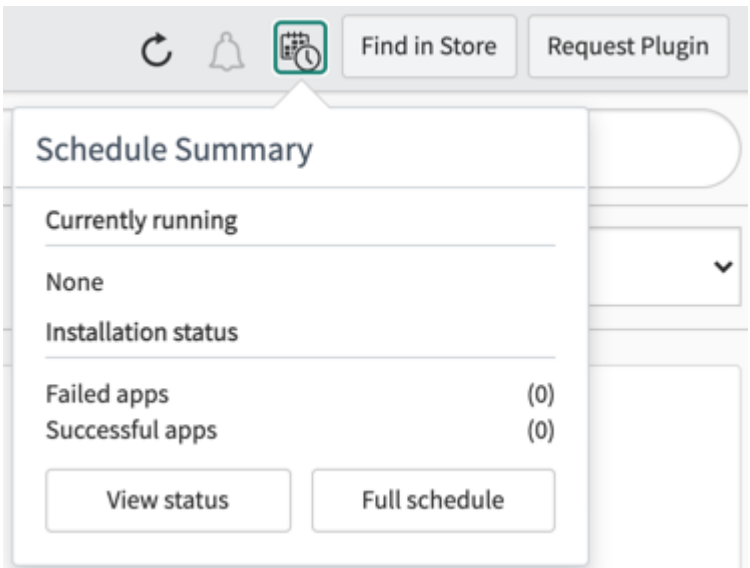
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インストールがスケジュールされ、確認メッセージが表示されます。

次のタスク

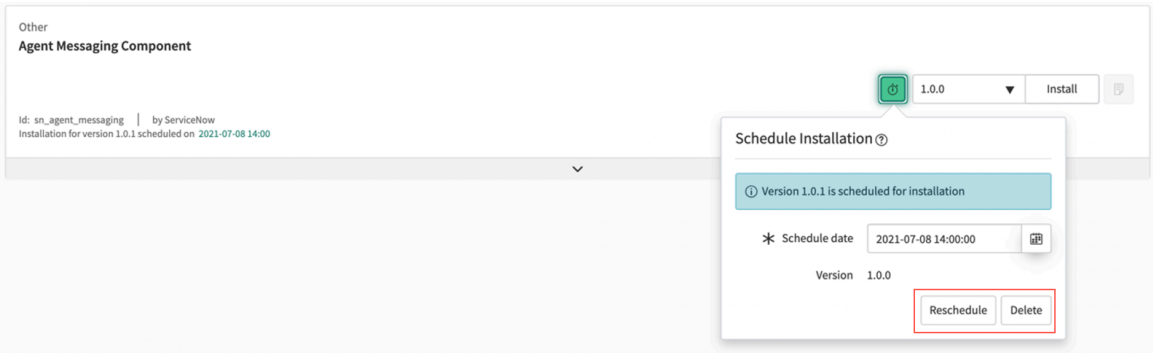
[スケジュールの概要] アイコン ( ) をクリックして、インストールステータスとスケジュールカレンダーを表示します。



- インストールのステータスを表示するには、[ステータスを表示] をクリックします。
  - インストールが成功すると、プラグイン、アプリケーション、または製品の詳細が表示されます。
  - インストールに失敗した場合は、失敗の理由が他の詳細とともに表示されます。

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

- スケジュール済みインストールを再スケジュールまたは削除するには、アプリタイルで [再スケジュール] または [削除] をクリックします。



> **注:** 製品のインストールをスケジュールした場合、製品内のすべてのアプリのインストールもスケジュールされます。ただし、個々のアプリのスケジュールを変更または削除することはできません。製品のスケジュールのみを変更または削除できます。

- インストールのスケジュールを表示するには、[フルスケジュール] をクリックします。カレンダーには、スケジュール済みインストールの詳細が表示されます。

ServiceNow 製品のすべてのアプリケーションのインストールまたは更新

ServiceNow 製品に属するすべてのアプリケーションを ServiceNow インスタンスから一度にインストールまたは更新します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて] に移動します。
2. [リストタイプ] フィルターオプションで **[ServiceNow** 製品] オプションを選択します。
   ServiceNow 製品のリストが表示されます。
3. 必要な ServiceNow 製品を検索して、レコードを開きます。
   [ライセンス済み] および [ライセンスなし] タブを使用して、製品内のアプリケーションに関する詳細を表示します。
4. [すべてインストール/更新 **(Install/Update All)]** をクリックします。

   > **注:** デフォルトでは、最新バージョンのアプリケーションがインストールされます。別のバージョンのアプリケーションをインストールする場合は、必要なバージョンを選択し、アプリケーションのチェックボックスをオンにします。

5. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにすると、[インストール] ポップアップウィンドウに表示されているすべてのアプリケーションのデモデータがロードされます。
6. [インストール] をクリックします。
   - エラーまたは競合がある場合は、[インストール] ポップアップウィンドウに詳細が表示されます。インストールを続行するには、エラーに対処し、競合を解決する必要があります。
   - エラーや競合がない場合は、アプリケーションがインストールまたは更新され、確認メッセージが表示されます。
7. オプション: インストールの進行中に、[バックグラウンドで続行] をクリックすると、アプリケーションをバックグラウンドでインストールできます。

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

ページを更新すると、「製品のインストールが進行中です。詳細を表示するには、ここをクリックしてください。(Product installation in progress, click here to view details.)」というメッセージが表示されます。リンクをクリックすると、インストールの進捗状況が表示されます。

タスクの結果

すべてのアプリケーションがインストールされると、確認メッセージが表示されます。それ以外の場合は、成功したインストールと失敗したインストールの数が表示されます。

複数アプリケーションのバッチインストール

バッチインストール機能は、複数のアプリケーション、プラグイン、またはアプリケーションのカスタマイズを 1 つずつ順番にインストールするのではなく、一括でインストールするために役立ちます。この機能には、3 つの新しいエンドポイントを介して 継続的インテグレーションと継続的デリバリー (CI/CD) API からアクセスするか、 フローデザイナー サブフローとアクションを使用して 統合ハブ の CI/CD スポークを介してアクセスできます。

概要

多くのタイプのアプリケーションを管理する場合、アプリケーションごとに個別のパイプラインを用意し、それらが同じ環境に順次展開されるのを待つのは困難な場合があります。バッチインストール機能を使用すると、複数のアプリケーションを 1 つの JSON マニフェストファイルにバンドルしてまとめてインストールできます。これらのアプリケーションには、スコープ対象のアプリケーションまたはグローバルアプリケーション、プラグイン、およびアプリケーションのカスタマイズが含まれます。

バッチには、次のタイプの任意の組み合わせを含めることができます。

- ServiceNow プラグイン
- アプリケーション：会社が所有していない ServiceNow Store 内のスコープ対象のアプリケーション、会社が所有するアプリケーションリポジトリ内のスコープ対象のアプリケーションまたはグローバルアプリケーション、およびアプリケーションリポジトリに格納されているストアアプリケーションのアプリケーションのカスタマイズ。

バッチインストール方法

REST API を使用してアプリケーションをバッチインストールする方法の詳細については、「継続的統合/継続的デリバリ (CI/CD) API」を参照してください。

フローデザイナー アプリケーションを使用してアプリケーションをバッチインストールする方法の詳細については、「継続的インテグレーションと継続的デリバリ (CICD) スポーク」を参照してください。

ServiceNow Store アプリケーションのインストール

ServiceNow Store から購入したアプリケーションをインストールして、インスタンスで利用できるようにします。

始める前に

- ServiceNow Store からアプリケーションを購入します。
- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin、sn_appclient.app_client_company_installer (インスタンス会社に一致するアプリケーションのインストールのみ可能)、または sn_appclient.app_client_user

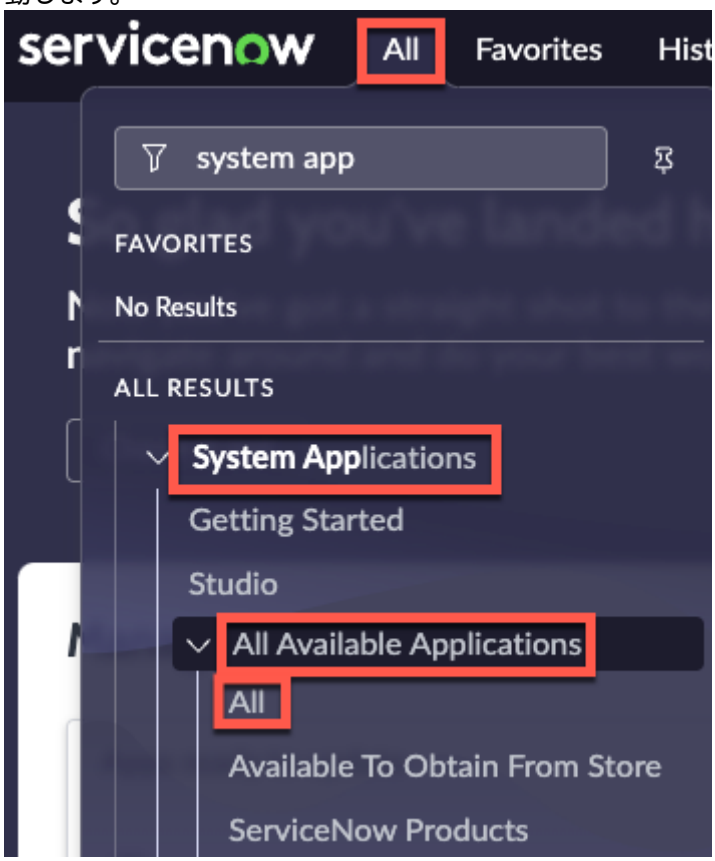
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ServiceNow Store から購入したアプリケーションは、自動的にアプリケーションマネージャーに追加されます。インスタンスでアクティブ化するには、アプリケーションマネージャーからアプリケーションをインストールする必要があります。

ServiceNow アプリケーションリポジトリに公開したアプリケーションをインストールするには、代わりに「アプリケーションリポジトリからのアプリケーションのインストール」のステップに従ってください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

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

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

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

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。
7. オプション: [サブスクリプション管理に移動] をクリックして、インストールされているアプリケーションをサブスクリプションにマッピングします。

関連情報

アプリケーションリポジトリへのカスタマイズのインストール

システム管理の開発者ロールと展開ロール

ServiceNow Store アプリケーションへの更新のインストール

ServiceNow Store から購入したアプリケーションに更新をインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて] に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   利用可能な場合は、インストールするカスタマイズされたバージョンを選択できます。
3. アプリケーションリストの横で、インストールするバージョンを選択します。
4. [更新] をクリックします。

   注: お客様がアプリケーションのこの新しいバージョンにアップグレードすると、author_elective_update フォルダー内の「削除」が、このアプリケーションアップグレードのアップグレード履歴エントリに「スキップ」として書き込まれます。ユーザーは [スキップ] リストを参照して、ケースバイケースで変更を適用できます。お客様は、com.glide.apps.include_my_deletes を false に設定して、「スキップ」レコードの記述をスキップすることもできます。

関連情報

開発者権限と展開権限

システム管理の開発者ロールと展開ロール

アプリケーション ピッカーからのアプリケーションの選択

新しいレコードと更新が適用されるアプリケーションスコープを選択するには、アプリケーションピッカーを使用します。

始める前に
必要なロール：delegated_developer または admin。

このタスクについて
アプリケーション開発者は、現在のスコープ コンテキストとしてアプリケーションを選択する必要があります。新しいレコードはこのアプリケーションの一部になります。Now Platform は、現在の

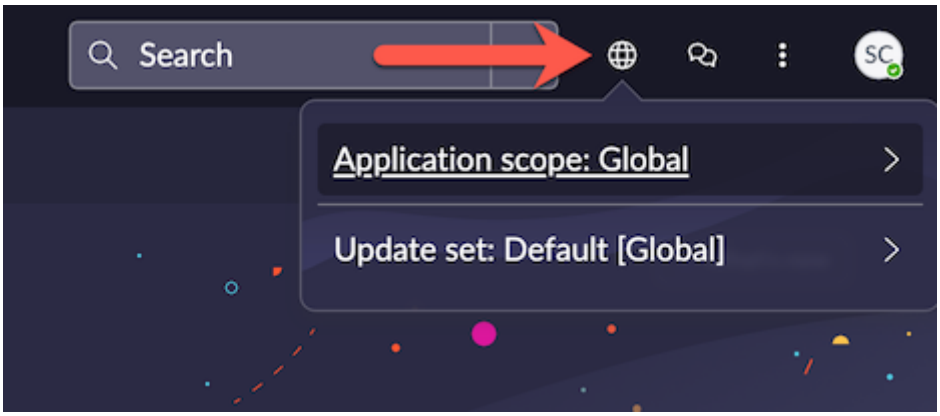
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションスコープを使用して、開発者が他のスコープコンテキストのレコードを表示または変更できるかどうかも判断します。

手順

1. 統一ナビゲーションメニューで、ピッカーアイコン ( ) を選択します。
   アプリケーションスコープが非グローバルスコープに設定されている場合、ピッカーアイコンに赤いリング ( ) が表示されます。
2. [アプリケーションスコープ] を選択して、利用可能なスコープのリストを開きます。

   統一ナビゲーションのアプリケーションスコープピッカー



3. オプション: アドミンがアプリケーションスコープを変更すると、現在の更新セットがアプリケーションのデフォルトの更新セットになるように自動的に切り替わります。
   アドミンは、[更新セット] を選択し、リストから別のセットを選択することで、これを変更できます。

次のタスク

アプリケーションピッカーは ネクストエクスペリエンス ピッカーの一部です。詳細については、「ネクストエクスペリエンスピッカーの詳細」を参照してください。

アプリケーションスコーピングの詳細については、「アプリケーションスコープ」を参照してください。

更新セットの選択の詳細については、「統一ナビゲーション で現在の更新セットを選択する」を参照してください。

ServiceNow アプリケーションの修復

ServiceNow アプリケーションを再インストールして修復します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて] に移動します。
2. [インストール済み] オプションを選択します。
   インストールされているすべてのアプリが表示されます。
3. アプリケーションタイルを選択して、アプリケーションの詳細ページに移動します。
4. [クイックアクション] リストで、[修復] を選択します。

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

タスクの結果
アプリケーションとその依存関係が再インストールされます。

注:

- カスタマイズされたアプリケーションを修復すると、ソースコントロールリポジトリにリンクされていない限り、カスタマイズも修復されます。
- アプリケーションのカスタマイズの完全なセットがアプリケーションのカスタマイズ内に存在していることが前提です。アプリのカスタマイズが関連付けられている基礎となるアプリケーションまたはプラグインを修復、インストール、またはアップグレードすると、そのアプリケーションのカスタマイズ以外で行われた変更が上書きされます。

  修復により、sys_update_xml レコードを含むすべてのファイルがリモート更新セットに追加されます。リモート更新セットの名前の形式："Repair/Upgrade app <app scope name> at <timestamp>"。

ServiceNow Store 製品のオプトアウト

[ServiceNow 製品] モジュールに移動して、ServiceNow Store で利用可能な必須の製品をオプトアウトします。

始める前に

- オプトインされた製品
- 必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > **[ServiceNow 製品]** に移動します。
   ServiceNow Store で利用可能な ServiceNow 製品が表示されます。製品は、属している製品ファミリに基づいて編成されています。
2. ServiceNow 製品をオプトアウトするには：
   a. 必要な製品タイルをクリックします。
   b. [オプトアウト] をクリックします。
   c. Now Support 認証情報を入力します。
   d. [オプトアウト] をクリックします。

インストールに関する考慮事項

アプリをインストールするときは、ここに示すオプションについてよく考えて行ってください。

アプリケーションのインストール中に発生するスキップされたレコード

グローバルまたはスコープ対象のアプリケーションをローカルで更新すると、一部のレコードがスキップされる場合があります。スキップされたレコードは、展開先のインスタンスのメタデータレコードを変更したとき、または更新セットを適用したときに発生する可能性があります。使用する展開モデルと該当するプロパティの状態によっては、sys_upgrade_history_log に「スキップされたレコード」が生成されるリスクが生じることがあります。さまざまな方法でアプリケーションをアップグレードする場合に、インスタンスで想定されることについて説明します。

一般的なユースケース

ほとんどの状況では、次の一般的なユースケースがアプリケーションのインストール中に発生します。

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

展開タイプ	アプリケーションタイプ	期待される成果
ソースコントロール	スコープ対象	スキップなし。アプリケーションはソースコントロールからロードされます。ローカル更新 xml が存在する場合は、それらの変更をスタッシュするように求められます。
ソースコントロール	グローバル	スキップなし。アプリケーションはソースコントロールからロードされます。ローカル更新 xml が存在する場合は、それらの変更をスタッシュするように求められます。
アプリリポジトリ	スコープ対象	スキップされたレコードが生成され、カスタマイズが保持されます。
アプリリポジトリ	グローバル	アプリケーションの変更が適用され、スキップされたレコードは、上位の要求が見つかった場合にのみ生成されます。詳細については、「レビューする要求結果」関連リストを参照してください。
ストア	スコープ対象	スキップされたレコードが生成され、カスタマイズの変更が適用されました。
ソースコントロール	カスタマイズ	スキップなし。カスタマイズはソースコントロールからロードされます。ローカル更新 xml が存在する場合は、それらの変更をスタッシュするように求められます。
アプリリポジトリ	カスタマイズ	スキップされたレコードは生成されません。カスタマイズの変更が適用されました。
ストア/アプリリポジトリ	スコープ対象およびカスタマイズ	カスタマイズによってベースアプリケーションレコードが更新されない限り、スキップされたレコードは生成されません。この場合、ベースアプリケーションのスキップされた更新のログエントリが作成されます。

作成者の選択的更新

author_elective_update フォルダーの目的を理解することが重要です。

リポジトリ用またはソースコントロールへのコミット用に ServiceNow がアプリケーションをパッケージ化する場合、(以前は無視されていた可能性がある) 追加の要素が **author_elective_update** フォルダーにアンロードされます。(これらの削除された要素は通常、単に「削除」と呼ばれま

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

す)。アプリケーションが自分専用のインスタンスにインストールされると、削除されたファイルは、**author_elective_update** フォルダーから自動的にロードされます。

たとえば、テーブルまたは列を削除してアプリケーションのスキーマを変更した場合、それらのファイルはフォルダー内で追跡されますが、デフォルトでは適用されません。設定可能なプロパティに基づいて、変更可能な作成者の選択的更新に適用される特定のルールがあります。このフォルダーには、適用または無視できるスキーマの変更や選択セットのアンロードなど、メタデータが削除されたファイルが含まれています。それらを適用するか無視するか、および対応するスキップされたレコードが生成されるかどうかは、次のプロパティと処理フローの状態によって異なります。

プロパティ名	動作	デフォルト	ソースコントロールで使用されます
com.glide.apps.include_my_sys_choice	削除された要素のみをロードし、author_elective_update から sys_choice フィールドを更新します	False	なし
com.glide.apps.include_my_deletes	削除された要素のみを author_elective_update からスキーマファイルにロードします。お客様のアプリケーションのインストールに適用され、サードパーティアプリには適用されません。	False	なし
com.glide.apps.force_skips	すべての author_elective_update のスキップされたレコードを作成します	False	なし
com.glide.apps.include_my_elective_update	自分の author_elective_update を処理します	False	あり
com.glide.apps.include_global_updates	グローバルアプリケーションの author_elective_update を処理します	False	あり

注:

com.glide.apps.include_my_schema のプロパティがない場合は、デフォルトで False に設定されます。ただし、Orlando リリース以降、新しいインスタンスには True に設定するためのデフォルトのエントリがテーブル内にあります。

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

クレーム

要求は、グローバルアプリケーションとアプリケーションのカスタマイズに適用されます。グローバルアプリケーションで、同じファイルが複数のアプリケーションに含まれている場合は、要求を使用すると、システムがレコードを確定的に選択できます。上位の要求が見つかった場合は、競合する要求のステータスを特定するために、スキップされたレコードのアップグレード履歴ログが作成されます。詳細については、「レビューする要求結果」関連リストを参照してください。

アプリケーションのロールバックおよび削除

アドミニストレーターは、不要なアプリケーションをロールバックおよび削除することができます。

アプリケーションのロールバック

アドミニストレーターは、選択したアプリケーションの最後のインストールをロールバックできます。アプリケーションをロールバックすると、初期インストールからすべてのコード、テーブル、およびファイルの更新が削除されます。

始める前に

- 1 つ以上のアプリケーションをアプリケーションリポジトリに公開する。
- 選択したアプリケーションが、アプリケーションリポジトリまたはアプリケーションストアにインストールされている必要がある。「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

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

このタスクについて

アプリケーションストアまたはリポジトリからインストールされたすべてのアプリケーションの最後のインストールやアップグレードをロールバックできます。インストールをロールバックすると、アプリケーションを公開して再度インストールする前に、そのアプリケーションに関連するアーティファクトに必要な変更を行うことができます。

注: このロールバックは、グローバル アプリケーション レコードには影響しません。グローバル アプリケーション レコードを削除するには、代わりにアプリケーションのアンインストールを実行する必要があります。「アプリケーションのアンインストール」を参照してください。

手順

1. インストールされたアプリケーションをロールバックするインスタンスにログインします。
2. [システムアプリケーション] > [会社のアプリケーション] に移動します。
3. ロールバックするアプリケーションの名前またはアイコンをクリックします。
4. カスタムアプリケーションレコードで、[ロールバック] 関連リンクをクリックします。

関連情報

アプリケーションのアンインストール

アプリケーションの削除

アドミニストレーターは、不要になったカスタムアプリケーションを削除することができます。通常は、他のインスタンスと共有されていないアプリケーションのみを削除します。

始める前に

- アプリケーションを後で再インストールできるようにするには、最初にアプリケーションのバックアップを ServiceNow アプリケーションリポジトリ、ServiceNow Store、または更新セットに公開します。「アプリケーションの共有」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

このプロセスにより、公開されたアプリケーションがシステムでサポートできるようになります。アプリケーションを削除すると、テーブル、ビジネスルール、メニューなど、アプリケーションに関連付けられているすべてのレコードも削除されます。

手順

1. インストールされたアプリケーションを削除するインスタンスにログインします。
2. [すべて] > [システムアプリケーション] > [会社のアプリケーション] に移動します。
3. 削除するアプリケーションを選択します。
4. アプリケーションレコードで、[削除] を選択します。
   削除するアプリケーションにアプリケーションファイルが関連付けられているかどうかを示す確認メッセージが表示されます。
5. 適切なオプションを選択します。

オプション	説明
ファイルを表示	アプリケーションレコードに関連付けられているファイルのリストに移動します。このリストをレビューして、アプリケーション自体を削除

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

オプション	説明
	する前にファイルを削除する方法を決定します。
削除	選択したアイテムを削除します。
キャンセル	選択したアプリケーションに関連付けられているファイルの削除をキャンセルします。

6. 確認メッセージボックスで、`delete` と入力し、**[OK]** を選択します。
残りのメタデータファイルがアプリケーションレコードに関連付けられている場合、関連付けられているすべてのファイルが削除されるまでその削除が防止されます。

タスクの結果
アプリケーションが他のアプリケーションを拡張していない、あるいはファイルがアプリケーションに関連付けられていない限り、アプリケーションが削除されます。

注: アプリケーションがソースコントロール (つまり Git リポジトリ) にリンクされている場合は、リポジトリ構成 (sys_repo_config) テーブル内のアプリケーションの Git 構成レコードも削除する必要があります。このレコードを削除しないと、このインスタンスのソースコントロールからアプリケーションを再インポートできません。

アプリケーションのアンインストール

アドミニストレーターは、不要になったアプリケーションをアンインストールすることができます。通常は、他のインスタンスと共有されているアプリケーションをアンインストールして削除します。

始める前に

注: グローバルスコープ対象のアプリケーションの場合は、アプリケーションレコードを削除する前に、関連するファイルをアプリケーションから削除する必要があります。これらのアクションは、グローバルスコープ内のファイルの誤った削除を防ぐことで、インスタンスの完全性を保護するために役立ちます。「グローバルアプリケーションからのファイルを削除する」および「グローバルアプリケーション間でアプリケーションファイルを移動する 」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
アプリケーションをアンインストールすると、アプリケーションに関連付けられているすべてのアプリケーションファイルも削除されます。

手順
1. アプリケーションをアンインストールするインスタンスにログインします。
2. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて] に移動します。
3. アンインストールするアプリケーションの名前またはアイコンをクリックします。

   注: [開発中 **(In Development)**] タブでアプリケーションをアンインストールすることはできませんが、削除することはできます。アプリケーションの削除を実行した場合に何が起こるかの詳細については、「アプリケーションの削除」を参照して ください。ベースシステムアプリケーションもアンインストールできません。

4. カスタムアプリケーションレコードで、[アンインストール] 関連リンクをクリックします。
ポップアップウィンドウには、次の情報が表示されます。

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

- 依存アプリケーションのリスト。
- 開発中のアプリケーションのリスト。
- 必要なアプリケーションのテーブルとレコード。
- アプリケーションテーブルとデータを保持するオプション。

  注: テーブルとデータを保持した後に依存アプリケーションのいずれかをアンインストールすると、[保持されているテーブルと共にアンインストールされたアプリケーション **(Uninstalled applications with retained tables)]** リストも表示されます。この場合、[テーブルとデータを保持] チェックボックスはデフォルトでオンになっており、オフにすることはできません。

  お客様がアプリケーションのこの新しいバージョンにアップグレードすると、author_elective_update フォルダー内の「削除」が、このアプリケーションアップグレードのアップグレード履歴エントリに「スキップ」として書き込まれます。ユーザーは [スキップ] リストを参照して、ケースバイケースで変更を適用できます。お客様は、com.glide.apps.include_my_deletes を false に設定して、「スキップ」レコードの記述をスキップすることもできます。

5. アプリケーションをアンインストールする前に、[アンインストール] 確認ダイアログボックスで、そのアプリケーションに関連付けられているテーブルおよびレコードをレビューします。
6. このアプリケーションに関連付けられているすべてのデータを削除するには、[テーブルとデータを保持] チェックボックスをオフにします。
   アプリケーションファイルのみを削除するには、このチェックボックスを選択したままにします。
7. [**OK**] をクリックします。
8. 確認ダイアログボックスで、`uninstall` と入力し、**[OK]** をクリックします。
9. [完了] をクリックします。

ServiceNow Store アプリケーションのアップグレード履歴の表示

ServiceNow Store から購入してインストールしたアプリケーションのアップグレード履歴を表示します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_appclient.app_client_company_installer (インスタンス会社に一致するアプリケーションのインストールのみ可能)、sn_appclient.app_client_user、unified_plugin_read_only

手順

1. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて] に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
3. アプリケーションタイルのメニューアイコン (⋮) をクリックし、[アップグレード履歴を表示] をクリックします。

   注: お客様がアプリケーションのこの新しいバージョンにアップグレードすると、author_elective_update フォルダー内の「削除」が、このアプリケーションアップグレードのアップグレード履歴エントリに「スキップ」として書き込まれます。ユーザーは [スキップ] リストを参照して、ケースバイケースで変更を適用できます。お客様は、com.glide.apps.include_my_deletes を false に設定して、「スキップ」レコードの記述をスキップすることもできます。

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

マルチインスタンス管理

マルチインスタンス管理は、インスタンスが有効なアプリケーションの情報を共有する方法を制御するツールと可視性を提供します。この機能は、顧客のアカウント内の複数のインスタンス間でデータを通信する必要がある場合に、ServiceNow アプリケーションで使用できます。

- データ同期アプリケーションの基本的な信頼構成：特定の ServiceNow アプリケーションには、顧客のアカウント内のインスタンス間でデータを可視化する機能があります。

  注: この機能は、インスタンスにセキュリティセンターとサブスクリプション管理がインストールされている場合にのみ利用できます。詳細については、「セキュリティセンター」と「サブスクリプション管理」を参照してください。

- クロスインスタンスアプリケーションの信頼構成：マルチインスタンス管理は、マルチインスタンス環境全体で信頼構成の管理を簡素化するメカニズムを提供します。

  注: マルチインスタンス管理には、ServiceNow アプリケーションがインスタンス間で情報を交換するために利用できる新しい Yokohama プラットフォーム機能があります。詳細については、「Impact プラットフォームヘルスアプリケーション」を参照してください。

データ同期アプリケーションの基本的な信頼構成

特定の ServiceNow アプリケーションには、顧客のアカウント内のインスタンス間でデータを可視化する機能があります。

データの可視化は、インスタンスごと、アプリケーションごとの信頼構成によって保護されます。該当するアプリケーションの本番インスタンスと非本番インスタンスのデータ共有を設定するには、[すべて] > [マルチインスタンス管理] > [信頼構成 **(Trust Configuration)**] に移動します。

注:

非本番インスタンスでは、デフォルトで、アプリケーションデータの共有は本番インスタンスとのみ許可されます。本番インスタンスでは、アプリケーションデータを他のインスタンスと共有することはできません。ただし、アドミンは、ビジネスニーズに基づいてインスタンスごとにこれらを更新できます。

本番インスタンスを非本番に降格した場合や、非本番インスタンスを本番に昇格させた場合、データ共有設定に対する以前のカスタマイズはすべてデフォルト構成にリセットされます。

[アクセス権を付与 **(Grant access)**] 列には、同じ行のインスタンス列で指定されたインスタンスに対し現在ログインしているインスタンスによって付与された権限が表示されます。[アクセス権を付与しているか **(Is granting access)**] 列には、[インスタンス] 列に記載されているインスタンスが現在ログインしているインスタンスへのアクセスを許可しているかどうかが表示されます。これは編集できません。

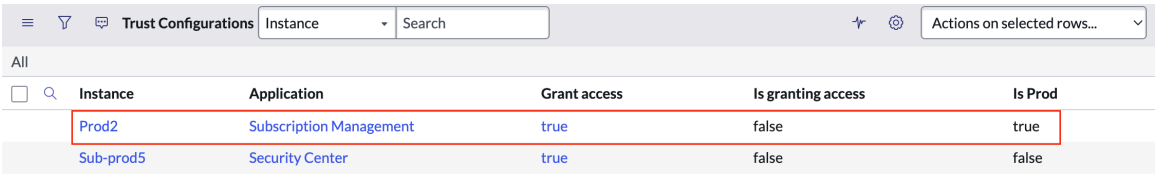
インスタンス間のデータ共有制限の例をいくつか以下に示しています。

Example: Prod1 にログイン済み

次の例では、Prod1 にログインしています。Prod1 は、[アクセス権を付与 **(Grant access)**] 列の `True` 値で示されているように、サブスクリプション管理アプリケーションの Prod2 インスタンスへのアクセスを許可しています。

Prod2 は、[アクセス権を付与しているか **(Is granting access)**] 列の `False` 値で示されているように、Prod1 へのアクセスを許可していません。

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

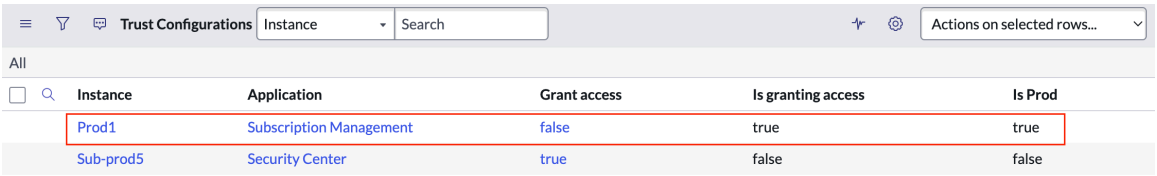


Prod1 から Prod2 へのサブスクリプション管理アプリのアクセス権を取り消すには、Prod1 にログインしているときに [アクセス権を付与 **(Grant access)]** 列の値を `False` に更新します。

Example: Prod2 にログイン済み

次の例では、Prod2 にログインしています。Prod1 は、[アクセス権を付与しているか **(Is granting access)]** 列の `True` 値で示されているように、サブスクリプション管理アプリケーションの Prod2 インスタンスへのアクセスを許可しています。

Prod2 は、[アクセス権を付与 **(Grant access)]** 列の `False` 値で示されているように、Prod1 へのアクセスを許可していません。

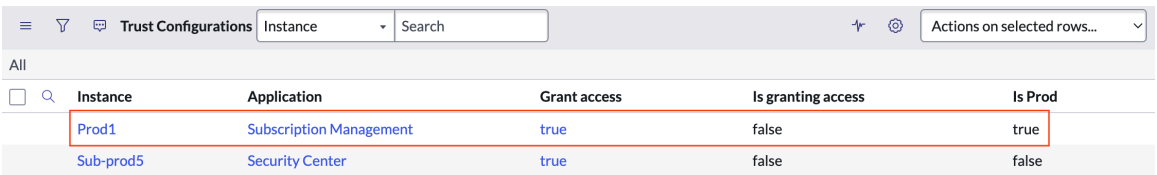


サブスクリプション管理アプリケーションに対して Prod2 から Prod1 へのアクセス権を付与するには、Prod2 にログインしているときに [アクセス権を付与 **(Grant access)]** 列の値を `True` に更新します。

Example: Sub-prod2 にログイン済み

次の例では、Sub-prod2 にログインしています。Prod1 は、[アクセス権を付与しているか **(Is granting access)]** 列の `False` 値で示されているように、サブスクリプション管理アプリケーションの Sub-prod2 インスタンスへのアクセスを許可していません。

Sub-prod2 は、[アクセス権を付与 **(Grant access)]** 列の `True` 値で示されているように、Prod1 へのアクセスを許可しています。

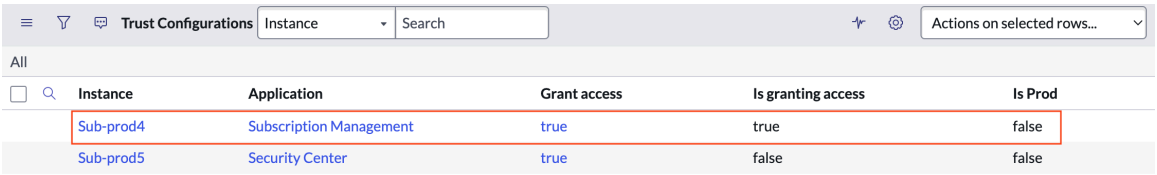


サブスクリプション管理アプリケーションに対して Sub-prod2 から Prod1 へのアクセス権を取り消すには、Sub-prod2 にログインしているときに [アクセス権を付与 **(Grant access)]** 列の値を `True` に更新します。

Example: Sub-prod3 にログイン済み

次の例では、Sub-prod3 にログインしています。Sub-prod4 は、[アクセス権を付与しているか **(Is granting access)]** 列の `True` 値で示されているように、サブスクリプション管理アプリケーションの Sub-prod3 インスタンスへのアクセスを許可しています。Sub-prod3 は、[アクセス権を付与 **(Grant access)]** 列の `True` 値で示されるように、Sub-prod4 にもアクセス権を付与しています。

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



クロスインスタンスアプリケーションの信頼構成

マルチインスタンス管理は、マルチインスタンス環境全体で信頼構成の管理を簡素化するメカニズムを提供します。

マルチインスタンス機能では、新しい概念が導入され、有効なアプリケーションとその機能のインスタンス間での通信がどのようにサポートされているかが説明されています。これを安全に行うには、これらのインスタンスがお互いに信頼する方法を定義する必要があります。これは、「信頼プロファイル」として定義できます。信頼プロファイルは、特定のアプリケーションに対して一連のインスタンスがどのように通信するかを定義します。このプロファイルを各インスタンスに適用するには、特定のアプリケーションに参加するインスタンスにそのプロファイルを設定する必要があります。

マルチインスタンス管理は、マルチインスタンス展開全体で信頼設定を構成および維持するための一元化されたメカニズムを提供します。これにより、リモートで管理する必要があるすべてのインスタンスの信頼構成を管理する本番インスタンスを指定することで、管理下にあるすべてのインスタンスに信頼設定を設定するプロセスが簡素化されます。

信頼の概念

信頼プロファイル

信頼プロファイルは、特定のアプリケーションに参加するすべてのインスタンスの理想的な信頼構成を定義します。信頼プロファイルは、有効なアプリケーションに固有です。インスタンスがアプリケーション機能を活用して相互に通信する方法を定義します。各インスタンスの信頼構成を使用してアプリケーションの信頼プロファイルが定義されると、管理対象インスタンスと共有できます。これにより、これらのインスタンス内の信頼テーブルの自動入力がトリガーされます。この自動化は、信頼プロファイルマネージャーが定義されているかどうかによって異なります。そうでない場合は、各インスタンスで信頼構成を手動で作成する必要があります。

たとえば、現在 Sub-prod 2 にログインしていて、Prod 1 に Sub-prod 2 に対する管理権限がある場合、Prod 1 の [信頼プロファイルを同期 **(Sync Trust Profile)]** ボタンを使用して、Prod 1 の管理下にあるすべてのインスタンスに信頼プロファイルを配布できます。その後、更新された信頼プロファイルが Prod 2 に反映されます。

機能と運用

機能とは、インスタンス間の通信に活用されるアプリケーション機能です。これは、アプリケーションの一部として使用できる詳細な操作のグループです。

インスタンス内の有効化されたアプリケーションには、公開されるすべての機能に対して確立された信頼プロファイルがあります。これらの機能のインスタンス間のシームレスな通信を確保するには、信頼構成を定義する必要があります。この信頼プロファイルには、特定のアプリケーションとその機能のインスタンス間で必要なすべての信頼構成が含まれています。

委託者と受託者

委託者は、他のインスタンスを信頼してデータを表示したり、信頼できるインスタンスからメッセージを受信したりするインスタンスとして定義できます。

たとえば、Prod 1 にログインしているとします。他に 2 つの Sub-prod (Sub-prod 1 と Sub-prod 2) があります。Prod 1 が Sub-prod 1 と Sub-prod 2 を信頼している場合、Prod 1 が委託者で、Sub-prod 1 と Sub-prod 2 が受託者です。

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

> **注:** 信頼の概念は、特定のアプリケーションのインスタンスに対して機能レベルで機能します。インスタンスによって信頼されているインスタンスを一覧表示するテーブルには、アプリケーション、機能、受託者インスタンスの 3 つの列があります。

インスタンスが通信する必要がある場合、インスタンスは相互に通信する前にアプリケーションの信頼構成を考慮します。

たとえば、Prod 1 で有効になっているアプリケーションが Sub-prod 1 と Sub-prod 2 にメッセージを送信する必要がある場合、これらの Sub-prod は Prod 1 を信頼してメッセージを受信し、それを処理する必要があります。このシナリオでは、Sub-prod が委託者で、Prod 1 が受託者です。

Prod 1 が Sub-prod 1 と Sub-prod 2 を信頼しない場合、Sub-prod から Prod 1 へのメッセージは処理されません。

信頼テーブルに移動して、新しい信頼レコードを作成できます。詳細については、「」を参照してください。

信頼の構成管理

管理インスタンス

テーブルには、ログインしているインスタンスのマネージャーインスタンスとして指定されているインスタンスが表示されます。管理インスタンスにログインしている場合、テーブルは空白になります。

たとえば、Prod 1 にログインしているとします。[インスタンスの管理] テーブルに表示されるインスタンスは、特定のアプリケーションの Prod 1 によって管理されているインスタンスです。

詳細については、「マネージャーインスタンスの構成」を参照してください。

管理対象インスタンス

テーブルには、管理しているインスタンスが表示されます。

たとえば、Prod 1 にログインしているとします。[管理対象インスタンス] テーブルに表示されるインスタンスは、指定されたアプリケーションに対して Prod 1 が管理しているインスタンスです。

管理対象インスタンスは、信頼プロファイルを自動的に配布するために、管理インスタンスに権限を付与する必要があります。

> **注:** インスタンスは、管理インスタンスと管理対象インスタンスの両方にすることはできません。インスタンスは複数のインスタンスを同時に管理できます。インスタンス内のアプリケーションは、一度に 1 つのインスタンスでのみ管理できます。

マネージャーインスタンスの構成

マルチインスタンス管理でマネージャーインスタンスを構成するには、次の手順を実行します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 管理対象のインスタンスにログオンします。
2. [マルチインスタンス管理 **(Multi-instace Management)**] > [マネージャーインスタンス]に移動します。

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

[マネージャーインスタンス] リストが表示されます。

> **注:** sn_mif_managed_by_instance は、マネージャーインスタンスを定義するためのテーブルです。

マネージャーインスタンステーブルには、マルチインスタンスアプリケーションのリストと、信頼構成 (Impact Health など) のそれぞれに関連付けられたマネージャーインスタンスが表示されます。

3. [新規] を選択してマネージャーを指定します。
   [マネージャーインスタンス] フォームが表示されます。
4. [マネージャーインスタンス] フォームで、次のように入力します。

エントリ	説明
マネージャーインスタンス	ルックアップオプションを使用して、インスタンス名のリストからマネージャーインスタンスを選択します。 **注:** 本番インスタンスのみを本番インスタンスと準本番インスタンスの両方のプライマリマネージャーとして指定する必要があります。準本番インスタンスは、定義された特定の条件下で他の準本番インスタンスを管理できます。
アプリケーション	ルックアップオプションを使用して、アプリケーションリストから適切なアプリケーションを選択します。

5. [送信] を選択します。

サブスクリプション管理

サブスクリプション管理 を使用すると、サブスクリプションを積極的に管理し、インスタンスでサブスクリプションの使用状況を監視できます。

https://player.vimeo.com/video/1018055648?h=5c896ae137&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

サブスクリプション管理 の概要については、この短いビデオをご覧ください。

ストアでアプリを要求する

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

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

開始

詳細

サブスクリプション管理 のメリットと機能について学びます。

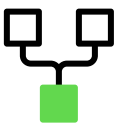
構成

サブスクリプション管理 の設定を構成します。

ユーザーごとのサブスクリプションを管理する

推奨グループを使用して、ユーザーごとのサブスクリプションを割り当てます。

カスタムテーブルとカスタムアプリケーションをマップする



カスタムテーブルとアプリケーションをサブスクリプションにマッピングすることで、コンプライアンスを維持します。

キャパシティサブスクリプションをモニターする

インスタンスでのキャパシティサブスクリプションの計算方法について学習します。

参照

サブスクリプション、メーター、およびドメインセパレーションのタイプに関する詳細を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- サブスクリプション管理について質問し、その他のリソースを調べる - ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

サブスクリプション管理 の探索

サブスクリプション管理 が製品のサブスクリプションとアプリケーションの追跡および管理にどのように役立つかを説明します。

サブスクリプション管理 の概要

サブスクリプション管理 は、エンタイトルメントの正確な統合ビューを提供し、サブスクリプションを積極的に管理できます。

- 製品サブスクリプションとそのアプリケーションを可視化して制御できます。
- エンタイトルメントデータのリアル-タイムビューにアクセスできます。

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

- サブスクリプションの使用率を最大化し、インサイトを確認することで十分な情報に基づいて将来の購入について決定を下すことができます。
- サブスクリプションの使用率と割り当てを経時的にトラッキングすることで、コンプライアンスを維持し、予期しないコストを回避します。

サブスクリプション管理 ユーザー

ユーザー

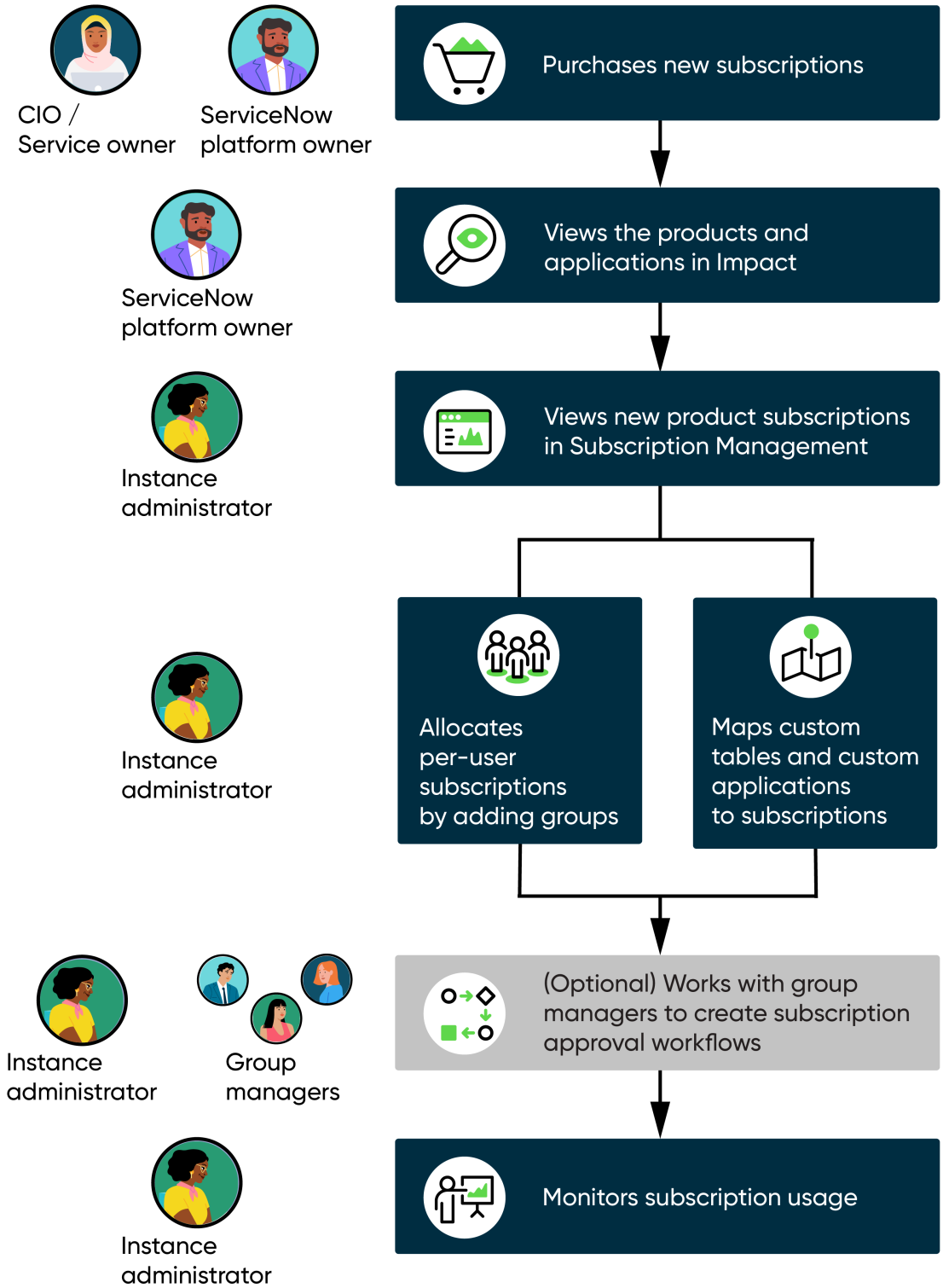
ユーザー	説明
インスタンスアドミン	インスタンスアドミンは、製品サブスクリプションにグループを追加する方法で、ユーザーごとのサブスクリプションを割り当てます。インスタンスアドミンは、カスタムテーブルとカスタムアプリケーションを、利用可能なエンタイトルメントを含むサブスクリプションにマッピングして、サブスクリプションを最大限に活用してコンプライアンスを維持します。

サブスクリプション管理 のワークフロー

このインフォグラフィックでは、組織内のさまざまなユーザーが協力してサブスクリプションを購入、割り当て、管理する方法を示すエンドツーエンドのワークフローの例を示しています。

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

サブスクリプションの管理



このワークフローの場合：

1. 最高情報責任者またはサービスオーナーは、ServiceNow プラットフォームオーナーと協力して新しいサブスクリプションを購入します。
2. 購入が完了すると、プラットフォームオーナーは Impact で製品とアプリケーションを確認します。
3. インスタンスアドミンは、本番インスタンスの サブスクリプション管理 で新しい製品サブスクリプションを確認します。詳細については、「製品サブスクリプション概要」を参照してください。

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

4. インスタンスアドミンが、サブスクリプション管理で次のタスクを実行します。
   - 製品サブスクリプションにグループを追加し、ユーザーごとにサブスクリプションを割り当てます。これにより、すべてのグループメンバーにエンタイトルメントが付与されます。詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照してください。
   - カスタムテーブルとカスタムアプリケーションを、利用可能なエンタイトルメントを含むサブスクリプションにマッピングして、サブスクリプションを最大限に活用してコンプライアンスを維持します。詳細については、「サブスクリプション管理 でのカスタムテーブルとアプリケーションの管理」を参照してください。
5. 組織がユーザーをグループに追加する前にセキュリティ承認を必要とする場合、またはサブスクリプションがユーザーに割り当てられる前に財務上の承認が必要な場合、インスタンスアドミンはグループマネージャーと協力してサブスクリプション承認ワークフローを作成し、新しいユーザーがグループに追加されたときにサブスクリプションを取得するユーザーを決定します。
6. インスタンスアドミンは、サブスクリプションの使用状況を監視してコンプライアンスを維持し、今後の購入について情報に基づいた意思決定を行い、以下のデータを常に監視します。
   - 割り当て超過のサブスクリプション
   - マッピングされていないカスタムアプリケーションとテーブル
   - 経時的な使用パターン
   - アプリケーションの人気
   - カスタムテーブルの使用状況

サブスクリプション管理 のメリット

メリット	機能	ユーザー
過剰に割り当てられたサブスクリプションの修正	インサイト	インスタンスアドミン
未割り当てのサブスクリプションを表示する	インサイト	インスタンスアドミン
推奨グループを使用して利用可能なサブスクリプションを割り当てる	サブスクリプションを割り当てる	インスタンスアドミン
製品サブスクリプションへのカスタムテーブルのマッピング	問題	インスタンスアドミン
製品サブスクリプションへのカスタムアプリケーションのマッピング	問題	インスタンスアドミン
サブスクリプション割り当てのサマリーを表示する	サブスクリプションの詳細	インスタンスアドミン
サブスクリプション割り当ての詳細を経時的に表示する	サブスクリプションの詳細	インスタンスアドミン
経時的なカスタムテーブルの使用状況を表示する	サブスクリプションの詳細	インスタンスアドミン

次に探索する内容

サブスクリプション管理を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- サブスクリプション管理 の構成
- サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理

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

- サブスクリプション管理 でのカスタムテーブルとアプリケーションの管理
- キャパシティサブスクリプションのモニタリング
- サブスクリプション管理 の参照

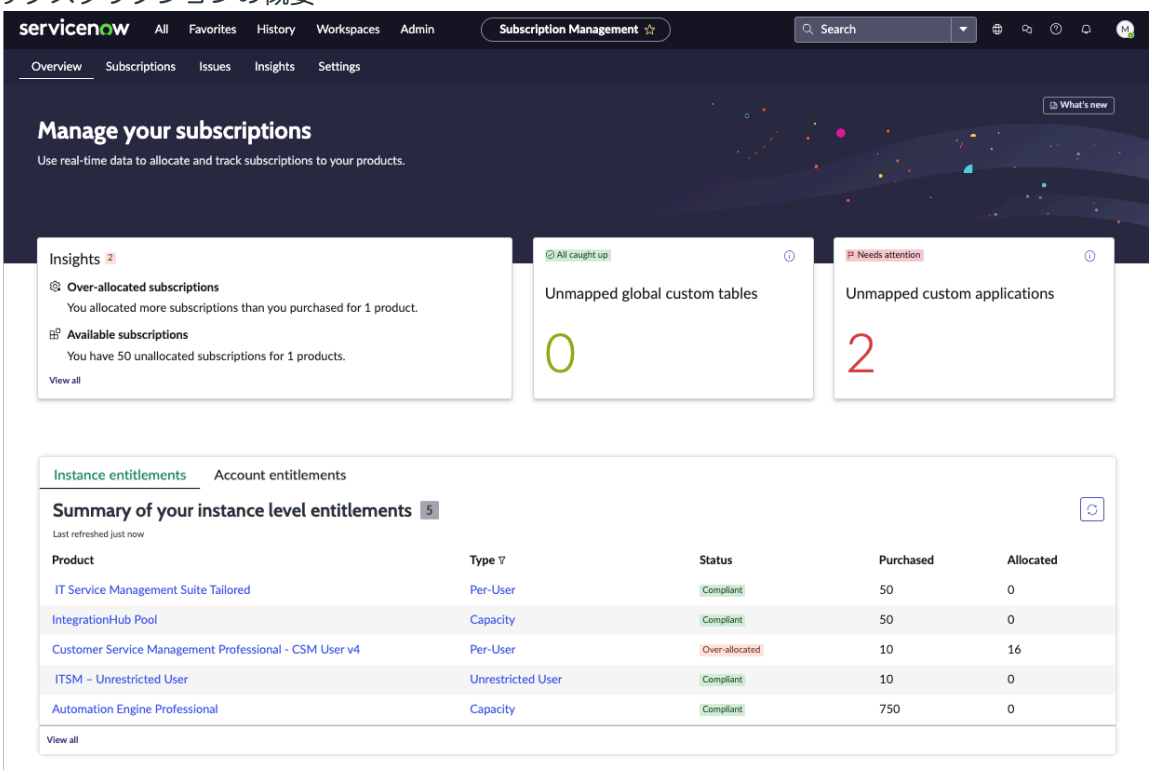
製品サブスクリプション概要

サブスクリプション管理 での製品サブスクリプションの概要を表示します。

主な特長

- 過剰に割り当てられたサブスクリプションがあるかどうかを判断できます。
- 使用率を最大化し、ユーザーに ServiceNow 製品に対するエンタイトルメントを付与するために割り当てることができる未割り当てのサブスクリプションを確認できます。
- グローバルスコープ内にカスタムテーブルがあるか、またはサブスクリプションにマッピングされていないカスタムアプリケーションがあるかどうかを判断できます。
- 製品サブスクリプションのリストにある [ステータス] 列を監視して、コンプライアンスを維持します。

サブスクリプションの概要



必要な Now Platform ロール

サブスクリプション管理を表示および編集するために usage_admin または admin ロールが必要です。

製品サブスクリプション概要情報へのアクセス

サブスクリプション管理の [概要] タブのサブスクリプション概要情報を表示するには、[アドミン] > [サブスクリプション管理]または[すべて] > [サブスクリプション管理] > [サブスクリプション管理]に移動します。

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

ユースケース

[インスタンスのエンタイトルメント **(Instance entitlements)]** タブで、インスタンスレベルのエンタイトルメントの概要を表示します。

- サブスクリプションの過剰な割り当てを特定し、サブスクリプションの使用率を最大化するために実行できるアクションのインサイトを確認します。
- インスタンス上に、有効な製品サブスクリプションにマッピングされていないカスタムテーブルとカスタムアプリケーションがあるかどうかを判断します。作成するカスタムテーブルとカスタムアプリケーションをサブスクリプションにマッピングする必要があります。
- 製品名を選択して、製品サブスクリプションの詳細を表示します。
- [タイプ] 列の値を確認して、所有しているサブスクリプションのタイプを特定します。サブスクリプションのタイプによって、会社が受け取る製品サブスクリプションのプロパティと属性、およびサブスクリプションを手動で割り当てるかどうかが決まります。
  - 製品サブスクリプションタイプには、ユーザーごと、キャパシティ、無制限ユーザー、無制限、表示専用があります。
  - ユーザーごとのサブスクリプションの場合は、アドミニストレーターによる手動割り当てが必要です。キャパシティ、無制限ユーザー、無制限サブスクリプションはインスタンスに自動的に割り当てられます。表示専用サブスクリプションは、インスタンスでは測定されません。
  - 製品サブスクリプションは、さまざまなアプリケーションのエンタイトルメントを提供し、またさまざまなアドオンを含めることができます。

  詳細については、「サブスクリプション管理 のサブスクリプションのタイプ」を参照してください。
- [ステータス] 列の値を確認して、サブスクリプションの割り当てがコンプライアンスに準拠しているかどうかを判断します。サブスクリプションが過剰に割り当てられている場合には割り当てを調整します。

  準拠
  : 割り当てられているブスクリプションの数が、購入したサブスクリプションの数を下回っています。

  キャパシティがいっぱいに近い状態
  : 割り当てられているサブスクリプションの数が、インスタンスのしきい値を超えています。しきい値は [設定] タブで定義します。

  均等
  : 割り当てられているブスクリプションの数が、購入したサブスクリプションの数と同じです。

  過剰割り当て
  : 割り当てられているブスクリプションの数が、購入したサブスクリプションの数を超えています。

  アカウントレベルのみ
  : サブスクリプション割り当てステータスは計算されません。Creator Plus 製品にのみ適用されます。

  インスタンスのキャパシティがいっぱいに近い状態を示すしきい値は、[設定] タブでカスタマイズできます。詳細については、「サブスクリプション管理 でのサブスクリプション割り当てステータスの設定」を参照してください。
- 現在アクセスしているインスタンスの Creator Plus サブスクリプションの概要を表示します。

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

- 会社が購入した Creator Plus サブスクリプションの合計数が [購入済み] 列に表示されます。
- [割り当て済み] 列で、現在のインスタンスでの Creator Plus 割り当ての合計数を監視します。

[アカウントのエンタイトルメント **(Account entitlements)]** タブで、アカウントレベルのエンタイトルメントの概要を表示します。

- Now Assist の使用のアカウントレベルの概要を表示します。
  - [購入済み] 列には、アカウントで購入されたすべてのサブスクリプションの Now Assist の使用エンタイトルメントの集計された合計が表示されます。
  - [割り当て済み] 列には、すべてのインスタンスで消費された Now Assist の使用エンタイトルメントの合計数が表示されます。
  - 製品名を選択すると、Now Assist の使用状況に関する追加の詳細が表示されます。
- Now Assist クリエーターのアカウントレベルの概要を表示します。
  - 自分のアカウントで購入した Creator Plus サブスクリプションの合計数が [購入済み] 列に表示されます。
  - [割り当て済み] 列を確認して、すべてのインスタンスで一意の Creator Plus 割り当てを監視します。

    注: 複数のインスタンスで Creator Plus サブスクリプションに割り当てられているユーザーは、[アカウントのエンタイトルメント **(Account entitlements)]** タブのカウントから自動的に除外されます。ユーザーが複数のインスタンスの Creator Plus サブスクリプションに割り当てられている場合、そのユーザーは割り当て合計に 1 回だけカウントされます。

  - 製品名を選択すると、Now Assist の作成者に関する追加の詳細が表示されます。
- クラウドキャパシティのアカウントレベルの概要が表示されます。
  - 自分のアカウントで購入したクラウドキャパシティの合計が [購入済み] 列に表示されます。
  - [割り当て済み] 列には、すべてのインスタンスで消費されたクラウドキャパシティの合計が表示されます。
  - 製品名を選択すると、クラウドキャパシティに関する追加の詳細が表示されます。

レポート

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
インサイト	リスト	サブスクリプションインサイト定義 [sn_sub_man_st_subscription_insights]	過剰に割り当てられたサブスクリプションと利用可能なサブスクリプションのリスト
マッピング解除されたグローバルカスタムテーブル	単一スコア	カスタムテーブルインベントリ [ua_custom_table_inventory]	サブスクリプションにマッピングされていないカスタムテーブルの数
マッピングされていないカスタムアプリケーション	単一ス	カスタムテーブルインベントリ [ua_custom_table_inventory]	サブスクリプションにマッピングされていないカスタムアプリケーションの数

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

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
	コア		

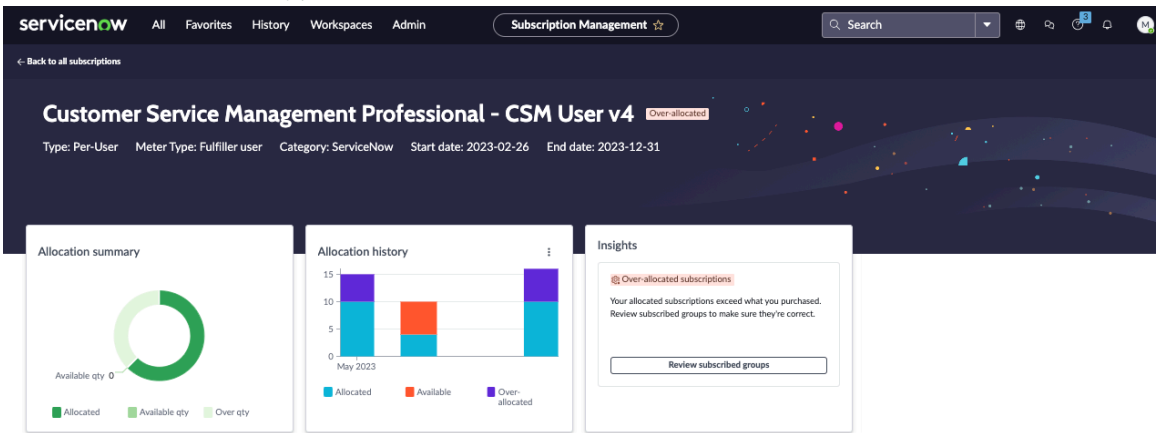
サブスクリプション管理での製品サブスクリプションの詳細の表示

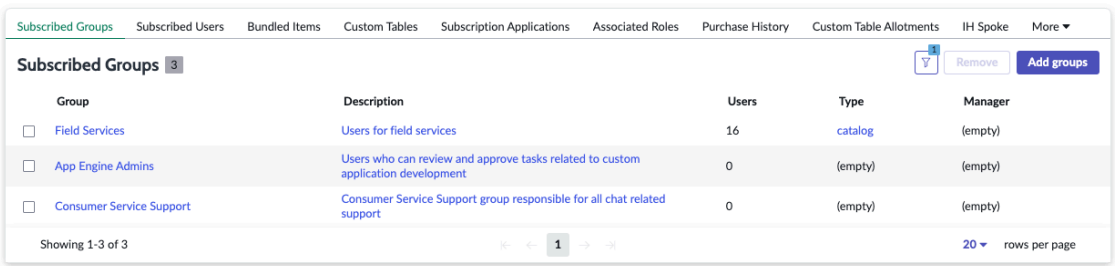
サブスクリプション割り当てのサマリーと経時的な割り当て合計を表示し、サブスクリプション管理でカスタムテーブルのエンタイトルメントを追跡します。

主な特長

- サブスクリプションの測定タイプを表示して製品サブスクリプションを測定する方法を確認します。
- サブスクリプション管理 の製品サブスクリプションを発注書 (PO) と照合します。
- サブスクリプションに追加したグループとユーザーを表示します。
- カスタムテーブル、ポータルアクセス、またはトランザクションのエンタイトルメントを表示します。
- 製品サブスクリプションにマッピングしたカスタムテーブルとカスタムアプリケーションを表示します。

サブスクリプションの詳細





必要な Now Platform ロール

usage_admin ロールは、サブスクリプション管理 を表示および編集するために必要です。

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

サブスクリプションの詳細へのアクセス

詳細ページにサブスクリプションの詳細を表示するには、[アドミン] > [サブスクリプション管理] または [すべて] > [サブスクリプション管理] > [サブスクリプション管理] に移動し、リストから製品またはサブスクリプションを選択します。

ユースケース

- [測定タイプ] フィールドを確認して、サブスクリプションの測定方法とサブスクリプションが提供するエンタイトルメントのタイプを確認します。
  - 履行者タイプのアクセス権を持つユーザーのエンタイトルメントは、[履行者ユーザー (Fulfiller User)] 測定タイプのユーザーごとのサブスクリプションを通じて追跡されます。
  - 履行者ユーザーよりもアクセス権が少ないユーザーのエンタイトルメントは、[ビジネスステークホルダーユーザー (Business Stakeholder User)] 測定タイプのユーザーごとのサブスクリプションを通じて追跡されます。
  - now.assist.creator ロールを持つユーザーのエンタイトルメントは、[作成者ユーザー] 測定タイプのユーザーごとのサブスクリプションを通じて追跡されます。
  - カスタムテーブルなどのプラットフォームオブジェクトの作成と保持は、[キャパシティ] 測定タイプのキャパシティサブスクリプションを通じて追跡されます。

  詳細については、「サブスクリプション管理 のサブスクリプションのタイプ」を参照してください。
- キャパシティ定義レコードを選択して定義の詳細を確認して、キャパシティサブスクリプション合計を計算する方法を確認します。詳細については、「サブスクリプション管理 でキャパシティサブスクリプション計算を監視する」を参照してください。
- [登録済みグループ] タブで、サブスクリプションに追加したグループを表示します。[ユーザー] 列には、各グループに属するユーザーの合計数が表示されます。

  [アクティブユーザー] 列には、アクティブなユーザーの合計数が表示されます。アクティブなユーザーの数には、過去 365 日間にインスタンスにログインしていないユーザー、Web サービスへのアクセスのみがアサインされているユーザー、またはユーザー ID が空のユーザーは含まれません。

  アクティブなユーザーのみが、サブスクリプション管理全体に表示されるサブスクリプション割り当ての合計にカウントされます。
- [登録済みユーザー] タブに、登録済みグループに属する各アクティブユーザーを表示します。このリストには、サブスクリプションが割り当てられているアクティブユーザーのみが表示されます。
- [バンドル化されたアイテム **(Bundled Items)**] タブで製品サブスクリプションアドオンの使用状況を監視することで、コンプライアンスを維持します。製品サブスクリプションアドオンには、バンドルされたカスタムテーブル、ポータルアクセス、およびトランザクションのエンタイトルメントなどがあります。
- [購入履歴]タブで各製品サブスクリプションの開始日と終了日を監視して、将来の購入を計画し、サブスクリプションを最新の状態に維持します。製品に変更が加えられた場合、同じ製品の複数のエントリが表示される可能性があることに注意してください。
- [サブスクリプションアプリケーション] タブで、製品サブスクリプションに含まれるアプリケーションを表示します。
  - アプリケーションを選択して、アプリケーションの関連プラグインや関連するロールを含む、アプリケーションのエンタイトルメントの詳細を表示します。
  - [インストールステータス] 列を確認して、現在の製品サブスクリプションからアプリケーションをインストールできるかどうかを判断します。

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

- ユーザーごとのサブスクリプションを割り当てることで、サブスクリプション使用率を最大化し、適切なユーザーにエンタイトルメントを付与します。ユーザーごとのサブスクリプションを割り当てるには、製品サブスクリプションに 1 つ以上のグループを追加します。サブスクリプション管理では、アサインされているロールに基づいてグループを推奨することで、割り当てプロセスを支援します。詳細については、「サブスクリプション管理 でのサブスクリプションの割り当て」を参照してください。

統合されるサブスクリプション

統合ハブ などの特定のタイプの製品に対して複数の適格なサブスクリプションを購入すると、それらの個々のサブスクリプションが単一のサブスクリプションプールにまとめられます。そのサブスクリプションを使用すると、共通プールから差し引かれます。

- 共通のキャパシティ定義を持つキャパシティサブスクリプションは、1 つのキャパシティサブスクリプションに統合されます。たとえば、同じキャパシティ定義を使用して測定される 2 つの異なる統合ハブ サブスクリプションを購入した場合、それらは 1 つの 統合ハブ プールキャパシティサブスクリプションに統合されます。一致する定義を持つ他のタイプのキャパシティサブスクリプションも統合されますが、プールというラベルは付けられません。統合キャパシティサブスクリプションでは、詳細ページの [サブスクリプション品目] タブで結合された製品を表示できます。
- キャパシティサブスクリプションでは、セカンダリ品目 (その他の製品サブスクリプションからのカスタムテーブル、トランザクション、またはポータルアクセスなど) のエンタイトルメントを統合することもできます。たとえば、プールで 2 つの 統合ハブ トランザクションサブスクリプションが結合されている場合、別のキャパシティサブスクリプションからのセカンダリ品目として含まれるトランザクションエンタイトルメントは、キャパシティ定義が一致する場合にプールに追加されます。このシナリオでは、[サブスクリプション品目] タブに、プールに寄与する製品ごとに 1 つずつ、3 つの個別エントリが表示されます。
- ユーザーごとのサブスクリプションに含まれるカスタムテーブルエンタイトルメントも、1 つの製品サブスクリプションに統合できます。カスタムテーブルエンタイトルメントが 1 つのサブスクリプションに統合されると、カスタムテーブルの合計数が [バンドル化されたアイテム **(Bundled Items)**] タブの [購入数 **(Purchased)**] 列に表示されます。[バンドル化されたアイテム **(Bundled Items)**] タブは、カスタムテーブルのプールに寄与した製品サブスクリプションの 1 つにのみ表示されます。
- 無制限ユーザーサブスクリプションは、単一の製品サブスクリプションには統合されません。

レポート

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
割り当てのサマリー	ドーナツグラフ	サブスクリプションライセンス詳細定義 [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric] テーブル	サブスクリプション割り当てのリアルタイムの概要を表示します。割り当てがキャパシティに近づいている場合は、割り当てられているサブスクリプションの数を減らすか、サブスクリプションを追加購入することを検討してください。
アカウントレベルの割	ドーナツグラフ	アカウントレベルのエンタイトルメント [sn_sub_man_st_account_level_entitlement] テーブル	すべてのインスタンスで Creator Plus の割り当てのサマリーを表示します。アカウントレベルの割り当てがキャパシティに近づいている場合

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

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
り当て			は、割り当てられているサブスクリプションの数を減らすか、サブスクリプションを追加購入することを検討してください。
割り当て履歴	棒グラフ	サブスクリプションライセンス詳細定義 [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric] テーブル	サブスクリプション割り当ての詳細を経時的に表示します。割り当ての傾向に基づいて、将来の購入に備えるか、変更を計画します。

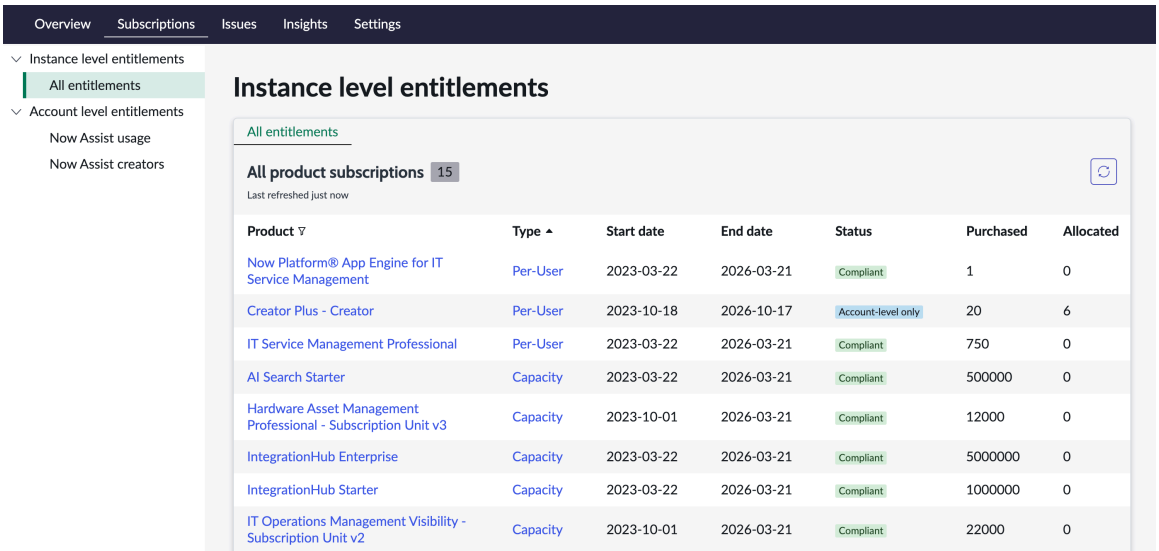
サブスクリプション管理でインスタンスレベルのエンタイトルメントを表示する

現在のインスタンスで購入した製品サブスクリプションの完全なリストを表示します。

主な特長

- 製品名を選択すると、製品サブスクリプションの詳細 (購入情報や使用履歴など) が表示されます。
- 各製品サブスクリプションの開始日と終了日を監視して、将来の購入を計画し、サブスクリプションを最新の状態に維持します。
- [ステータス] 列のサブスクリプション割り当て値を監視して、コンプライアンスを維持します。

インスタンスレベルのエンタイトルメント



インスタンスレベルのエンタイトルメントにアクセスする

インスタンスレベルのエンタイトルメントにアクセスするには、[アドミン] > [サブスクリプション管理] > [サブスクリプション] または [すべて] > [サブスクリプション管理] > [すべてのサブスクリプション] に移動します。

サブスクリプションタイプ

[タイプ] 列の値を確認して、所有しているサブスクリプションのタイプと、サブスクリプションを手動で割り当てるかどうかを特定します。

ユーザーごと

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

アサインされたロールと関連付けられているアクセス権に従って、ユーザーにエンタイトルメントを付与します。ユーザーごとのサブスクリプションを手動で割り当てるには、従量制ロールまたはアクセス権を含むグループを製品サブスクリプションに追加します。サブスクリプション管理 では、ロールのアサインに基づいてグループを推奨することで、割り当てプロセスを支援します。

無制限ユーザー

ロールのアサインに関係なく、組織の多数のアクティブユーザーにエンタイトルメントを付与します。アクティブユーザーとは、ユーザー [sys_user] テーブルにある対応するレコードの [ユーザー **ID]** フィールドに値があり、[アクティブ] フィールドが true に設定されているユーザーのことです。

キャパシティ

測定単位、トランザクションの数、作成されたレコード、または管理されたリソース (デバイス、ソフトウェア、ノードなど) を自動的に追跡します。

無制限

アクティブユーザーにエンタイトルメントを付与します。割り当て可能なユーザーの数に制限はありません。アクティブユーザーとは、ユーザー [sys_user] テーブルにある対応するレコードの [ユーザー **ID]** フィールドに値があり、[アクティブ] フィールドが true に設定されているユーザーのことです。

表示専用

情報を表示します。このタイプのサブスクリプションでは、割り当てはサポートされていません。

サブスクリプションステータス

[ステータス] 列の値を確認して、サブスクリプションの割り当てがコンプライアンスに準拠しているかどうかを判断します。

準拠

割り当てられているブスクリプションの数が、購入したサブスクリプションの数を下回っています。

キャパシティがいっぱいに近い状態

割り当てられているサブスクリプションの数が、インスタンスのしきい値を超えています。しきい値は [設定] タブで定義します。

均等

割り当てられているブスクリプションの数が、購入したサブスクリプションの数と同じです。

過剰割り当て

割り当てられているブスクリプションの数が、購入したサブスクリプションの数を超えています。

アカウントレベルのみ

サブスクリプション割り当てステータスは計算されません。Creator Plus 製品にのみ適用されます。

サブスクリプションが表示されない

以下の 1 つ以上の理由で、購入したサブスクリプションが [サブスクリプション] タブに表示されないことがあります。

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

- サブスクリプション データは本番インスタンスにのみ送られます。
- セルフホスト型インスタンスにはサブスクリプション情報は送られません。アカウントマネージャーにお問い合わせください。
- サブスクリプションデータがまだ送られていない可能性があります。データは毎日ダウンロードされます。

サブスクリプション管理でアカウントレベルのエンタイトルメントを表示する

サブスクリプション管理でエンタイトルメントおよび消費のアカウントレベルの概要を表示します。

主な特長

- すべてのインスタンスにわたって Now Assist の使用状況を表示および追跡します
- すべてのインスタンスにわたって Now Assist Creator の割り当てを表示および追跡します
- すべてのインスタンスのクラウドキャパシティエンタイトルメントを表示および追跡します。

アカウントレベルのエンタイトルメントにアクセスする

アカウントレベルのエンタイトルメントにアクセスするには、[アドミン] > [サブスクリプション管理] > [サブスクリプション] または [すべて] > [サブスクリプション管理] > [すべてのサブスクリプション] > [アカウントレベルのエンタイトルメント **(Account level entitlements)]** に移動します。

本番インスタンスと非本番インスタンスを表示する

すべてのインスタンスのエンタイトルメントデータを表示するには、本番インスタンスのサブスクリプション管理にある [サブスクリプション] タブでアカウントレベルのエンタイトルメントにアクセスします。非本番インスタンスでは、現在アクセスしているインスタンスのエンタイトルメントデータと使用状況のみが表示されます。

> **注:** 本番インスタンスでは、自分のアカウントが所有するすべてのインスタンスのエンタイトルメントデータを表示できます。ただし、インスタンスでデータ共有が制限されている場合、そのインスタンスのエンタイトルメントデータは非表示になります。制限を無効にするには、そのインスタンスの信頼構成を更新します。「別のインスタンスからのサブスクリプションデータを共有する」を参照してください。

サブスクリプション管理でのクラウドキャパシティのモニタリング

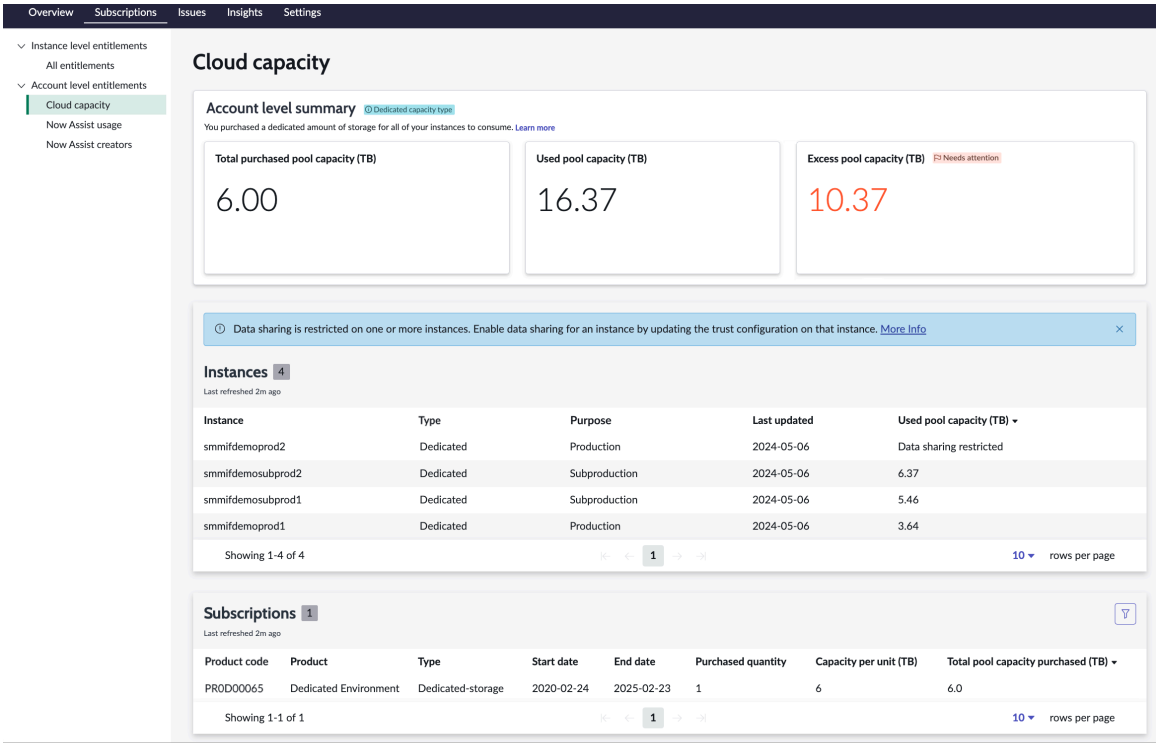
クラウドキャパシティのアカウントレベルのサマリーを表示し、サブスクリプション管理でアカウントに関連付けられているすべてのインスタンスの使用状況を追跡します。

主な特長

- すべてのインスタンスで購入したクラウドキャパシティの合計量を表示します。
- すべてのインスタンスで消費されたクラウドキャパシティの合計量を表示します。
- すべてのインスタンスで利用可能なクラウドキャパシティを表示します。
- 過剰なクラウドキャパシティ消費を監視することで、コンプライアンスを維持します。

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

クラウドキャパシティ



必要な **Now Platform** ロール

usage_admin ロールは、サブスクリプション管理 を表示および編集するために必要です。

クラウドキャパシティの詳細へのアクセス

クラウドキャパシティに関する詳細にアクセスするには、[アドミン] > [サブスクリプション管理] > [サブスクリプション] > [クラウドキャパシティ] に移動します。

キャパシティタイプ

キャパシティタイプは、購入したエンタイトルメントによって異なります。

共有

初期キャパシティを割り当てる方法で 1 つ以上のインスタンスを購入しました。共有キャパシティタイプでは、各インスタンスは初期キャパシティが割り当てられた状態で作成されますが、そのキャパシティはインスタンスで共有できません。インスタンスにより多くのキャパシティが必要な場合は、必要に応じて追加のキャパシティを購入できます。購入した追加キャパシティは、インスタンス間で共有できます。

専用

すべてのインスタンスに専用の共有キャパシティを購入しました。専用キャパシティタイプでは、インスタンスの作成時に初期キャパシティが割り当てられません。代わりに、必要に応じて追加のキャパシティ環境を購入します。

共有キャパシティと専用クラウドキャパシティが混在している場合があります。専用キャパシティを購入したため、アカウントのクラウドキャパシティは引き続き サブスクリプション管理 専用であると見なされます。つまり、初期キャパシティが割り当てられた状態でプロビジョニングされたインスタンスは、利用可能なキャパシティを他のインスタンスと共有できます。アカウントに専用キャパシティと共有キャパシティの組み合わせがある場合、キャパシティが含まれるインスタンスは、購入済

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

みのプールキャパシティの合計に寄与します。このシナリオでは、各インスタンスに含まれるキャパシティの量が [サブスクリプション] リストに表示されます。

ユースケース

- [購入合計プールキャパシティ **(TB) (Total purchased pool capacity (TB))]** カードをチェックして、アカウントで購入したキャパシティの合計を表示します。
- [使用済みプールキャパシティ **(TB) (Used pool capacity (TB))]** カードをチェックして、使用されているキャパシティの合計量を表示します。
- [利用可能なプールキャパシティ**(TB) (Available pool capacity (TB))]** カードの値をチェックして、利用可能なキャパシティをモニターします。
- 使用済みプールキャパシティが購入済みプールキャパシティの合計を超えている場合は、[使用超過プールキャパシティ **(TB) (Excess pool capacity (TB))]** カードで超過分を確認します。
- [インスタンス] リストで、アカウントに関連付けられたインスタンスのクラウドキャパシティ使用率を表示します。
  - 専用キャパシティタイプでは、各インスタンスが消費したキャパシティが [使用済みプールキャパシティ **(TB) (Used pool capacity (TB))]** 列に表示されます。
  - 共有キャパシティタイプでは、インスタンスによって消費されたキャパシティの合計量が [使用キャパシティ **(TB) (Used capacity (TB))]** 列に表示されます。各インスタンスに最初に含まれていたキャパシティが [搭載キャパシティ **(TB) (Included capacity (TB))]** 列に表示されます。[使用済みプールキャパシティ **(TB) (Used pool capacity (TB))]** 列に含まれるキャパシティを超えて各インスタンスが消費したキャパシティを表示します。

  一部のシナリオでは、[インスタンス] リストにデータが表示されません。
  - インスタンスでデータ共有が制限されている場合、そのインスタンスの使用率データは非表示になります。制限を無効にするには、そのインスタンスの信頼構成を更新します。「別のインスタンスからのサブスクリプションデータを共有する」を参照してください。
  - キャパシティ値は Xanadu 以降のインスタンスに対してのみ表示されます。インスタンスがリストに表示されていても、Xanadu 以降ではない場合、キャパシティ値は [利用不可] と表示されます。

  [使用済みプールキャパシティ **(TB) (Used pool capacity (TB))]** 列のすべての値の合計は、[使用済みプールキャパシティ (TB) (Used pool capacity (TB))] カードの値と等しくなります。Xanadu 以降のインスタンスのみがカウントに含まれます。
- [サブスクリプション] リストで、購入した数量、ユニットあたりのキャパシティ、合計プールキャパシティなど、クラウドキャパシティの詳細を表示します。
  - 購入したプールキャパシティの合計は、購入したキャパシティ環境の数にユニットあたりのキャパシティを掛けて計算されます。
  - [購入合計プールキャパシティ **(TB) (Total purchased pool capacity (TB))]** 列のすべての値の合計は、[購入合計プールキャパシティ **(TB) (Total purchased pool capacity (TB))]** カードの値と等しくなります。
  - 共有キャパシティの場合、購入履歴に基づいて受け取る可能性のある追加キャパシティが、終了日なしで [サブスクリプション] リストに表示されます。受け取る追加キャパシティの量は、将来の購入や既存のサブスクリプションの更新に応じて変動する可能性があります。
- [上位 **10** 件のテーブルビュー **(Top 10 table view)]** リンクを選択して、現在のインスタンスで最もキャパシティを消費しているテーブルを表示します。
- キャパシティを最も多く消費しているテーブルを特定したら、[データ管理ポリシー] リンクを選択し、各テーブルのデータ管理ポリシーを確認することで、インスタンス上のデータの増加を管理します。

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

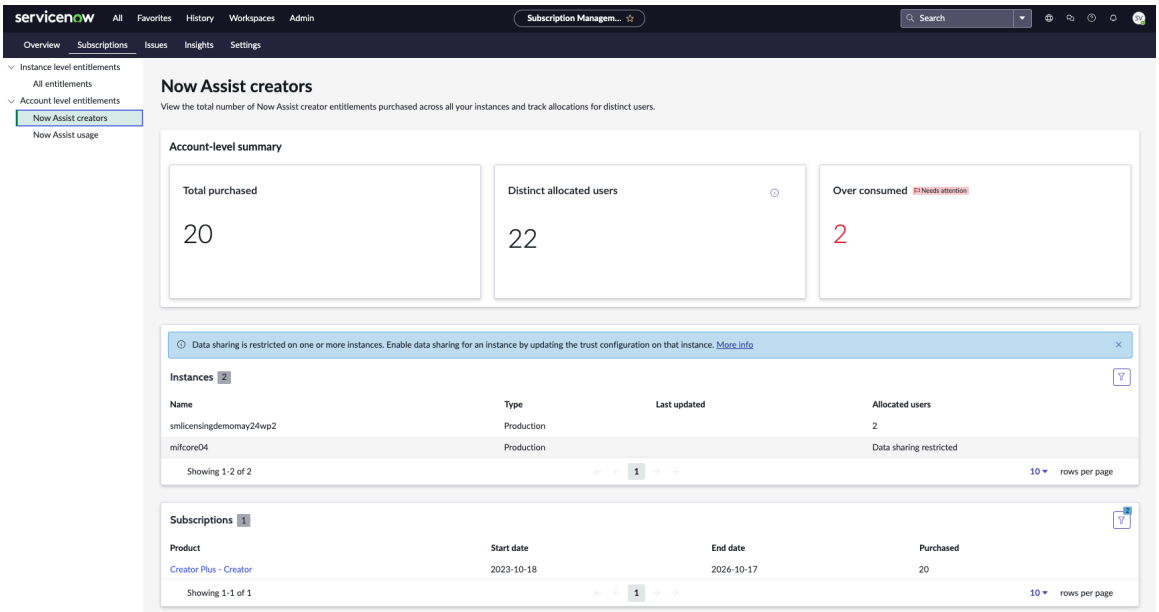
サブスクリプション管理 での **Now Assist** クリエーターのモニタリング

サブスクリプション管理 で、Creator Plus エンタイトルメントのサマリーを表示し、すべてのインスタンスでユーザーごとに割り当てを追跡します。

主な特長

- すべてのインスタンスで購入された Creator Plus エンタイトルメントの合計数を表示します。
- すべてのインスタンスで一意のユーザーの Creator Plus エンタイトルメントの合計数を表示します。
- ユーザーに割り当てることができる残りの Creator Plus エンタイトルメントの可用性を追跡します。

Now Assist Creator Plus エンタイトルメント



必要な **Now Platform** ロール

usage_admin ロールは、サブスクリプション管理 を表示および編集するために必要です。

Creator Plus エンタイトルメントへのアクセス

Creator Plus エンタイトルメントの詳細にアクセスするには、[アドミン] > [サブスクリプション管理] > [サブスクリプション] > **[Now Assist** クリエーター **(Now Assist Creators)]** に移動します。

ユースケース

- 会社が購入した Creator Plus エンタイトルメントの合計数と、すべてのインスタンスで割り当てられた Creator Plus エンタイトルメントの合計数を比較します。
- [個別に割り当てられたユーザー **(Distinct allocated users)]** カードで、すべてのインスタンスで一意のユーザーに割り当てられている Creator Plus エンタイトルメントの数を監視します。

> **注:** 複数のインスタンスで Creator Plus サブスクリプションに割り当てられているユーザーは、合計数から自動的に重複が除外されます。ユーザーが複数のインスタンスの Creator Plus サブスクリプションに割り当てられている場合、そのユーザーは割り当て合計に 1 回だけカウントされます。

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

- [インスタンス] リストの [割り当て済みのユーザー] 列で、インスタンスごとの Creator Plus の割り当てを表示します。

  一部のシナリオでは、[インスタンス] リストにデータが表示されません。

  - Washington DC Patch 2 以降のインスタンスのみが、[インスタンス] リストに表示されます。
  - インスタンスでデータ共有が制限されている場合、そのインスタンスの使用率データは非表示になります。制限を無効にするには、そのインスタンスの信頼構成を更新します。「別のインスタンスからのサブスクリプションデータを共有する」を参照してください。
- Creator Plus 製品のサブスクリプションの詳細を表示するには、[サブスクリプション] リストで製品を選択します。詳細ページで、Creator ロールを持つ 1 つ以上のグループを追加して、利用可能な Creator Plus サブスクリプションを割り当てます。

サブスクリプション管理 での **Now Assist** 使用状況のモニタリング

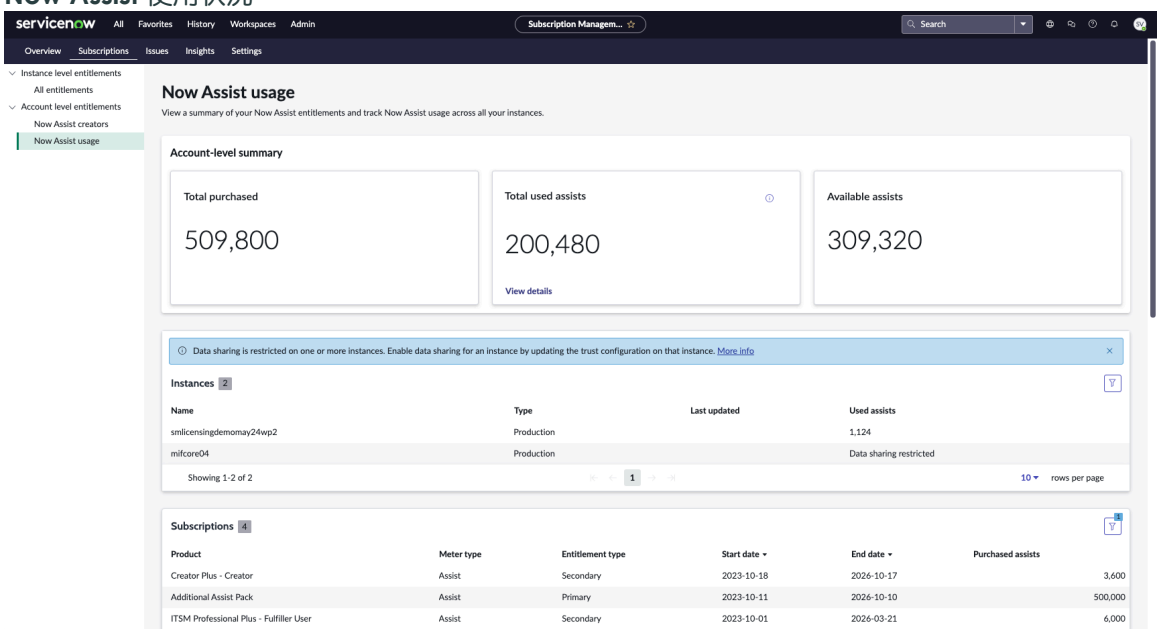
サブスクリプション管理 で Now Assist エンタイトルメントの概要を表示し、インスタンス全体の Now Assist 使用状況を追跡します。

主な特長

- Now Assist エンタイトルメントのアカウントレベルの概要を表示します。
- 本番インスタンスと非本番インスタンス全体の Now Assist 使用状況を追跡します。
- スキル別に Now Assist 使用状況の概要を表示します。
- 経時的な Now Assist 使用状況を分析して、将来の購入を計画します。

注: Now Assist 使用状況データは、サブスクリプション管理 で毎日更新されます。データは 24 時間遅れて反映されます。

Now Assist 使用状況



必要な **Now Platform** ロール

usage_admin ロールは、サブスクリプション管理 を表示および編集するために必要です。

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

Now Assist 使用状況の詳細へのアクセス

Now Assist 使用状況に関する詳細にアクセスするには、[アドミン] > [サブスクリプション管理] > [サブスクリプション] > **[Now Assist** 使用状況]に移動します。

ユースケース

- 会社が購入した Now Assist エンタイトルメントの合計数と、すべてのインスタンスで消費された Now Assist エンタイトルメントの合計数を比較します。自分のアカウントで利用可能な Now Assist エンタイトルメントの残りの数を監視します。
- [合計使用アシスト数 (Total used assists)] カードで [詳細を表示] を選択して、経時的な Now Assist の消費を可視化します。過去 365 日間にわたってアカウントのコンプライアンスを監視したり、 Now Assist 使用量が購入数の合計を超えた時期を判断したりします。
- [インスタンス] リストの [使用されたアシスト **(Used assists)]** 列で、各インスタンスによって消費されたアシストの数を表示します。

  一部のシナリオでは、[インスタンス] リストにデータが表示されません。

  - Washington DC Patch 2 以降のインスタンスのみが、[インスタンス] リストに表示されます。
  - インスタンスでデータ共有が制限されている場合、そのインスタンスの使用率データは非表示になります。制限を無効にするには、そのインスタンスの信頼構成を更新します。「別のインスタンスからのサブスクリプションデータを共有する」を参照してください。
- [サブスクリプション] リストで、アシストを含む各製品の詳細を表示します。
  - [エンタイトルメントタイプ] 列の値に基づいて、アシストが購入のプライマリ品目またはセカンダリ品目のいずれかを決定します。
  - 各製品の開始日と終了日を表示します。
  - [購入したアシスト **(Purchased assists)]** 列で、各製品によって提供されたエンタイトルメントの合計数を表示します。
- 現在のインスタンスのスキル別累積 Now Assist 使用状況を特定します。テーブル内のデータは夜間に更新されます。現在のインスタンスにアシスト付きのアクティブなサブスクリプションが存在しない場合、スキルのリストは空になります。
  - [アクションの数 **(Number of actions)]** 列で、スキルが使用された回数を表示します。
  - [アシスト率 **(Assist ratio)]** 列で、各アシストの相対的なコストを表示します。
  - [合計アシスト **(Total assists)]** 列を表示して、Now Assist エンタイトルメントを最も消費しているスキルを特定します。合計アシストは、[アクションの数 **(Number of actions)]** 列の値を [アシスト率 **(Assist ratio)]** 列の値に乗算して計算されます。
  - 使用履歴チャートを表示して、現在のインスタンスの経時的な Now Assist 使用状況を分析します。フィルターを使用して、月次または日次の使用状況を監視します。Now Assist スキルに関連する傾向を探します。使用状況が毎月増加し続ける場合は、コンプライアンスを維持するためにエンタイトルメントを追加購入することを検討してください。

サブスクリプション管理 での問題への対処

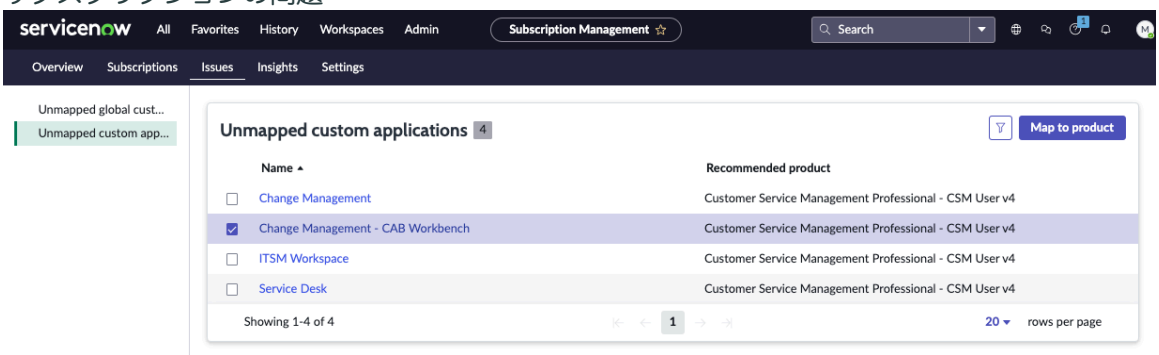
カスタムテーブルとカスタムアプリケーションを サブスクリプション管理 のサブスクリプションにマッピングすることで、コンプライアンスを維持します。

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

主な特長

- サブスクリプションにマッピングされていないカスタムアプリケーションとカスタムテーブルを特定します。
- カスタムテーブルとカスタムアプリケーションを推奨される製品サブスクリプションまたは選択した製品サブスクリプションにマッピングして、正確なエンタイトルメントを維持します。
- カスタムテーブルのエンタイトルメントを評価することで、将来のサブスクリプションのニーズを計画します。

サブスクリプションの問題



サブスクリプションの問題へのアクセス

[問題] タブのサブスクリプションの問題の情報にアクセスするには、[アドミン] > [サブスクリプション管理] > [問題] または [すべて] > [サブスクリプション管理] > [問題] に移動します。

マッピング解除されたグローバルカスタムテーブル

[マップ解除されたグローバルカスタムテーブル] タブにアクセスして、有効な製品サブスクリプションにマッピングされていないカスタムテーブルがグローバルスコープに含まれているかどうかを判断します。テーブルを製品サブスクリプションにマッピングして、カスタムテーブルエンタイトルメントを最新の状態に保ちます。詳細については、「サブスクリプション管理 での製品サブスクリプションへのカスタムテーブルのマッピング」を参照してください。

サブスクリプションにマッピングされていないカスタムテーブルは、テーブル作成の翌日に [問題] タブに表示されます。

マッピングされていないカスタムアプリケーション

[マッピングされていないカスタムアプリケーション **(Unmapped global custom tables)]** タブにアクセスして、有効な製品サブスクリプションに現在マッピングされていないカスタムテーブルがスコープ対象のアプリケーションに含まれているかどうかを判断します。アプリケーションを製品サブスクリプションにマッピングすることで、これらのテーブルに対するエンタイトルメントが最新であるようにします。

スコープ対象のアプリケーションのテーブルはアプリケーションレベルでマッピングします。これにより、アプリケーションのマッピング後にテーブルを個別にマッピングする必要がないため、管理が容易になります。詳細については、「サブスクリプション管理 での製品サブスクリプションへのカスタムアプリケーションのマッピング」を参照してください。

サブスクリプションにマッピングされていないカスタムアプリケーションは、アプリケーション作成の翌日に [問題] タブに表示されます。

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

推奨サブスクリプション

カスタムテーブルまたはカスタムアプリケーションをサブスクリプションにマッピングすると、サブスクリプション管理 は次の基準に基づいてサブスクリプションを推奨します。

テーブルがアプリスコープまたはパッケージに属している

アプリケーションの 1 つ以上のカスタムテーブルが、推奨サブスクリプションに関連付けられているアプリスコープまたはパッケージに属しています。

テーブルが別のテーブルを拡張している

アプリケーション内の 1 つ以上のカスタムテーブルが、推奨されるサブスクリプションにマッピングされているテーブルを拡張しています。

テーブルに別のテーブルとのリレーションシップが存在する

アプリケーション内の 1 つ以上のカスタムテーブルが、推奨されるサブスクリプションに関連付けられた別のカスタムテーブルまたは ServiceNow のすぐに利用可能なテーブルに関連しています。

テーブルが上記の基準のいずれも満たしていない

アプリケーションのカスタムテーブルが上記の基準のいずれも満たしていません。App Engine サブスクリプションがある場合、サブスクリプション管理 ではテーブルまたはアプリケーションを App Engine サブスクリプションにマッピングすることをお勧めします。

場合によっては、一致するサブスクリプションがないため、サブスクリプション管理がサブスクリプションを推奨できないことがあります。これを解決するには、テーブルまたはアプリケーションを、[カスタムテーブルインベントリ] リストまたは [カスタムアプリケーション] リストから任意のサブスクリプションにマッピングします。詳細については、KB1644296 を参照してください。

場合によっては、測定されたロールは継承され、直接アサインされないため、グループは推奨されません。この問題を回避するには、測定されたロールをグループに直接アサインします。グループに測定済みロールがアサインされると、サブスクリプション管理 の推奨グループのリストにグループが表示されます。

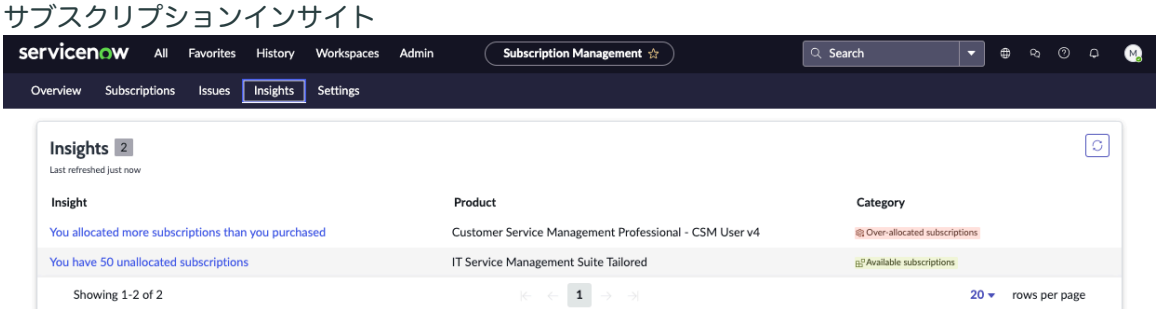
サブスクリプション管理 でのインサイトの検出

サブスクリプションの過剰な割り当てを特定し、サブスクリプション管理 でサブスクリプションの使用率を最大化するために実行できるアクションを確認します。

主な特長

- 過剰に割り当てられており、調整または追加のエンタイトルメントが必要な製品サブスクリプションを表示します。
- グループの追加によって割り当てることができる利用可能なサブスクリプションと製品サブスクリプションを表示します。
- 利用可能なサブスクリプションを割り当てることで、サブスクリプションの使用率を最大化します。

サブスクリプションインサイト



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

サブスクリプションインサイトへのアクセス

[インサイト] タブのサブスクリプションインサイト情報にアクセスするには、[アドミン] > [サブスクリプション管理] > [インサイト] または [すべて] > [サブスクリプション管理] > [インサイト] に移動します。

割り当て超過のサブスクリプション

[インサイト] タブにアクセスして、インスタンスで過剰に割り当てられているユーザーごとのサブスクリプションを特定します。コンプライアンスを維持するため、次の 1 つ以上のアクションを実行します。

- グループのサブスクリプションからの削除
- ロールをグループから削除する
- ユーザーをグループから削除する
- サブスクリプションをさらに購入する

詳細については、「サブスクリプション管理 でグループを製品サブスクリプションから削除する」を参照してください。

利用可能なサブスクリプション

[インサイト] タブにアクセスして、インスタンスで利用可能なサブスクリプションを特定します。利用可能なサブスクリプションを割り当てることで、サブスクリプションの使用率を最大化し、適切なユーザーにエンタイトルメントを付与します。

ユーザーごとのサブスクリプションを割り当てるには、製品サブスクリプションに 1 つ以上のグループを追加します。サブスクリプション管理 では、アサインされているロールに基づいてグループを推奨することで、割り当てプロセスを支援します。詳細については、「サブスクリプション管理 でのサブスクリプションの割り当て」を参照してください。

サブスクリプション管理 の構成

サブスクリプション管理 をセットアップおよび設定します。

構成の概要

サブスクリプション管理 は無料で、すべての本番インスタンスと非本番インスタンスに対してデフォルトでアクティブです。プラグインをアクティブ化する必要はありません。

1. サブスクリプション管理 アドミニストレーターの作成

   組織のサブスクリプションを管理する少なくとも 1 人のユーザーに usage_admin ロールをアサインします。

2. 別のインスタンスからのサブスクリプションデータを共有する

   サブスクリプション使用状況のアカウントレベルのサマリーを提供する サブスクリプション管理 領域で、他の本番インスタンスからのサブスクリプションデータを表示します。

3. サブスクリプション管理 でのサブスクリプション割り当てステータスの設定

   インスタンスのキャパシティがいっぱいに近い状態を示すパーセンテージ値を使用して、割り当てステータスのしきい値を構成します。

サブスクリプション管理 アドミニストレーターの作成

アドミニストレーターに usage_admin ロールをアサインして、サブスクリプション管理 アドミンを作成します。

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
使用状況アドミニストレーターは、購入したサブスクリプションが本番インスタンスでどのように使用されるかを確認および管理します。適切なサブスクリプションにグループを追加し、アプリケーションの使用状況を監視し、必要に応じてサブスクリプションを更新します。

組織内の少なくとも 1 人に usage_admin ロールを割り当てます。admins と usage_admins のみが サブスクリプション管理 を使用できます。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動します。
2. 既存のユーザーを選択します。
3. [ロール] 関連リストで [編集] を選択して、ユーザーのロールの割り当てを更新します。
4. usage_admin ロールを追加します。
5. [更新] を選択します。

別のインスタンスからのサブスクリプションデータを共有する

別のインスタンスでデータ共有を有効にして、そのインスタンスからサブスクリプションデータを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、本番インスタンス間でのデータ共有は制限されています。つまり、サブスクリプション管理で他の本番インスタンスのサブスクリプションデータは表示できません。別の本番インスタンスからサブスクリプションデータを表示するには、そのインスタンスの信頼構成設定を変更します。

インスタンスの信頼構成の変更の詳細については、「データ同期アプリケーションの基本的な信頼構成」を参照してください。

注: 非本番インスタンスのサブスクリプションデータは、本番インスタンスからのみ表示できます。

このシナリオでは、すべてのインスタンスでサブスクリプションデータを表示するインスタンスは、プライマリ本番インスタンスとみなされます。

手順

1. プライマリ本番インスタンスで表示するサブスクリプションデータがあるインスタンスにログインします。
2. [すべて] > [マルチインスタンス管理 **(Multi-Instance Management)]** > [信頼構成 **(Trust Configuration)]**に移動します。
3. インスタンスのリストで、プライマリ本番インスタンスを見つけます。
4. [アクセスの許可] 列の値を true に変更して、現在のインスタンスのデータを共有します。

タスクの結果
サブスクリプションデータは、プライマリ本番インスタンスと共有されます。

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

次のタスク
プライマリ本番インスタンスにログインして、そのインスタンスで現在共有されているサブスクリプションデータを表示します。プライマリ本番インスタンスから表示するサブスクリプションデータを持つ追加の本番インスタンスごとに、これらの手順を繰り返します。

サブスクリプション管理 でのサブスクリプション割り当てステータスの設定

90% (サブスクリプション管理 のデフォルト値) 以外のしきい値を使用する場合は、割り当てステータスしきい値を設定して、すべてのサブスクリプション割り当ての上限に近づいている時点を特定します。

始める前に
必要なロール：usage_admin または admin

手順
1. 次のいずれかの方法で [設定] タブに移動します。
   - [アドミン] > [サブスクリプション管理] > [設定]に移動します。
   - [すべて] > [サブスクリプション管理] > [設定]に移動します。
2. [割り当てステータス] タブで、インスタンスのキャパシティがいっぱいに近い状態を示すパーセンテージ値を入力します。
   90% のしきい値に達する前に [ステータス] 列に [キャパシティがいっぱいに近い状態 (Near capacity)] と表示したい場合は、より低いパーセンテージ値を入力します。
3. [保存] を選択します。

タスクの結果
割り当てられたサブスクリプションの数が設定したパーセンテージを超えると、サブスクリプション管理 で [ステータス] 列に [キャパシティがいっぱいに近い状態 (Near capacity)] と表示されます。

オンプレミスインストールでのサブスクリプションの管理

オンプレミスインストールのサブスクリプションを表示および管理します。

始める前に
必要なロール：usage_admin または admin

このタスクについて
エンタイトルメント情報をアップロードすることで、オンプレミスインストールのエンタイトルメントを表示および管理できます。

> **注:** アカウントレベルのエンタイトルメントは、オンプレミスインストールでは使用できません。すべてのインスタンスのエンタイトルメントを計算するには、インスタンスごとにログインしてエンタイトルメントデータを収集し、合計を集計する必要があります。

オンプレミスインスタンスでのサブスクリプション管理のサポートは、Yokohama 以降で利用できます。

手順
1. Now Support に移動します。
2. カスタマーサービス & サポート でケースを開きます。
3. オンプレミスインストールのエンタイトルメントデータのアップロードについて、カスタマーサービス & サポート に支援を要求します。

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

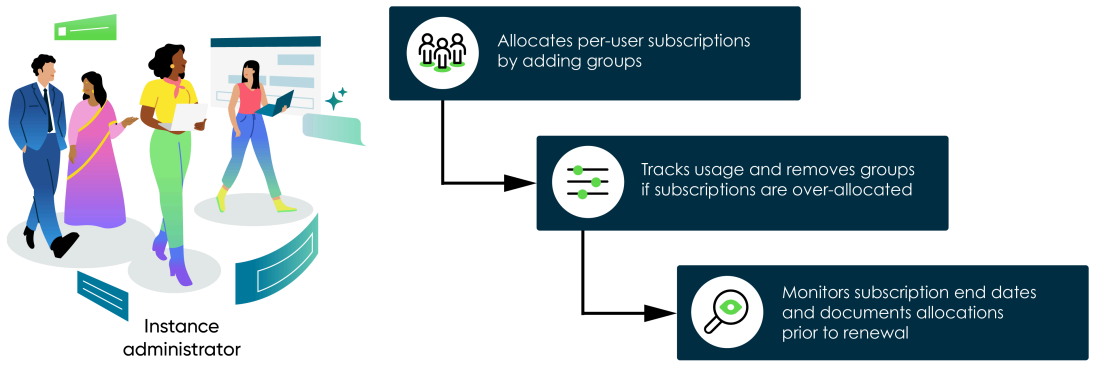
サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理

サブスクリプション管理 を使用して、ユーザーごとのサブスクリプション割り当てを管理します。

ユーザーごとのサブスクリプションの管理の概要

ユーザーごとのサブスクリプションを正常に管理するには、このインフォグラフィックのプロセスに従ってください。

ユーザーごとのサブスクリプションの管理



- サブスクリプション管理 でのサブスクリプションの割り当て

  サブスクリプションは、サブスクリプション管理 でグループを使用して管理されます。サブスクリプションは、ロールを使用して サブスクリプション管理 で測定および監査されます。サブスクリプションを割り当てるには、測定済みロールを持つ 1 つ以上のグループを製品サブスクリプションに追加します。

- サブスクリプション管理 でグループを製品サブスクリプションから削除する

  サブスクリプションを過剰に割り当てる可能性があります。これは、購入したサブスクリプションの数よりも多くのユーザーがエンタイトルメントを所有していることを意味します。過剰に割り当てられているサブスクリプションに サブスクリプション管理 フラグを立てます。コンプライアンスを維持するには、サブスクリプションからユーザーまたはグループを削除するか、追加のサブスクリプションを購入することができます。

- 更新時に サブスクリプション管理 のユーザーごとのサブスクリプション割り当てを維持する

  ユーザーごとのサブスクリプションが更新されると、新しい製品 SKU がアカウントに追加される場合があります。更新日より前に割り当てを文書化することで、更新プロセス中に現在の割り当てを維持します。

推奨グループ

ロールに基づいて サブスクリプション管理 が推奨するグループを追加して、ユーザーごとのサブスクリプションを割り当てます。例：

- ITSM アプリケーションで、サービスデスクグループが履行者タイプのロールを持っている場合は、サービスデスクグループを ITSM 製品サブスクリプションに追加して、ITSM に含まれる履行者サブスクリプションをグループ内のすべてのユーザーに割り当てることができます。
- 利用可能な ITSM サブスクリプションがある場合は、ロールのタイプに基づいて サブスクリプション管理 によって推奨されているグループを追加できます。

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

製品サブスクリプションに追加したグループは、登録済みグループと見なされます。グループメンバーシップとロールのアサインの管理を担当するグループマネージャーをアサインすることを検討してください。

測定済みロール

サブスクリプションを必要とするロールは、測定済みロールと見なされます。測定済みロールは、ユーザーにアプリケーションへのアクセス権を付与し、ユーザーが提供するアクセスのレベルによって分類されます。

可能な場合は、測定済みロールを個々のユーザーに直接ではなくグループにアサインすることで、ロール管理を簡素化します。

サブスクリプション管理 でのサブスクリプションの割り当て

サブスクリプション管理 でサブスクリプションを割り当てることで、 ServiceNow 製品のエンタイトルメントをユーザーに付与します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次の方法のいずれかで サブスクリプション管理 に移動します。
   - [アドミン] > [サブスクリプション管理]に移動します。
   - [すべて] > [サブスクリプション管理] > [サブスクリプション管理]に移動します。
2. 割り当てるサブスクリプションを含む製品を選択します。
3. ロールに基づいて推奨するグループを追加して、サブスクリプションを割り当てます。
   a. 詳細ページで、[グループを追加] を選択します。
   b. 1 つ以上のグループの横にあるチェックボックスをオンにします。
   c. [グループを追加] を選択します。

タスクの結果
すべてのグループメンバーにサブスクリプションが割り当てられ、各メンバーに製品を使用するエンタイトルメントが与えられます。

サブスクリプション管理 でグループを製品サブスクリプションから削除する

サブスクリプション管理 でグループを製品サブスクリプションから削除して、過剰に割り当てられたサブスクリプションを修正し、エンタイトルメントを解放します。

始める前に
必要なロール：usage_admin または admin

手順

1. 次の方法のいずれかで サブスクリプション管理 に移動します。
   - [アドミン] > [サブスクリプション管理]に移動します。
   - [すべて] > [サブスクリプション管理] > [サブスクリプション管理]に移動します。
2. 過剰に割り当てられたサブスクリプションを特定するには、[概要] タブの [ステータス] 列を確認するか、または [インサイト] タブの過剰に割り当てられたサブスクリプションの一覧を確認します。
3. 過剰に割り当てられた製品サブスクリプションを選択します。

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

4. サブスクリプションの詳細ページで、[登録済みグループ] タブを選択します。
5. 削除する 1 つ以上のグループの横にあるチェックボックスをオンにします。
6. [削除] を選択します。
7. ダイアログボックスで、[削除] を選択して、選択したグループ内のすべてのユーザーのエンタイトルメントを削除することを確認します。
8. オプション: [サブスクリプション]タブの [ステータス] 列の値を確認して、サブスクリプションが過剰に割り当てられていないことを確認します。

次のタスク
サブスクリプションからグループが削除されます。グループにサブスクリプションを必要とする測定済みロールがまだ含まれている場合は、グループを別のサブスクリプションに追加するか、グループから測定済みロールを削除します。

更新時に サブスクリプション管理 のユーザーごとのサブスクリプション割り当てを維持する

更新プロセス全体で、サブスクリプション割り当ての一貫性が保たれていることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザーごとのサブスクリプションが更新されると、新しい製品 SKU がアカウントに追加される場合があります。この SKU は、サブスクリプション管理 では新しい製品サブスクリプションとして扱われるため、測定済みのロールを持つグループをサブスクリプションに追加してサブスクリプションを再割り当てする必要があります。

手順
1. 更新日の前に、詳細ページでサブスクリプションの終了日をモニターし、現在のグループ割り当てを文書化します。
   「サブスクリプション管理での製品サブスクリプションの詳細の表示」を参照してください。
2. 更新日の後に、文書化されたグループを サブスクリプション管理 の更新済みサブスクリプションに追加します。
   「サブスクリプション管理 でのサブスクリプションの割り当て」を参照してください。

次のタスク
サブスクリプションの更新日を継続的に監視して、各更新を通じて割り当てが正確であることを確認します。

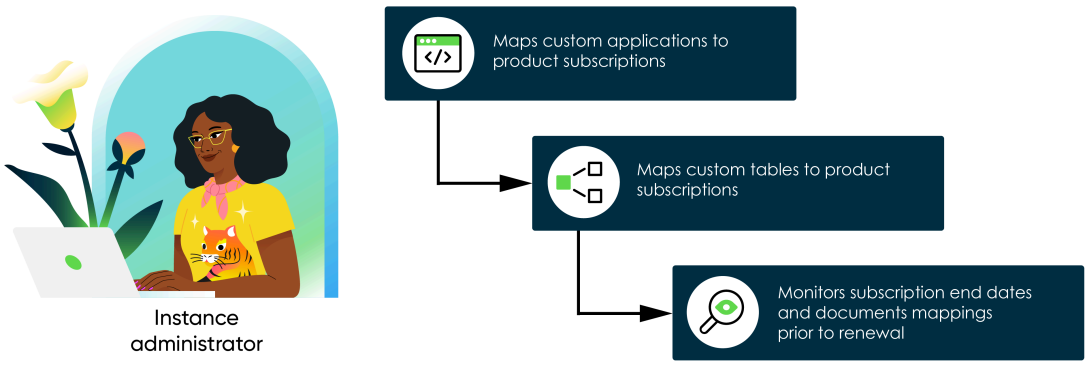
サブスクリプション管理 でのカスタムテーブルとアプリケーションの管理

すべてのカスタムアプリケーションとテーブルを サブスクリプション管理 内の有効なサブスクリプションにマッピングすることで、カスタムテーブルエンタイトルメントを最新の状態に保ちます。

カスタムテーブルとアプリケーションの管理の概要

カスタムテーブルとカスタムアプリケーションを正常に管理するには、このインフォグラフィックのプロセスに従ってください。

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



- サブスクリプション管理 での製品サブスクリプションへのカスタムアプリケーションのマッピング

  カスタムアプリケーションを製品サブスクリプションにマッピングします。これにより、開発者がアプリケーションにテーブルを追加したときに、それらのアプリケーションが自動的にサブスクリプションにマッピングされるようになります。カスタムテーブルの使用状況を追跡すると、組織でカスタムテーブルエンタイトルメントが不足することがなくなります。

- サブスクリプション管理 での製品サブスクリプションへのカスタムテーブルのマッピング

  本番インスタンス上のカスタムアプリケーションとカスタムテーブルを有効なサブスクリプションにマッピングします。非本番インスタンスではマッピングが推奨されますが、必須ではありません。

- サブスクリプション管理 の更新時にカスタムテーブルとアプリケーションのマッピングを維持する

  サブスクリプションが更新されると、新しい製品 SKU がアカウントに追加される場合があります。更新日より前にマッピングを文書化することで、更新プロセス中に現在のカスタムテーブルマッピングを維持します。

- 組織の従来のサブスクリプションエンタイトルメントと契約上の移行に基づいて、[祖先 (Grandfathered)] テーブルエンタイトルメントが本番インスタンスに提供される場合があります。この 1 回限りのプロセスでは、既存のカスタムテーブルが保持されるため、新しいエンタイトルメントにはカウントされません。

カスタムテーブル

カスタムテーブルは、ServiceNow に用意されておらず、Now Platform で作成するテーブルとして定義されます。カスタムテーブルとしての分類から除外されるテーブルもあります。

> **注:** Now Platform のカスタムテーブルの詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。カスタムテーブルの使用権限と免除テーブルの詳細については、http://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html にある『Custom Table Guide (カスタムテーブルガイド)』を参照してください。

サブスクリプションには、マッピングできるカスタムテーブルの数を決定するカスタムテーブルエンタイトルメントが付随しています。カスタムテーブルエンタイトルメントの数は、サブスクリプションによって異なります。

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

カスタムアプリケーション

カスタムアプリケーションは、ServiceNow に用意されておらず、Now Platform で作成するアプリケーションとして定義されます。組織が App Engine を購入した場合は、サブスクリプション管理を使用してカスタムアプリケーションサブスクリプションを管理できます。

App Engine の使用法

App Engine サブスクリプションが付与する資格により、アプリケーションを開発して本番インスタンスにカスタムテーブルを展開できるようになります。App Engine バージョンに基づいて、App Engine アプリケーションのサブスクリプション使用状況をさまざまな方法でモニターします。

- 他の製品サブスクリプションと同様に、App Engine V2 サブスクリプションを サブスクリプション管理 で表示および管理できます。測定されたロールを持つグループを App Engine V2 サブスクリプションに追加することで、アプリケーションとカスタムテーブルを App Engine V2 サブスクリプションにマッピングし、ユーザーごとのサブスクリプションを割り当てることができます。

- 他のサブスクリプションのように、詳細ページで App Engine V1 サブスクリプションの詳細を表示することはできません。usage_admin または admin ロールを持つユーザーは、フィルターナビゲーターから **[App Engine** の使用率] モジュールに移動して、App Engine V1 サブスクリプションの詳細と使用状況情報を表示できます。このモジュールは、App Engine V1 を使用している場合にのみ表示されます。

  App Engine V1 の使用状況の監査の詳細については、KB0999383 を参照してください。

サブスクリプション管理 での製品サブスクリプションへのカスタムアプリケーションのマッピング

サブスクリプション管理 でスコープ対象のアプリケーションを製品サブスクリプションにマッピングすることで、スコープ対象のアプリケーション内のカスタムテーブルの正確なエンタイトルメントを維持します。コンプライアンスを維持するために、カスタムアプリケーションに属するカスタムテーブルを製品サブスクリプションにマッピングする必要があります。

始める前に
必要なロール：usage_admin または admin

このタスクについて
開発者がインスタンスで新しいカスタムアプリケーションとテーブルを作成して展開するときには、サブスクリプション管理 を使用してそれらをサブスクリプションにマッピングして監視します。カスタムアプリケーションを製品サブスクリプションにマッピングしたら、開発者がアプリケーションに追加するテーブルは、自動的にサブスクリプションにマッピングされます。

手順

1. 次のいずれかの方法で サブスクリプション管理 の [問題] タブに移動します。
   - [アドミン] > [サブスクリプション管理] > [問題 **(Issues)]**に移動します。
   - [すべて] > **[Subscription Management]** > [問題 **(Issues)]**に移動します。
2. [マッピングされていないカスタムアプリケーション **(Unmapped global custom tables)]** タブで、サブスクリプションにマッピングされていないカスタムアプリケーションを探します。
3. 1 つ以上のカスタムアプリケーションを推奨製品または選択した製品にマッピングして、エンタイトルメントを更新します。
   サブスクリプション管理 では、[推奨製品] 列の利用可能なカスタムテーブルエンタイトルメントを含む製品サブスクリプションが推奨されます。

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

オプション	説明
推奨製品にマッピングする	**a.** マッピングされていない 1 つ以上のカスタムアプリケーションの横にあるチェックボックスをオンにします。 **b.** [製品にマッピング **(Map to product)]** を選択します。 **c.** [確認] を選択します。
選択した製品へのマッピング	**a.** マッピングされていないカスタムアプリケーションを選択します。 **b.** [カスタムアプリケーション] フォームの [サブスクリプション] ルックアップリストでサブスクリプションを選択します。 注: ルックアップリストには、期限切れ、祖先、または Store アプリケーションのサブスクリプションは含まれません。サブスクリプションにマッピングする必要があるカスタムテーブルを持つストアアプリケーションがある場合は、カスタムテーブルエンタイトルメントを持つサブスクリプションを選択します。 **c.** [更新] を選択します。

タスクの結果
1 つ以上のカスタムアプリケーションが製品サブスクリプションにマッピングされ、カスタムテーブルエンタイトルメントの数が更新されます。

サブスクリプション管理 での製品サブスクリプションへのカスタムテーブルのマッピング

サブスクリプション管理 の製品サブスクリプションにカスタムテーブルをマッピングすることで、グローバルスコープ内のカスタムテーブルの正確なエンタイトルメントを維持し、コンプライアンスを維持します。カスタムテーブルをマッピングすることで、カスタムテーブルの割り当てを最新の状態に保ち、カスタムテーブルエンタイトルメントが不足しないようにできます。

始める前に
必要なロール：usage_admin または admin

手順
1. 次のいずれかの方法で サブスクリプション管理 の [問題] タブに移動します。
   - [アドミン] > [サブスクリプション管理] > [問題 **(Issues)]**に移動します。
   - [すべて] > **[Subscription Management]** > [問題 **(Issues)]**に移動します。
2. [マッピング解除されたグローバルカスタムテーブル **(Unmapped global custom tables)]** タブで、サブスクリプションにマッピングされていないカスタムテーブルを探します。
3. 1 つ以上のカスタムテーブルを推奨製品または選択した製品にマッピングして、エンタイトルメントを更新します。
   サブスクリプション管理 では、[推奨製品] 列の利用可能なカスタムテーブルエンタイトルメントを含む製品サブスクリプションが推奨されます。

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

オプション	説明
推奨製品にマッピングする	**a.** マッピングされていない 1 つ以上のカスタムテーブルの横にあるチェックボックスをオンにします。 **b.** [製品にマッピング **(Map to product)]** を選択します。 **c.** [保存] を選択します。
選択した製品へのマッピング	**a.** マッピングされていないカスタムテーブルを選択します。 **b.** [カスタムテーブルインベントリ] フォームの [サブスクリプション] ルックアップリストでサブスクリプションを選択します。 **c.** [更新] を選択します。 **d.** 残りのマッピングされていないテーブルごとに、これらの手順を繰り返します。

タスクの結果
1 つ以上のカスタムテーブルが製品サブスクリプションにマッピングされ、カスタムテーブルエンタイトルメントの数が更新されます。

サブスクリプション管理 の更新時にカスタムテーブルとアプリケーションのマッピングを維持する
更新プロセス全体を通じて、カスタムテーブルとアプリケーションのマッピングの一貫性が保たれていることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サブスクリプションが更新されると、新しい製品 SKU がアカウントに追加される場合があります。この SKU は サブスクリプション管理 では新しい製品サブスクリプションとして扱われるため、コンプライアンスを維持するにはカスタムアプリケーションとカスタムテーブルをサブスクリプションに再マッピングする必要があります。

手順
1. 更新日の前に、サブスクリプションの終了日をモニターし、カスタムアプリケーションとカスタムテーブルマッピングの現在のリストを文書化します。
   「サブスクリプション管理での製品サブスクリプションの詳細の表示」を参照してください。
2. 更新日の後に、文書化されたテーブルとアプリケーションを サブスクリプション管理 の更新済みサブスクリプションにマッピングします。
   「サブスクリプション管理 での製品サブスクリプションへのカスタムアプリケーションのマッピング」および「サブスクリプション管理 での製品サブスクリプションへのカスタムテーブルのマッピング」を参照してください。

次のタスク
サブスクリプションの更新日を継続的に監視して、各更新を通じてマッピングが正確であることを確認します。

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

[祖先 **(Grandfathered)]** テーブルと [除外 **(exempted)]** テーブル

[祖先 (Grandfathered)] と [除外 (exempted)] の各カスタムテーブルは、インスタンスにある他のカスタムテーブルとは異なる方法で処理されます。追加情報については、組織の ServiceNow® 契約を参照してください。

[祖先 **(Grandfathered)]** テーブル

組織の従来のサブスクリプションエンタイトルメントと契約上の移行に応じて、[祖先 (Grandfathered)] テーブルが本番インスタンスに割り当てられる場合があります。ライセンスの移行を通じて組織の以前のカスタムテーブルエンタイトルメントを保持するために、[祖先 (Grandfathered)] テーブルエンタイトルメントを本番インスタンスに提供できます。この 1 回限りのプロセスにより、現在本番インスタンス内に存在するカスタムテーブルは新しいカスタムテーブルエンタイトルメントにカウントされません。

祖父カスタムテーブルを別のカスタムテーブルタイプとして転送、再利用、または分類することはできません。祖先カスタムテーブルを削除すると、他のカスタムテーブルを祖父カスタムテーブルとして代わりに分類することはできなくなります。カスタムテーブルが祖先テーブルサブスクリプションに関連付けられると、そのテーブルがインスタンスから削除されてもカスタムテーブルインベントリには残ります。

祖先テーブルを表示するには、フィルターナビゲーターに「`ua_custom_table_inventory.list`」と入力し、条件 **[Allotment type] [is] [Grandfather]** のフィルターを追加します。

1 つのアプリケーションにカスタムテーブルと祖先テーブルの組み合わせがある場合は、祖先テーブルを祖先テーブルサブスクリプションにマッピングし、残りのカスタムテーブルを別の 1 つのサブスクリプションにマッピングする必要があります。祖父テーブルを祖父テーブルサブスクリプションにマッピングする方法については、カスタマーサービス & サポート でケースを開いてください。

Example: インスタンスの [祖先 **(Grandfathered)]** テーブル

シナリオ：組織で合計 55 個の [App Engine Starter] カスタムテーブル (以前のバンドルカスタムテーブル) のエンタイトルメントを持つ 3 つの新しいサブスクリプションを購入しました。組織が以前のカスタムテーブルエンタイトルメントを失わないようにするために、25 個の [祖先 (Grandfathered)] テーブルのエンタイトルメントを持つ祖先サブスクリプションがインスタンスに割り当てられます。このサブスクリプションでは、アドミンが既存の 25 個のテーブルを識別してマッピングする必要があります。これらのサブスクリプションによって、カスタムテーブルエンタイトルメントは合計 80 になります。祖先サブスクリプションにカスタムテーブルが割り当てられた後で、これを元に戻すオプションはありません。

祖先およびカスタムテーブルのエンタイトルメントを含む複数のサブスクリプション

登録	カスタムテーブルエンタイトルメントの数	マッピング可能なテーブルの数
祖先サブスクリプション	25	25
新しいサブスクリプション 1	25	25
新しいサブスクリプション 2	25	25
新しいサブスクリプション 3	5	5

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

[除外] テーブル

[除外 (Exempted)] テーブルは、サブスクリプションエンタイトルメントにカウントされないカスタムテーブルです。これらのテーブルの大部分は、sys_portal_page や sys_user_preference など、本番インスタンスでの運用改善のために拡張する特定のシステム関連テーブルのカスタム拡張で構成されています。

免除されたテーブルのリストを表示するには、フィルターナビゲーターに「`ua_exempted_table_inventory.list`」と入力します。

Custom Table Guide の法務スケジュール には、免除と見なされるテーブルに関する完全な定義が記載されています。

注: 法務スケジュールは、契約が実行されるタイミングに基づいて施行されます。

Custom Table Guide の過去バージョンを検索するには、『Legal Schedules Custom Table Guide (法務スケジュールカスタムテーブルガイド) 』を参照してください。

キャパシティサブスクリプションのモニタリング

サブスクリプション管理 を使用してキャパシティサブスクリプションを管理および追跡します。

キャパシティサブスクリプションのモニタリングの概要

キャパシティ合計の計算方法について

キャパシティサブスクリプション使用率は、テーブルクエリまたはスクリプト定義を使用して計算されます。キャパシティ定義レコードを表示して、テーブルクエリやスクリプト定義の詳細を表示できます。オンデマンドで定義を実行して、最新のカウントを表示することもできます。

サブスクリプションの合計キャパシティの計算方法を決定したら、割り当てられたリソースの数を調整したり、キャパシティサブスクリプションを増やしたりして、サブスクリプションのコンプライアンスを維持できます。たとえば、システムが CI をキャパシティサブスクリプションに割り当てるときに、どのテーブルでアクティブなユーザーがクエリされているか、デバイスやソフトウェアの使用率がどのように定義されているかを確認できます。

サブスクリプション管理 でキャパシティサブスクリプション計算を監視する

サブスクリプションのコンプライアンスを維持するための合計キャパシティの計算方法を確認します。

始める前に
必要なロール：admin または usage_admin

手順

1. 次の方法のいずれかで サブスクリプション管理 に移動します。
   - [アドミン] > [サブスクリプション管理] > [サブスクリプション]に移動します。
   - [すべて] > [サブスクリプション管理] > [すべてのサブスクリプション]に移動します。
2. すべての製品サブスクリプションのリストで、キャパシティサブスクリプションを選択します。
3. サブスクリプション詳細ページで、[キャパシティ定義] フィールドの横にあるレコード ID を選択して、キャパシティ定義レコードをプレビューします。
4. 定義タイプに応じて、次の詳細を確認して、使用率の計算方法を表示します。

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

タイプ	説明
テーブルクエリー	[テーブル名]、[クエリ]、[アグリゲーションタイプ]、および [アグリゲーション列] を表示します。SQL クエリを調べて、カウントの計算方法を表示します。
スクリプト定義	[スクリプト] フィールドの内容を調べて、使用率の計算方法を表示します。

5. オプション: [レコードを開く] を選択して、キャパシティ定義レコードの詳細を表示します。
6. オプション: [実行] を選択すると、クエリまたはスクリプトがすぐに実行され、最新の結果が表示されます。

   注: キャパシティ定義レコード内のスクリプトまたはテーブルクエリの実行は、システムによって監視される実行合計には加算されません。

   実行に要した合計時間と最新のカウントが表示されます。前回の実行からのカウントが [前回の実行] 関連リストに表示されます。
7. キャパシティサブスクリプションがコンプライアンス違反の場合は、割り当てられたリソースの数を調整するか、キャパシティサブスクリプションを増やします。

サブスクリプション管理 の参照

参照トピックには、サブスクリプションタイプ、測定、およびドメインセパレーションのサポートに関する情報が記載されています。

サブスクリプション管理 のサブスクリプションのタイプ

ServiceNow アプリケーションのサブスクリプションにはさまざまなタイプがあります。サブスクリプションのタイプによって、ユーザーの割り当て、アプリケーションへのアクセス、カスタムアプリケーションとテーブルのエンタイトルメントが決まります。

各製品サブスクリプションタイプは、測定に基づいて測定されます。測定の種類とその測定内容の詳細については、KB0727967 を参照してください。

サブスクリプションタイプ	関連付けられている測定タイプ	使用率割り当て方法	説明
キャパシティ	• デバイス • サブスクリプションユニット • トランザクション	手動ステップは必要ありません。使用率は自動的に計算され、インスタンスに表示されます。	測定単位、トランザクションの数、作成されたレコード、または管理されたリソース (デバイス、ソフトウェア、ノードなど) を自動的に追跡します。
表示専用	なし	割り当てが測定されない	情報を表示します。このタイプのサブスクリプションでは、割り当てはサポートされていません。

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

サブスクリプションタイプ	関連付けられている測定タイプ	使用率割り当て方法	説明
ユーザーごと	• 権限ベースのユーザー：履行者ユーザーとビジネスステークホルダーユーザーの測定 • アプリケーションユーザー：製品への任意のレベルのアクセス権を持つユーザーの測定 (作成者ユーザーも含む)	手動割り当て	アサインされたロールと関連付けられているアクセス権に従って、ユーザーにエンタイトルメントを付与します。ユーザーごとのサブスクリプションを手動で割り当てるには、測定済みロールまたはアクセス権を含むグループを製品サブスクリプションに追加します。サブスクリプション管理では、ロールのアサインに基づいてグループを推奨することで、割り当てプロセスを支援します。
無制限	無制限：測定制限なし	インスタンスによって自動的に割り当てられる	ユーザーにエンタイトルメントを付与します。割り当て可能なユーザーの数に制限はありません。
無制限ユーザー	無制限ユーザー：すべてのアクティブユーザーのインスタンス全体の測定	インスタンスによって自動的に割り当てられる	ロールのアサインに関係なく、組織の多数のアクティブユーザーにエンタイトルメントを付与します。アクティブユーザーとは、ユーザー [sys_user] テーブルにある対応するレコードの [ユーザー **ID**] フィールドに値があり、[アクティブ] フィールドが true に設定されているユーザーのことです。

[サブスクリプション] フォーム

[サブスクリプション] フォームには、サブスクリプションに関する重要な情報が含まれています。

サブスクリプションフォームを表示するには、フィルターナビゲーターに「`license_details.list`」と入力して、サブスクリプション [license_details] テーブルを開きます。サブスクリプションの名前を選択して [サブスクリプション] フォームを開きます。ServiceNow Storeアプリでは一部のフィールドが表示されません。

[サブスクリプション] フォーム

フィールド	値
名前	サブスクリプションの名前。
カテゴリ	サブスクリプションの購入元：ServiceNow プラットフォームまたは ServiceNow Store。
タイプ	サブスクリプションのタイプ：

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

[サブスクリプション] フォーム (続く)

フィールド	値
	• ユーザーごと • 無制限ユーザー • キャパシティ • 無制限 • 表示 サブスクリプションタイプの詳細については「サブスクリプション管理 のサブスクリプションのタイプ」を参照してください。
開始日/終了日	サービス契約で合意したサブスクリプション期間の開始日と終了日。この情報は、サブスクリプションのサービス契約の [全般] セクションに表示されます。
キャパシティ定義	キャパシティ定義の ID。製品サブスクリプション詳細ページでキャパシティ定義レコード ID を選択して、キャパシティサブスクリプション合計を計算する方法について説明します。「サブスクリプション管理 でキャパシティサブスクリプション計算を監視する」を参照してください。
表示専用	値 **true** は、サブスクリプションでユーザーの割り当てまたは監視が現在サポートされていないことを示します。
製品コード	サブスクリプション注文フォームに表示される製品 SKU 。

関連リンク

サブスクリプションフォームの関連リンクは、サブスクリプションによって異なる場合があります。

「リンク」	説明
テーブルの管理	このサブスクリプションにマッピングされているカスタムテーブルを表示します。
サブスクリプション履歴を表示	サブスクリプションのステータス、日付、傾向情報を表示します。
ユーザーサブスクリプション履歴を表示	サブスクリプションのユーザー割り当て履歴の一覧を表示します。リストにはユーザーの現在のサブスクリプションステータスと割り当て方法が表示されます。

サブスクリプション管理 のユーザーセットとグループ

サブスクリプション管理 はグループ (以前のユーザーセット) を使用して、一連のユーザーにエンタイトルメントを付与します。

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

ユーザーセットとグループの概要

Quebec より前は、サブスクリプション管理 では「ユーザーセット」を使用してユーザーをグループ化していました。Usage_admins は、ユーザーが所属する地区町村や部門などの条件を使用してユーザーをグループ化しました。ユーザーセットをサブスクリプションに割り当てて、ユーザーセット内のすべてのユーザーにサブスクリプションのライセンスを付与することができました。

Quebec では、すべてのユーザーセットが「グループ」に変換されます。グループは共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されます。ユーザーセットと同様に、グループをサブスクリプションに追加できます。グループをサブスクリプションに追加すると、グループ内のすべてのユーザーにエンタイトルメントが付与されます。

ユーザーセットの変換

Quebec 以降のリリースにアップグレードすると、現在のすべてのユーザーセットがグループに変換されます。新しいグループには、ユーザーセットと同じユーザーとプロパティが含まれます。変換は 1 回限りで、変換後にユーザーが自動的に新しいグループに追加されたり、グループから削除されることはありません。

グループ管理

admins と user_admins は、ユーザー管理アプリケーションでグループを作成してユーザーを追加します。

グループの作成方法と編集方法の詳細については「グループの作成」を参照してください。

サブスクリプション管理 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、サブスクリプション管理 プラグイン (com.snc.sdlc.test_management) のアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
使用アドミニストレーター [usage_admin]	サブスクリプション管理 を管理します。サブスクリプションを割り当て、カスタムテーブルとカスタムアプリケーションをサブスクリプションにマッピングします。	sn_sub_man アドミン

インストールされるテーブル

テーブル	説明
登録済みグループ [sn_sub_man_st_subscribed_groups]	[リモートテーブル] 製品サブスクリプションに追加するグループ
サブスクリプションインサイト定義 [sn_sub_man_st_subscription_insights]	[リモートテーブル] 利用可能なサブスクリプションと過剰に割り当てられたサブスクリプションのレコード

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

テーブル	説明
サブスクリプションライセンス詳細定義 [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	[リモートテーブル] サブスクリプション割り当て指標と履歴
未割り当てグループの推奨事項 [sn_sub_man_st_unallocated_group_recommendation]	[リモートテーブル] 未割り当てグループに対する製品推奨事項

サブスクリプション管理 ロール

サブスクリプション管理 はこれらのロールに併せてインストールされます。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

使用アドミニストレーター **[usage_admin]**

サブスクリプション管理 を管理します。サブスクリプションを割り当て、カスタムテーブルとカスタムアプリケーションをサブスクリプションにマッピングします。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「特権ロールへの昇格」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ドメインセパレーションと サブスクリプション管理

サブスクリプション管理 ではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

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

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

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

Now Support の管理

Now Support ポータルでは、セルフヘルプへのアクセス、テクニカルサポートの利用、ServiceNow インスタンスの管理を行うことができます。

Now Support ポータルのユーザー

会社の ServiceNow インスタンスの管理、監視、またはメンテナンスを担当している場合は、Now Support ポータルを使用することになるでしょう。ServiceNow 顧客アドミニストレーターはゲートキーパーであり、会社の Now Support ユーザーを管理します。アドミニストレーターは、開発者、アーキテクト、パートナーなどの他のユーザーの追加や削除が可能です。ポータル内で実行できる操作は、所有しているロールによって異なります。

注: さまざまな Now Support ユーザーが受信できる通知の種類については、「KB0547262：Now Support の会社の主要連絡先と通知リストの概要」を参照してください。

Now Support ユーザーの表示

Now Support アドミンは、アクティブなユーザーと非アクティブなユーザー、およびそれらユーザーのロールを表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. **Now Support** に移動します。
2. ドロップダウンプロファイルメニューを選択します。
3. [ユーザーとアカウントの管理 **(Manage users and accounts)**] を選択します。
4. [すべてのユーザーを表示 **(View all Users)**] を選択するか、特定のユーザーを検索します。

Now Support でユーザーを作成する

Now Support でユーザーを作成し、アクセスロールをアサインできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. **Now Support** に移動します。
2. ドロップダウンプロファイルメニューを選択します。
3. [ユーザーとアカウントの管理 **(Manage users and accounts)**] を選択します。
4. [すべてのユーザーを表示 **(View all users)**] を選択します。
5. [新規ユーザーを追加] を選択します。
6. 必須フィールドに入力します。
7. 適切な Now Support アクセスロールを選択します。
8. [送信] を選択します。

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

Now Support でユーザーアクセスを管理する

Now Support でユーザーを管理し、そのアクセスロールを変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. **Now Support** に移動します。
2. ドロップダウンプロファイルメニューを選択します。
3. [ユーザーとアカウントの管理 **(Manage users and accounts)**] を選択します。
4. [すべてのユーザーを表示 **(View all Users)**] を選択するか、特定のユーザーを検索します。
   ユーザーを探すために、[ロックされたユーザー] または [非アクティブなユーザー] を選択することもできます。
5. アクセス権の変更対象のユーザーを選択したら、[アクション] プルダウンフィールドから [ロールを編集] を選択します。
6. Now Support アクセスロールを追加または削除します。
7. [確認] を選択します。

Now Platform の主要な機能の構成

Now Platform は、アプリケーションに多数のカスタマイズオプションを提供します。UI をカスタマイズし、ユーザーおよびデータ管理を処理し、タイムゾーンや通貨などのインスタンスをローカリゼーションします。

ユーザー管理	Now Platform テーブルとデータ	フォーム、フィールド、およびリスト
ユーザー、グループ、およびロールを設定します。	外部ソースでデータを管理し、データテーブルを構成します。	フォーム、フィールド、およびリストのアクションと外観をコントロールします。

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

検索管理 Zing または AI 検索エンジンでユーザーが情報を検索できるようにし、目的に特化した検索エクスペリエンスを実現します。	Notifications システムメール、通知、および受信メッセージへの応答を管理します。	**Now Platform** の翻訳およびローカリゼーション 世界中の言語と通貨に対応できるようにします。
時間構成 カレンダーを作成し、イベントをスケジュール設定し、世界中のユーザーに対応する時間情報を表示します。	通貨管理 財務データの表示方法を管理します。	イベント アプリケーションのすべての画面とユーザーベースのイベントの詳細な分析を取得します。

ユーザー管理

インスタンス内で作業するアカウントのアクセスタイプと関連ロールを作成します。ユーザーレコードを用いることで、個々のアカウントタイプおよび、そのアカウントがアクセスできるレコードやアクションを制御できます。グループレコードでは管理機能がさらに拡張され、チームや部門のほか、サブグループにアクセス権を割り当てたり、スキルの関連付けによってアクセス権を割り当てることが可能です。ロールを使用してインスタンスをさらにカスタマイズし、さまざまなアプリやモジュールへのアクセス権を割り当てます。それらすべてのトラブルシューティングやテストの際に、監査や代理操作などを提供するツールを使用します。

「ユーザー管理」を参照してください。

Now Platform のテーブルとデータ

Now Platform ではビジネス情報を効果的に管理および使用します。データ管理を活用してデータを保存、転送、インポート、アーカイブします。テーブルアドミニストレーションを使用して一度に複数のレコードを操作し、サードパーティまたは外部のインスタンスにコネクトして リモートテーブルでデータを処理します。

「Now Platform のテーブルとデータ」を参照してください。

Now Platform のフォーム、フィールドおよびリスト

インスタンスでのデータ収集と使用を全面的に制御します。Now Platform のフォームは、カスタマイズ、テンプレート、添付ファイル、UI などのオプションを使用して完全にカスタマイズできます。フォームで使用され、リストまたはテーブルに表示されるフィールドを作成および変更します。Lists を使用して、カスタムコントロールや関数を含むすべてのデータへのユーザーアクセスを定義します。

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

「Now Platform のフォーム、フィールドおよびリスト」を参照してください。

検索管理

ServiceNow の検索管理用の各製品を使用すると、ユーザーが簡単に情報を検索できるようになります。AI 検索 と Zing 検索エンジンにより、インテリジェントな検索結果と適切なインデックス作成が実現します。テーブル検索でデータ要求を絞り込み、グローバル検索でさらに広範囲に検索します。どの検索も、Now Platform 全体で構成可能な検索システムを使用して行います。検索提案、インテントに基づいた コンテキスト検索、および検索データの分析により、検索支援を改善します。

「検索管理」を参照してください。

時間構成

Now Platform を活用して、タイムリーなビジネス運用を行いましょう。[日付] と [時刻] のフィールドでスケジュールやイベント情報の収集を処理し、[タイムゾーン] で担当者、ユーザー、およびデータを管理します。ビジネスカレンダーと会計カレンダー、およびイベントシステムスケジューラーがすべて利用可能で、お客様とユーザーにとって最も有効に働くように作られています。時間の表示、カウント、および時間ベースのデータ分析がすべて、作業の管理と履歴情報の追跡に役立ちます。

「時間構成」を参照してください。

通貨管理

ServiceNow の通貨管理システムで通貨の値を監視します。財務関連と非財務関連のレコードおよびアプリケーションについては標準通貨フィールドを構成し、追加された構成オプションについては展開された外国為替 (FX) 通貨フィールドを使用します。

「通貨管理」を参照してください。

サービスレベル管理

顧客へのサービスが適切に管理され、文書化されていることを確認します。サービスレベル管理用の一連の ServiceNow モジュールで、必要に応じてサービス契約と Service Level Agreement (SLA) を定義できます。SLA レコードを修理、監視、および検証して時間と期間の精度を確認し、サービスに関するアナリシスとレポートを取得して、情報を表示および制御するためのレコードドメインを分離します。

「サービスレベル管理」を参照してください。

Now Platform の翻訳とローカリゼーション

世界中のユーザーや顧客と効果的にコミュニケーションを取ることができます。ローカリゼーション フレームワーク は、情報を数多くのアプリで横断的にさまざまな言語と通貨で、すべて同じインスタンスの中でユーザーに提供します。動的翻訳 によってフォームやその他のアプリケーションのテキストを積極的に翻訳することで、ユーザーのニーズへのより優れた対応が可能になります。

「Now Platform の翻訳とローカリゼーション」を参照してください。

Now Platform の統合

ServiceNow と外部アプリケーションを Now Platform で統合してひとつにします。インスタンスに追加することで、オンボーディングとサービスの構成が簡単になります。他のインスタンスやサードパーティアプリ、データソースを統合し、シングルサインオン などの便利な機能を会社全体で利用できるようにします。

「Now Platform の統合」を参照してください。

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

Notifications

Notifications を使用して、メール、システム、またはユーザー (個々のプロバイダー経由) によるステータスの更新を自動化します。メール管理および、通知の操作を行うインスタンスのメールクライアントと、メールの適切な送受信を設定します。システム通知により、プッシュ通知、SMS、チャットメッセージなどによるリアルタイムの更新が可能になります。

「通知」を参照してください。

状況管理

状況管理を使用して、インスタンスのワークフローを監視します。状況モデルと移行を定義して、ビジネスのサービスプロセスや、ステータスに基づいて実行可能な UI アクションを決定します。

「状況管理」を参照してください。

ユーザー管理

システムにユーザーとして定義することで、インスタンスにアクセスできる個人を管理します。ユーザーグループを作成し、ユーザーをグループにアサインします。ロールは、ユーザーやユーザーグループが何を表示でき、何を実行できるかを指定するために使用します。

はじめに

詳細 ユーザー管理について説明します。	ユーザー、会社、および部門の作成 ユーザーのレコードを作成するか、自己登録を有効にします。必要に応じて会社と部門を作成して、ユーザーをさらに分類します。	グループの作成 効率を上げるために、ロールを付与したりユーザーをアサインしたりできるグループを作成および管理します。
ロールの管理 ロールを持つユーザーとグループが実行できることを管理するロールを管理します。	ユーザーアクティビティの監視 ユーザーアクティビティを監視し、ユーザーの代理操作を行ってセッションを管理することで、問題のトラブルシューティングを行います。	インスタンス使用率の監視 インスタンスのアプリケーションの使用状況を追跡します。

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

トラブルシューティングとヘルプ

- ServiceNow コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ユーザー管理の詳細

インスタンスのユーザー管理の詳細について学びます。

概要

ユーザー、グループ、ロールを作成すると、Now Platform の機能へのアクセスを柔軟かつスケーラブルな方法で管理できます。アドミニストレーターは、ユーザーアカウントを作成し、ユーザーをグループに割り当て、ロールと権限を定義することで、ユーザーがアプリケーションとデータへの適切なレベルのアクセス権を持っていることを確認できます。これにより、組織は機密データへのアクセスをコントロールし、規制要件への適合を維持し、全体的なセキュリティを向上させることができます。さらに、組織のニーズの変化に応じて、ユーザー、グループ、およびロールを簡単に管理および変更することができます。

作業フロー

サブスクリプション、ユーザー、グループ、ロールが連携することで、インスタンスの機能にアクセスできるユーザーを定義できます。

1. サブスクリプション管理

   サブスクリプションについて理解します。サブスクリプション管理を使用すると、サブスクリプションを積極的に管理し、インスタンスでサブスクリプションの使用状況を監視できます。

   サブスクリプションには、ユーザーごとのサブスクリプションを含めることができます。詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照してください。

2. ユーザー、会社、部門の作成

   インスタンスにアクセスできる個人のアカウントレコードを作成します。各ユーザーアカウントには、一意のログイン ID、パスワード、プラットフォーム内で実行できることとアクセスできることを定義する一連の権限 (ロール) があります。

3. グループの作成

   類似のロールまたは権限を持つグループを定義します。グループを使用すると、同時に複数のユーザーに権限 (ロール) を適用できます。ユーザーがグループのメンバーである場合、そのユーザーはグループに対して定義されているものと同じ権限を持ちます。

   グループメンバーを表示するには、[すべて] > [ユーザー管理] > [グループ] に移動します。グループ名を選択し、[グループメンバー] 関連リストにメンバーを表示します。

4. ロールの管理

   ロールは、ユーザーがインスタンスで実行できるアクティビティのタイプを記述します。各ロールには、レコードの読み取り、書き込み、作成、削除など、ユーザーとグループが実行できる内容を管理できる一連の権限があります。ロールはユーザーとグループに割り当てることができます。ユーザーは複数のロールを持つことができます。

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

Now Platform に含まれるロールの完全なリストについては、「ベースシステムロール」を参照してください。

ロールレコードは、ロール [sys_user_role] テーブルに保存されます。

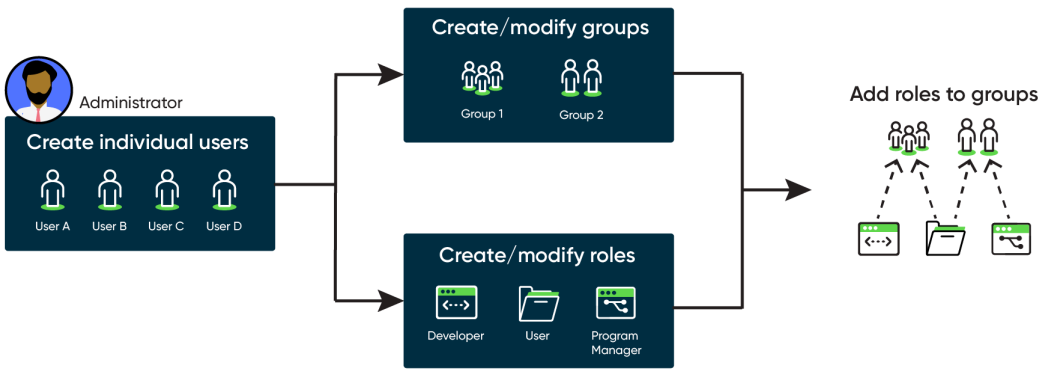
5. インスタンス使用率の監視

   アドミンまたは usage_admin ロールを持つユーザーは、[アプリケーション使用状況の概要] ダッシュボードと ServiceNow Store [使用率の概要] ダッシュボードを表示してインスタンス使用率を追跡できます。

6. ユーザーアクティビティの監視

   admin ロールを持つユーザーは、ユーザーの代理操作、ユーザーセッションの管理、非インタラクティブセッションの活用ができます。

ユーザー管理ワークフロー



ユーザー設定

ユーザーは多くの UI 機能を設定できます。たとえば、リスト内のページあたりの行数や、応答時間をリストの下部またはフォームの下部に表示するかなどを設定できます。アドミニストレーターは、必要に応じてこれらの設定を変更または削除できます。詳細については、「ユーザー設定」を参照してください。

ユーザーグループ

グループは共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されます。グループは、変更要求の承認、インシデントの解決、メール通知の受信、作業指示タスクの実行などのタスクを実行できます。グループを参照するビジネスルール、アサインルール、システムロール、または属性は、すべてのグループメンバーに自動的に適用されます。user_admin ロールを持つユーザーは、グループを作成および編集できます。

可能な場合は、グループにロールを割り当てて、ユーザー管理を簡素化します。特定のペルソナに必要なすべてのロールが含まれるグループを作成し、そのグループにユーザーを割り当てます。

注: グループメンバーを表示するには、[すべて] > [ユーザー管理] > [グループ] に移動します。グループ名を選択し、[グループメンバー] 関連リストにメンバーを表示します。

グループレコードは、グループ [sys_user_group] テーブルに保存されます。

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

ユーザーロール

ロールは、アプリケーションおよびモジュールの機能へのアクセスを制御します。アドミン ロールは、すべての機能へのアクセスを提供します。

ロールにアクセス権を与えると、そのロールにアサインされたすべてのグループまたはユーザーがアクセスを許可されます。ロールに他のロールを含めることができます。他のロールを含むロールでは、他のロールに許可されているすべてのアクセスが許可されます。

ServiceNow プラットフォームに含まれるロールの完全なリストについては、「ベースシステムロール」を参照してください。

注:

可能な場合は、グループにロールを割り当てて、ユーザー管理を簡素化します。特定のペルソナに必要なすべてのロールが含まれるグループを作成し、そのグループにユーザーを割り当てます。

ロールレコードは、ロール [sys_user_role] テーブルに保存されます。

ユーザーレコード

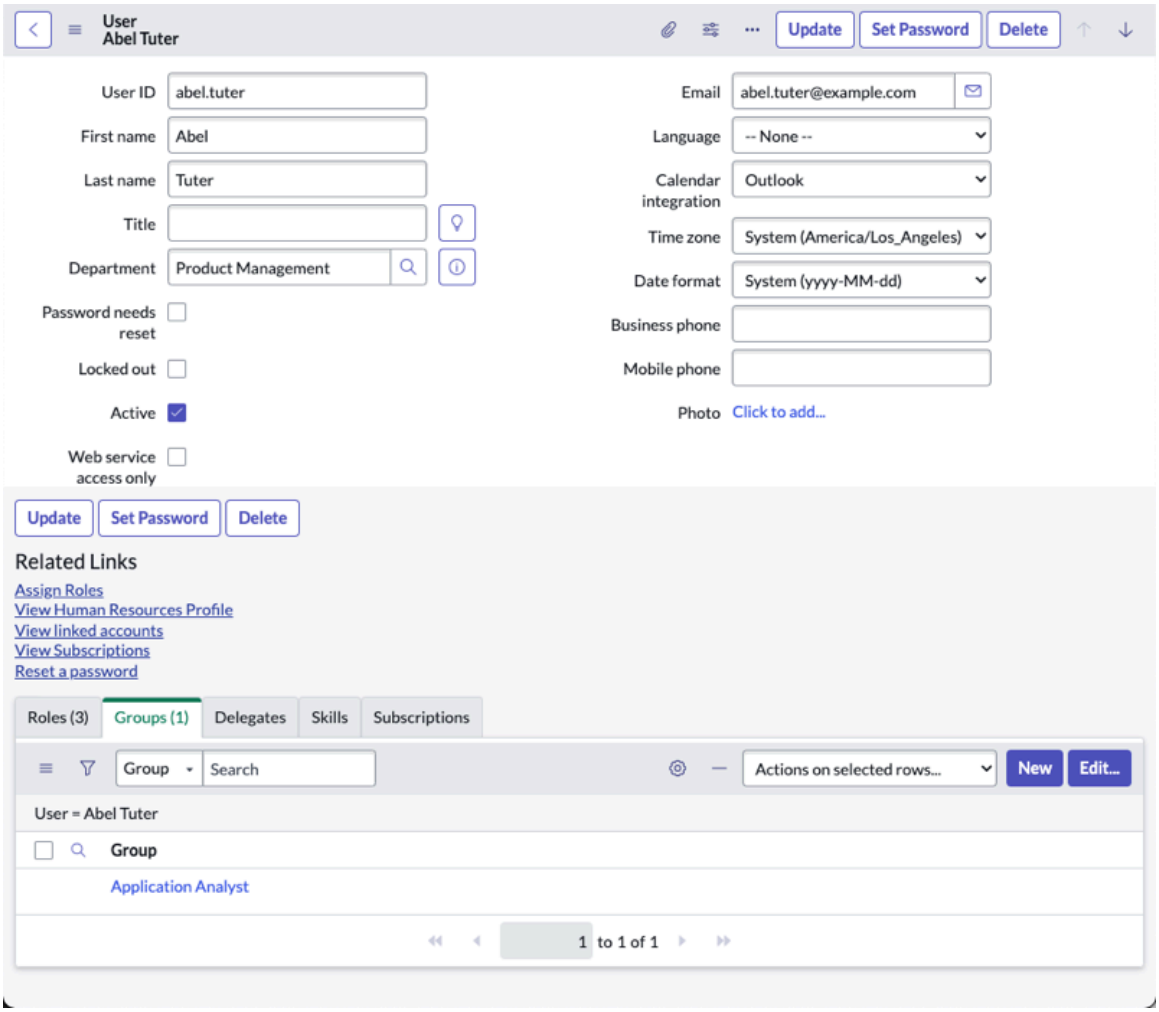
Now Platform 内でのユーザーレコードとその使用について説明します。

ユーザーアカウントレコード

ユーザーレコードは、個人と ServiceNow インスタンスとの関係を確立します。ユーザーレコードは、ユーザー名、パスワード、および個人に関する情報 (連絡先情報、場所、役職など) で構成されます。

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

ユーザーレコード



ユーザーレコードは、ユーザー [sys_user] テーブルに保存されます。

関連レコード

ユーザーレコードは、他のいくつかのテーブルのレコードに関連付けられ、権限、設定、およびその他の機能を制御します。

ロール

ロールは、アプリケーションおよびモジュールの機能へのアクセスを制御します。ロールに関する詳細については、「ロールの管理」を参照してください。

> **注:**
>
> 可能な場合は、グループにロールを割り当てて、ユーザー管理を簡素化します。特定のペルソナに必要なすべてのロールが含まれるグループを作成し、そのグループにユーザーを割り当てます。

グループ

グループは共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されます。グループに割り当てられたユーザーは、そのグループに関連付けられたすべてのロールに自動的に割り当てられます。詳細については、「グループの作成」と「ロールの管理」を参照してください。

委任

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

ロールとグループのアサインに加えて、ユーザーに委任者と同じ権限で操作する権限を付与し、代理人としてアサインすることができます。委任の詳細については、「ロールの委任」を参照してください。

スキル

スキル管理を使用して、ユーザーをトレーニングおよび専門知識の領域に関連付けます。スキル管理の詳細については、「スキル管理」を参照してください。

サブスクリプション

アドミニストレーターは、サブスクリプションを使用して、どのユーザーがインスタンスで購入済みのサブスクリプションにアクセスできるようにするかを制御します。サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理」を参照してください。

ユーザー設定

ユーザーアカウントは、ユーザー設定にも関連付けられています。ユーザーは、カスタマイズされた設定を保存して、様々な UI 機能を構成したり、受信する通知に関する設定を行ったりすることができます。ユーザー設定の管理方法の詳細については、「ユーザー設定」を参照してください。

システムユーザーとゲストユーザー

一部の自動プロセスでは、システムまたはゲストユーザーを使用して、レコードへの変更を適用および追跡します。その結果、一部のレコードは、システムまたはゲストによって最後に更新されたことを示す場合があります。

たとえば、ユーザーが 1 日で初めてログインすると、そのユーザーのレコードの一部のフィールド ([前回のログイン] や [前回のログイン時間] など) がシステムユーザーによって更新されます。ユーザーがログイン試行に失敗した場合、またはロックアウトされた場合、そのユーザーのレコードの一部のフィールド ([失敗したログイン] や [ロックアウト] など) がゲストユーザーによって更新されます。

レコードがシステムまたはゲストユーザーによって最後に更新された場合は、テーブルの監査を有効にし、監査履歴セットを表示することで、更新されたフィールドを特定します。詳細については、「テーブルの監査の構成」と「履歴セットについて」を参照してください。

ユーザー、会社、部門の作成

インスタンスにアクセスできる個人のユーザーレコードを作成します。ユーザーを定義されたロールを持つグループにアサインして、アクセスできるレコードとアクションを決定できます。

ユーザーの作成

ユーザーは通常、ライトウェイトディレクトリアクセスプロトコル (LDAP) ディレクトリ統合によって追加されます。アドミニストレーターは手動でユーザーをインスタンスに追加したり、新規ユーザーの自己登録を有効にしたり、ユーザーの代理操作を行ったりして、ユーザーが適切なアクセス権限を持っていることを確認することもできます。

LDAP 統合の詳細については、「LDAP 統合」を参照してください。

ユーザーの作成

ユーザーをインスタンスに追加して、ユーザーがログインして指定されたアプリケーション機能を使用可能にすることができます。

始める前に
必要なロール：user_admin

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

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
ユーザー ID	このユーザーの ServiceNow ログインユーザー名の一意の識別子を作成します。ユーザー ID の一般的な例は、`cwitherspoon` と `charlie.witherspoon` です。ユーザー ID が既存のユーザーと重複するユーザーを作成することはできません。更新セットから重複をインポートすると、最近作成された名前に重複するユーザー ID が使用されます。
名	ユーザーの名 (通常は下の名前) を入力します。
ファミリー名	ユーザーのファミリー名 (多くの場合、姓) を入力します。 **注:** 既存のユーザーレコードの [名] フィールドまたは [姓] フィールドをクリアすることはできますが、両方を同時にクリアすることはできません。
タイトル	タイトルまたはジョブの説明を入力するか、リストから選択します。
部門	リストからユーザーの部門を選択します。
パスワード	ユーザーにパスワードを割り当てます。ユーザーのパスワードを設定するには、フォームのフィールドに入力してレコードを保存します 。それから、[パスワードを設定] を選択します。このパスワードは、永続的または一時的なものにすることができます。
パスワードのリセットを強制	最初のログイン時にユーザーにパスワードの変更を要求するには、このチェックボックスをオンにします。
ロックアウト	ユーザーをインスタンスからロックアウトし、すべてのアクティブなセッションを終了するには、このチェックボックスをオンにします。アドミン ロールを持つユーザーはロックアウトできません。
アクティブ	このユーザーをアクティブにするには、このチェックボックスをオンにします。非アクティブなユーザーを次の場所に表示できるのはアドミニストレーターのみです。 ◦ ユーザーのリスト ◦ 参照フィールドの選択リスト (虫眼鏡アイコン) ◦ 参照フィールドに入力すると表示されるオートコンプリートリスト
Web サービスへのアクセスのみ	このユーザーを非インタラクティブユーザーとして指定するには、このチェックボックスをオンにします。このフィールドは非インタラクティブセッションで使用できます。
内部統合ユーザー	このチェックボックスをオンにすると、内部統合ユーザーとしてサービスアカウントをマーク できます。
メール	ユーザーのメールアドレスを入力します。

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

フィールド	説明
	フィールドの検証に合格しない非標準のメールアドレスを入力するには、まず検証スクリプトを非アクティブ化する必要があります。 **a.** [システム定義] > [検証スクリプト]に移動します。 **b.** [メール] レコードを選択します。 **c.** [アクティブ] チェックボックスをオフにして、変更を保存します。 **d.** メールアドレスを含むユーザープロファイルを完成させ、レコードを更新または送信します。 **e.** メール検証スクリプトを再度アクティブ化します。
言語	リストから優先言語を選択します。
カレンダー統合	このユーザーがメールによる会議の通知をカレンダーで直接受け取るようにする場合は **[Outlook]** を選択します。それ以外の場合は、[なし] を選択します。
タイムゾーン	ユーザーのタイムゾーンを選択します。
日付形式	ユーザーの希望する日付形式を選択します。
勤務先電話	ユーザーの勤務先電話番号を入力します。
携帯	ユーザーの携帯電話番号を入力します。
写真	必要に応じて、ユーザーの写真を添付します。

ユーザーレコードの作成に最低限必要なフィールドは、[ユーザー **ID]** と [名] または [姓] です。

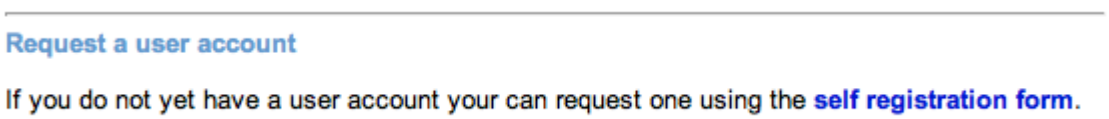
[フォームをカスタマイズ] アイコンを選択して、フィールドを削除できます。

4. オプション: [ロール]、[グループ]、[代理人]、[スキル]、および [サブスクリプション] をユーザーに追加します。
詳細については、「ロールの管理」、「グループの作成」、「ロールの委任」を参照してください。
5. [送信] を選択します。
新しいユーザーレコードがリストに表示されます。

ユーザー自己登録

ユーザー登録 Request [com.snc.user_registration] プラグインは、未登録ユーザーが ServiceNow インスタンスへのアクセスを要求できるようにします。アドミニストレーターはプラグインを有効にすることができます。

ユーザーは、インスタンスに移動してアカウントを要求できます。プラグインがインストールされている場合、次のセクションがようこそ画面に追加されます。



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

ユーザーは自己登録フォームに入力して送信し、フォームが送信されたことを確認できます。アカウントが登録されると、ユーザーはメールを受信します。

> **注:** 自己登録フォームに入力されたメールアドレスが既にシステムに存在する場合、要求は送信されません。

自己登録ユーザーアカウントの承認

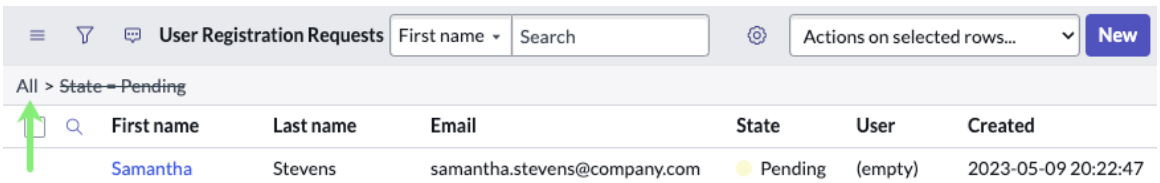
ユーザーが自己登録フォームを送信すると、アドミニストレーターはそれを確認して承認できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー登録処理待ち]に移動し、要求を開きます。
2. 登録要求フォームの [ユーザーを作成] および [却下] 関連リンクを使用して、要求を承認または拒否します。
   - [ユーザーを作成] を選択すると、メールアドレスを [ユーザー **ID**] として使用して新しいユーザーが作成されます。
   - [却下] を選択すると、要求は [却下] とマークされます。

   要求が承認された場合は、ログイン情報を含むメール通知がユーザーに送信されます。要求が拒否された場合は、却下情報を含むメールがユーザーに送信されます。
3. オプション: 過去の登録要求を表示するには、リストビューのフィルターから [ステータス] [次の値に等しい **(=)**] [処理待ち] 条件を削除します。



自己登録ユーザーアカウントの自動承認の有効化

アドミニストレーターは、ユーザーの自己登録を有効にできます。該当するアカウントの自動承認を有効にして、ユーザー登録を簡素化できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [システムプロパティ] > [システム]に移動します。
2. [ユーザー登録要求の自動処理を有効にする **(Enable auto processing of user registration request)**] を選択します。
3. [保存] を選択します。

   有効にすると、登録要求に承認は必要ありません。代わりに、ビジネスルール *Auto-Process User Registration* は指定された情報からユーザーレコードを作成します。

次のタスク
Explicit Roles (`com.glide.explicit_roles`) プラグインの有効化を要求します。Explicit Roles プラグインは、内部ユーザーと外部ユーザーを区別するために 2 つのロールを作成します。

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

新しい会社を追加する

取引先のベンダー、メーカー、または顧客を表す会社を追加することができます。これらの会社により、ユーザー、グループ、および資産を分類する方法が提供されます。

始める前に

必要なロール：user_admin またはアドミニストレーター

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [会社]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 会社の詳細をフォームに入力します。

[会社] フィールド

フィールド	説明
名前	会社の名前
電話	会社の電話番号
FAX	会社の FAX 番号
メーカー	会社がメーカーであるかどうか
ベンダー	会社がベンダーであるかどうか
在庫記号	ベンダーの 3 文字または 4 文字の在庫記号
株価	会社の在庫が販売されている現在の価格
番地	会社の番地
市区町村	会社が所在する市
状況	会社が所在する都道府県
郵便番号	会社の郵便番号
メモ	会社に関する有用な情報
[フォームのカスタマイズ] で追加できるフィールド：	
緯度	会社の緯度 (該当する場合)。このフィールドは、*get_lat_long* と呼ばれるビジネスルールによって入力されます。このビジネスルールを非アクティブ化して、フィールドに手動で入力された値が上書きされないようにします。緯度は浮動小数点データタイプとして表されます。浮動小数点以外の形式で表された ServiceNow のアップグレードバージョンからの緯度は、[旧緯度 **(Old Latitude)**] と呼ばれる列に表示されます。可能な場合、システムは以前のバージョンのすべての緯度値を浮動小数点表記に変換しようとします。 **注:** このフィールドは、デフォルトでは表示されません。フォームをカスタマイズして追加できます。

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

フィールド	説明
経度	会社の経度 (該当する場合)。このフィールドは、*get_lat_long* と呼ばれるビジネスルールによって入力されます。このビジネスルールを非アクティブ化して、フィールドに手動で入力された値が上書きされないようにします。経度は浮動小数点データタイプとして表されます。浮動小数点以外の形式で表された ServiceNow のアップグレードバージョンからの経度は、[旧経度 **(Old Latitude)**] と呼ばれる列に表示されます。可能な場合、システムは以前のバージョンのすべての経度値を浮動小数点表記に変換しようとします。 **注:** このフィールドは、デフォルトでは表示されません。フォームをカスタマイズ して追加できます。

注: IT ファイナンスアプリケーションは、[会社] フォームにファイナンスビューを追加します。ファイナンスビューは、会社に割り当てられた経費を表示するチャートを追加します。

次のタスク
会社データを正規化して、ベンダーやメーカーなどの会社名を参照するときに一貫性を持たせます。詳細については、「正規化データサービス」を参照してください。

正規化データサービス

正規化データサービス プラグインは、会社名を参照するテーブルフィールドを整合性のある状態に保つために役立ちます。

構成アイテムと資産に関連するテーブルには、通常、ベンダーやメーカーなどの会社名を参照する列が含まれています。多くの場合、これらのテーブルは複数の異なる名前で同じ会社を参照します。この状況は、さまざまな理由で発生する可能性があります。たとえば、ベンダーがデバイスに応じて異なる会社名を使用する場合があります。この不整合により、これらの会社名に依存するレポートで特に問題が発生します。

正規化データサービス プラグインは、この問題を緩和するのに役立ちます。

正規化データサービス プラグインを有効にして設定すると、ServiceNow がコンパイルした標準的な会社名のリストがダウンロードされます。また、一般に使用されるバリエーション名のリストもダウンロードされます。プラグインは、これらのバリアントのいずれかを会社名フィールドで発見するたびに、その代わりに標準名を使用します。

注: 正規化データサービス プラグインは、標準名を正規化名として参照し、バリエーションを検出名として参照します。

正規化データサービス プラグインはフィールド正規化機能に類似したサービスを提供しますが、このプラグインでは、ある名前から別の名前へのマッピングを手動で設定する必要はありません。必要に応じて、独自のマッピングをセットに追加できます。ただし、一般的な会社名 (正規化名) とそのバリエーション (検出名) の長大なリストから自動的に開始されることになります。

正規化データサービス プラグインは 2 つのテーブルにデータを格納します。[正規化された会社名] テーブルには、正規化された会社名のリストが含まれています。[正規化されたマッピング] テーブルには、各検出名とその正規化名のマッピングが含まれています。

重要: 正規化名を値として含むフィールドを編集する場合は、マップされている検出名すべてについて該当の正規化名が変更されます。このタイプの更新は、フィールドを編集するテーブルに関係なく発生します。

Normalization Data Services プラグインは、[core_company] テーブルに一意のインデックスまたはハッシュを追加します。会社名には 1 つの会社レコードのみを格納できます。一意のハッシュは、同じ名前を持つ 2 つの会社に対して同一になります。多くの機能が正しく機能するためには、

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

一意性が必要です。たとえば、顧客管理データベース (CMDB) モデルと CI を作成する [ディスカバリー] などです。ドメインセパレーションされたインスタンスでは、一意のインデックスがハッシュ、sys_scope に拡張されます。これにより、各ドメインは同じ名前の会社に対して独自のバージョンを持つことができます。

ガイド付きセットアップを使用した正規化データサービスの実装

ガイド付きセットアップを使用して、正規化データサービスを実装できます。

正規化データサービスのガイド付きセットアップでは、インスタンスに Normalization Data Services プラグインを設定するために役立つ一連のタスクを提供しています。正規化データサービスのガイド付きセットアップを開くには、[正規化データサービス] > [ガイド付きセットアップ] に移動します。 ガイド付きセットアップインターフェイスの使用に関する詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

注: 正規化データサービス機能では、マッピング情報をダウンロードするためにインターネット接続が必要なため、この機能はオンプレミスのインスタンスではサポートされません。

プラグインの有効化

ガイド付きセットアップの最初のタスクでは、Normalization Data Services プラグイン (com.glide.data_services_canonicalization.client) を有効にします。プラグインをアクティブ化すると、顧客管理データベース (CMDB) および資産管理にある会社レコードの参照の正規化をサポートするために必要なすべてのスキーマがインストールされます。

正規化されたデータのダウンロード

このタスクでは、すべてのエンタープライズベンダー名のリポジトリと、正規化されたベンダーへのマッピングをダウンロードします。ダウンロードが終了すると、正規化された会社名 [cds_client_name] テーブルでダウンロードされたデータを表示できます。正規化されたマッピング [cds_client_mapping] テーブルのマッピングを確認できます。たとえば、「Dell」、「DELL」、「Dell (UK)」が「Dell Inc.」にマッピングされていることを確認できます。

参照修飾子の更新

このタスクは、会社 [core_company] テーブルにリンクされた参照フィールドの参照修飾子を変更し、ユーザーが正規化された会社名のリストからのみ選択できるようにします。たとえば、コンピューター (cmdb_ci_computer) レコードを作成する場合、ユーザーは「Dell Inc.」のみを選択できます。「Dell」または「Dell Incorporated」ではありません。

一部の参照修飾子は更新されない場合があります。これらの参照修飾子を手動で正規化するには、KB0784201 を参照してください。

正規化プロパティの有効化

このタスクでは、有効にするプロパティを選択します。「正規化プロパティ」を参照してください。

会社 [core_company] テーブルに、マッピングの前に両方とも [正規化済み] (「canonical=true」) に設定されたレコードが 2 つ以上ある場合は、[既存の標準 **core_company** レコードを正規化します] プロパティを有効にします。このオプションは、1 つの [core_company] レコードのみが [正規化済み] と設定されるようにします。後ほどガイド付きセットアップで CMDB テーブルを正規化すると、正規化ジョブによって適切な正規化値が再割り当てされます。

たとえば、マッピング前は「DELL Inc」と「Dell Inc.」の両方が [正規化済み] (「canonical=true」) に設定されます。ここで「DELL Inc」を「Dell Inc.」に対応させる新しいマッピングを定義します。このプロパティが true の場合、ガイド付きセットアップは「DELL Inc」の正規化を解除し、CMDB テーブルの正規化時に CMDB レコードの製造業者フィールドを「Dell Inc.」に更新します。

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

データの正規化

ガイド付きセットアップを完了するには、以下のテーブルのデータを正規化して、残りのタスクを完了します。

- 構成アイテム (CMDB)
- 構成アイテム (CMDB) モデル
- ソフトウェア資産管理テーブル

[正規化された会社名] テーブル

正規化データサービス プラグインは、正規化された会社名を [正規化された会社名] テーブルに格納します。

正規化された会社名のフィールド

フィールド	説明
名前	この会社の正規化された名前
テーブル	この名前が格納されるテーブル。
説明	[オプション] この会社またはレコードに関する詳細情報
フィールド	この名前が格納されるフィールド 。
顧客優先	顧客がこの名前を上書きする場合は **True** です。そうでない場合は **false**。

[正規化された会社名] 関連リスト

リスト	説明
正規化されたマッピング	この正規化された名前にマップされるすべての検出名のリスト。

詳細については、KB0819618 を参照してください。

[正規化されたマッピング] テーブル

[正規化されたマッピング] テーブルには、検出されたすべての名前と、それぞれマップされる正規化名がすべてリストされています。

正規化されたマッピングフィールド

フィールド	説明
検出名	データベース内の正規化された名前のバリエーション
正規化された名前	検出された名前がマップされる正規化名
テーブル	この名前が格納されるテーブル。
フィールド	この名前が格納されるフィールド 。

[正規化された会社名] 関連リスト

リスト	説明
関連するマッピング	選択されたレコードとして同一の正規化された名前にマップされるすべての検出名のリスト。

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

アクション

リスト	説明
検出された名前を昇格	正規化名を、選択したレコードとその関連マッピングリスト内のすべてのレコードの検出名に置き換えます。

正規化プロパティ

[正規化プロパティ] フォームでは、正規化データサービスプラグインの構成可能なプロパティを表示および変更できます。

正規化プロパティ

フィールド	説明
会社を参照するすべてのテーブルの参照修飾子は、正規化されたフィールドを使用するように更新されます。	[はい] の場合、会社の参照フィールドすべてに (プラットフォーム全体のどのテーブルについても) 正規化名が使用されます。このサービスは、ガイド付きセットアップで参照修飾子の更新タスクを実行した場合にのみ機能します。
構成アイテムのメーカー名を自動的に正規化するビジネスルールを有効にします。	[はい] の場合、ディスカバリー以外のメカニズム (手動インポートセットなど) で構成アイテムを追加または更新すると、会社名が正規化されます。
ディスカバリーで、メーカー名の正規化サービスの使用を有効にします。	ディスカバリーで正規化された会社名をメーカー名に使用するには、[はい] を選択します。
このプロパティは、正規化プロセスを有効または無効にするために使用します。	正規化データサービスプロセスを有効にするには、[はい] を選択します。無効にするには、[いいえ] を選択します。詳細については、「正規化データサービス」を参照してください。
既存の標準 core_company レコードを正規化します。	マッピングが存在する場合、既存の正規化 (canonical=true) の会社レコードを非正規化 (canonical=false) に更新するには、[はい] を選択します。詳細については、KB0957144 を参照してください。

正規化された会社名の変更

正規化された会社名は、いくつかの方法で変更できます。どの場合でも、変更すると、その会社を参照するすべての正規化フィールドが影響を受けます。

正規化された会社名を変更するには、次のようなオプションがあります。

- [正規化されたマッピング] テーブルの [正規化された名前] フィールドを編集する方法。この方法をお勧めします。
- [正規化された会社名] テーブルを編集する方法
- 会社 [core_company] テーブルを参照するすべてのテーブルの [会社名] フィールドを編集する方法

警告: 正規化名を値として含むフィールドを編集する場合は、マップされている検出名すべてについて該当の正規化名が変更されます。

正規化された会社名の変更

正規化された会社名は、[正規化された会社名] テーブルのレコードを編集することで変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

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

このタスクについて
正規化された会社名テーブルのレコードは追加および編集することができます。

手順
1. [すべて] > [ユーザー管理] > [正規化データサービス] > [正規化されたマッピング]に移動します。
2. 置き換える名前のレコードを検索し、[正規化された名前] フィールドを編集します。
   正規化された会社名は、その正規化名にマップされているすべての検出名で変更されます。

部門を追加する

部門は、ユーザー、グループ、および資産を分類する別の方法を提供します。部門を追加してユーザーに割り当てることができます。

始める前に
必要なロール：user_admin またはアドミン

このタスクについて
アドミニストレーターは、手順に記載されているすべてのフィールドを表示するようにフォームを設定する必要があります。詳細については、「フォームのカスタマイズ」を参照してください。

手順
1. [すべて] > [ユーザー管理] > [部門] > [新しいレコードを作成] に移動します。
2. 部門名、ID、および説明を入力または変更します。
3. 部門が関連付けられている会社を選択します。
4. オプション: ユーザーのリストから部門長、主連絡先、またはその両方を追加します。
5. [送信] を選択します。

グループの作成

アドミニストレーターは、1 つ以上のグループにユーザーを追加できます。

ユーザーグループを作成

グループを作成して、そのグループにロールをアサインします。グループにアサインされたユーザーは、そのロールを継承します。

始める前に
必要なロール：user_admin

手順
1. [すべて] > [ユーザー管理] > [グループ]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   一部のフィールドはフォームをカスタマイズした後に表示されます。フォームをカスタマイズします。

フィールド	説明
名前	グループの名前

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

フィールド	説明
マネージャー	グループマネージャーまたはリード
タイプ	このグループのカテゴリーです。たとえば、タイプ [カタログ] として指定されたグループは、サービスカタログ グループであり、[サービスカタログ] > [カタログポリシー] > [実行グループ] モジュールでアクセスすることもできます。詳細については、「アサイン先グループタイプの設定」を参照してください。 [タイプ] フィールドを追加するには、フォームをパーソナライズ する必要がある場合があります。Work Management プラグインをアクティブ化すると、[タイプ] フィールドが自動的に追加されます。 注: 空のグループタイプのグループには ITIL が追加されます。また、タスクのデフォルトの参照修飾子を使用すると、これらのグループはタスクや他のタスクタイプをグループにアサインすることができます。
グループメール	グループのメール配布リストまたは連絡先メールアドレス (グループマネージャーなど)
親	このグループがメンバーである他のグループグループに親がある場合、子グループは親グループのロールを継承します。ただし、子グループのメンバーは親グループのメンバーではありません。たとえば、インシデントが親グループにアサインされているときに [アサイン先] ルックアップアイコンを選択すると、親グループのメンバーのみが利用可能になります。子グループのメンバーは利用できません。
アクティブ	グループがアクティブか非アクティブかを示すチェックボックス。非アクティブなグループは、既にそのグループを参照しているが、以下の非アドミンユーザーには表示されない参照フィールドに表示されます。 ◦ グループのリスト ◦ 参照フィールドの参照ルックアップリスト ◦ 参照フィールドに入力すると表示されるグループのオートコンプリートリスト
マネージャーを除外	グループマネージャーがメール通知を受信するかどうかをコントロールするチェックボックス。
含めるメンバー	誰かが [グループメール] アドレスにメールを送信したときに、グループメンバーが個々のメールを受信するかどうかをコントロールするチェックボックス。この機能の唯一の例外は承認通知です。[含めるメンバー] の選択に関係なく、グループのすべてのメンバーが承認通知を受信します。詳細については、「通知の受信 」を参照してください。
説明	グループに関するヘルプ情報。

4. オプション: グループを削除または非表示にします。

   a. 注: 参照フィールドでグループを選択すると、非表示のグループのユーザーのみが非表示のグループを表示できます。

   [グループ] フォームに [非表示] というラベルの付いた [True/False] フィールドを作成します。

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

フィールドの作成の詳細については、「テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズする」を参照してください。
ユーザー **[sys_user_group]** テーブルに **[u_hidden]** という名前のフィールドが作成され、[非表示] チェックボックスを使用して非表示のグループを指定できるようになります。

b. 次のスクリプトを使用して、[sys_user_group] (グループ) テーブルに新しいクエリ前ビジネスルールを作成します。

```
if (!gs.hasRole("admin") && !gs.hasRole("groups_admin") &&
 gs.getSession().isInteractive()) {
  var qc = current.addQuery("u_hidden", "!=", "true"); //cannot see
 hidden groups...
  qc.addOrCondition("sys_id", "javascript:getMyGroups()"); //...unless
 in the hidden group
}
```

注: 詳細については、「クエリ前ビジネスルール」を参照してください。

グループにユーザーを追加

ユーザーをグループに追加すると、グループにアサインされたすべてのロールをそのユーザーが継承できます。

始める前に
必要なロール：user_admin

このタスクについて
非アドミンユーザーは、admin ロールを含むグループにユーザーを追加できません。同様に、security_admin ロールがない場合、security_admin ロールを含むグループにユーザーを追加できません。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [グループ]に移動します。
2. グループの [名前] を選択します。
3. [グループメンバー] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. [コレクション] リストで 1 つ以上の名前を選択します。
5. [追加]および [保存] を選択します。
6. オプション: ユーザーがロールを変更したときにグループから削除します。

   a. [すべて] > [ユーザー管理] > [グループ]に移動します。

   b. グループの [名前] を選択します。

   c. [グループメンバー] 関連リストで、削除する各グループメンバー名の横にあるチェックボックスをオンにします。

   d. [選択した行のアクション] メニューから、[削除] を選択します。

   注: [削除] を選択する前に、グループから削除するユーザーを含む行が適切に選択されていることを確認してください。

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

アサイン先グループタイプの設定

[タイプ] フィールドを使用して、グループのカテゴリを定義します。これらのカテゴリを定義すると、参照修飾子を使用してグループタイプに基づいてアサイン先グループをフィルタリングできます。

たとえば、[インシデント] フォームからアサイン先グループを選択する場合、[タイプ] を使用して、グループが通常インシデント管理プロセスに関与しているかどうかに基づいてグループをフィルタリングできます。Network やヘルプデスクなどのグループは、通常は関与するため表示されます。HR や New York などのグループは省略されます。

ベースシステムには以下のアイテムがあります。

- タイプ [カタログ]、**[itil]**、および [サーベイ]。
- [task.assignment_group] の参照修飾子は [タイプ] [次の値と等しい] **[itil]** でフィルタリングします。
- *GetGroupFilter* という名前の参照修飾子は、動的フィルターオプションの作成 を使用してグループタイプをフィルタリングするために使用できます。

> **注:** 辞書オーバーライドを使用すると、アドミニストレーターは単純な参照修飾子オーバーライドを使用して拡張テーブルでグループタイプをフィルタリングできます。

グループタイプを追加する

他のグループタイプを追加して、タスクのアサイン先グループをフィルタリングできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[タイプ] フィールドを表示するようにフォームを構成する必要がある場合があります。詳細については、「フォームのカスタマイズ 」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [グループ]に移動します。
2. グループレコードを選択します。
3. [タイプ] の横にあるロックアイコンを選択します。
4. [選択] フィールドの横にあるルックアップアイコンを選択します。
   [グループタイプ] ダイアログが開きます。
5. 次の手順を実行します。

   a. [新規] を選択します。

   b. グループタイプの名前と説明を入力します。

   Example
   たとえば、グループのタイプを [インシデント] および [問題] として定義するには、「**incident,problem**」と入力します。

   Example
   [送信] を選択します。

   新しいタイプがリストされた状態で [グループ] フォームが再度開きます。

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

6. オプション: 必要に応じて他のグループタイプを追加します。
7. [更新] を選択します。

グループタイプをアサインする

グループタイプをアサインして、タスクのアサイン先グループをフィルタリングできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [ユーザー管理] > [グループ]に移動して、目的のグループを選択します。
2. [タイプ] の横にあるロックアイコンを選択します。
3. [選択] フィールドの横にあるルックアップアイコンを選択して、1 つ以上のグループタイプを選択します。

   注: `task.assignment_group` のデフォルトの動作では、グループタイプが定義されているグループが除外されるため、グループにタイプを追加すると、タスクの [アサイン先グループ] フィールドから除外されます。動作を変更するには、参照修飾子を設定します。

4. [更新] を選択します。

ロールの管理

アドミニストレーターは、特定の権限の付与先にするロールを作成および構成して、そのロールを持つユーザーとグループが実行できる内容を管理できます。

すべての ServiceNow ロール

このフィルタリング可能なテーブルを使用して、ServiceNow インスタンスで使用されるロールの完全なリストを確認します。このテーブルには、すべてのベースシステムロールと、インストール済みプラグインによって追加されたロールの重要な詳細が含まれています。

製品

製品	ロール
AWA	AWA マネージャー [awa_manager] AWA 統合ユーザー [awa_integration_user] AWA エージェント [awa_agent] AWA アドミン [awa_admin]
カスタマーサービス管理 (CSM)	サービス管理パートナー [sn_esm_partner] 顧客 [sn_customerservice.customer] コンシューマーサービスエージェント [sn_customerservice.consumer_agent] サービス管理ユーザーアドミン [sn_esm_user_admin] カスタマーサービスマネージャー [sn_customerservice_manager]

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

製品 (続く)

製品	ロール
	サービス管理アドミン [sn_esm_admin] コンシューマー [sn_customerservice.consumersn_customerservice.consumer] サービス管理ユーザー [sn_esm_user] カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] パートナーアドミニストレーター [sn_customerservice.partner_admin] サービス管理パートナーアドミン [sn_esm_partner_admin] CSM web サービスに関連する REST API のロール [csm_ws_integration] パートナー [sn_customerservice.partner] カスタマーケースマネージャー [sn_customerservice.customer_case_manager] NoRoleName [No_Role_Name] サービス管理エージェント [sn_esm_agent] 顧客アドミニストレーター [sn_customerservice.customer_admin]
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン [sn_docintel.admin] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 抽出エージェント [sn_docintel.extraction_agent] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ビューアー [sn_docintel.viewer] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー [sn_docintel.manager] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 作成エージェント [sn_docintel.creation_agent]
ドキュメントサービス	アドミン [platform_document_management_admin]
Hermes メッセージングサービス	アドミニストレーター [hermes_admin] Kafka 名前空間アドミン [kafka_namespace_admin] Kafka アドミニストレーター [kafka_admin]
IDR	アドミニストレーター [idr_admin]

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

製品 (続く)

製品	ロール
	rest [idr_rest] 読み込み [idr_read]
ナレッジ管理	KCS 貢献者 [kcs_contributor] ナレッジアドミニストレーター [knowledge_admin] ナレッジマネージャー [knowledge_manager] KCS パブリッシャー [kcs_publisher] KCS 候補 [kcs_candidate] ナレッジドメインエキスパート [knowledge_domain_expert] ナレッジグループメンバー [knowledge_group_member] ナレッジグループマネージャー [knowledge_group_manager] アドミニストレーター [admin] ナレッジ [knowledge]
メトリックベース	アドミニストレーター [clotho_admin] REST put [clotho_rest_put] REST 累積 [clotho_rest_accumulate] プラスライター [mbplus_writer] プラスリーダー [mbplus_reader]
予測インテリジェンス	ML ラベラー [ml_labeler] ML レポートユーザー [ml_report_user] ML アドミン [ml_admin]
レポート	グループレポートユーザー [report_group] レポートスケジューラー [report_scheduler] レポート説明アドミニストレーター [report_description_admin] レポートアドミニストレーター [report_admin] グローバルレポートユーザー [report_global] レポートユーザー [report_user]

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

製品 (続く)

製品	ロール
サービスカタログ	アドミニストレーター [admin] カタログビルダーエディター [catalog_builder_editor] カタログ編集者 [catalog_editor] カタログマネージャー [catalog_manager] カタログアドミニストレーター [catalog_admin]
サービスポータル	アドミニストレーター [sp_admin] お知らせアドミニストレーター [announcement_admin] ポータルアナリティクスアドミニストレーター [portal_analytics_admin] ポータルアナリティクスビューアー [chat_analytics_viewer]
タスクインテリジェンス	タスクインテリジェンスアドミン [tia_admin] タスクインテリジェンスユーザー [tia_user] タスクインテリジェンスアナリスト [tia_analyst]
仮想エージェント	作成者 [now.assist.creator] チャットアナリティクスアドミン [chat_analytics_admin] UI ビルダーアドミン [ui_builder_admin] 仮想エージェント管理者 [virtual_agent_admin] チャットアナリティクスビューアー [chat_analytics_viewer] UI ビルダーアドミン [ui_builder_admin] 仮想エージェント管理者 [virtual_agent_admin] チャットアナリティクスアドミン [chat_analytics_admin] チャットアナリティクスビューアー [chat_analytics_viewer] 問題の自動解決アドミン [iar_admin]

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

製品 (続く)

製品	ロール
	自動テストフレームワークデザイナー [atf_test_designer] アドミニストレーター [nlu_admin] アドミン [virtual_agent_admin] [action_designer] 外部アプリケーションインストールアドミン [external_app_install_admin] セルフサービスマネージャー [sn_ssa_core.self_service_manager] ローカリゼーションエディター [localization_editor] ローカリゼーション履行者 [localization_fulfiller] イメージアドミニストレーター [image_admin] 自動カスタマーエクスペリエンス (ACE) ユーザー [sn_ace.ace_user] アクティビティサブスクリプションアドミン [actsub_admin] 対話型インターフェースガイド付きセットアップアドミン [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin] 仮想エージェントブランディング [va_branding] ローカリゼーション要求者 [localization_requestor] 仮想エージェントブランディング [va_branding] Search アプリケーションアドミニストレーター [search_application_admin] チャットアナリティクスアドミン [chat_analytics_admin] アドミニストレーター [evam_admin] アドミニストレーター [evam_admin] ローカリゼーション要求者 [localization_requestor] アクティビティサブスクリプションアドミン [actsub_admin]

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

製品 (続く)

製品	ロール
	[action_designer] チャットサーベイアドミニストレーター [chat_survey_admin] フローデザイナー [flow_designer]

ベースシステムロール

アドミニストレーターは、1 つまたは複数のベースシステムユーザーロールをアサインして、ベースシステムのプラットフォーム機能およびアプリケーションへのアクセス権を付与できます。

ユーザーごとのサブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

アドミニストレーター [アドミン]

アドミンロール。アドミニストレーターはアクセス制御リスト (ACL) ルールをオーバーライドし、すべてのロールチェックに合格できるため、このロールはすべてのシステム機能性、機能、データにアクセスできます。より対象が絞られたロールを使用できる場合は、このロールをユーザーに割り当てないでください。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- ais_admin
- announcement_admin
- catalog
- catalog_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_lookup_admin
- catalog_template_editor
- chat_admin
- evam_admin
- image_admin
- import_admin
- import_scheduler
- import_set_loader
- import_transformer
- live_feed_admin
- ml_admin
- ml_labeler
- nlu_admin
- nlu_editor
- nlu_user

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

- pa_data_collector
- pa_viewer
- personalize_dictionary
- platform_ml_create
- platform_ml_read
- platform_ml_write
- search_application_admin
- search_relevancy_model_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_employee.admin
- sn_hr_sp.admin
- sn_hr_sp.esc_admin
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_reader
- sn_templated_snip.template_snippet_writer
- sp_admin
- taxonomy_admin
- user_criteria_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

この権限は慎重に付与してください。保護する必要がある HR レコードなどの機密情報がある場合は、その領域のカスタムアドミンロールを作成します。これらのレコードを表示する権限のあるユーザーを、アドミニストレーターとして機能するようにトレーニングします。特別管理ロールにも注意してください。

> **注:** キー管理フレームワークに関連するロールを持つユーザーは、kmf_admin ロールを持つアドミンのみが変更できます。KMF ロールの詳細については、「キー管理フレームワークとともにインストールされるロール」を参照してください。

エージェントアドミン [agent_admin]

エージェントアドミニストレーターは、ビルトインシステムエージェントをダウンロードして管理できます。MID サーバー関連のスクリプトを管理できます。

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

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- agent_security_admin
- view_changer

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

AI 検索アドミニストレーター [ais_admin]

AI 検索アドミニストレーターは、AI 検索 アプリケーションを使用して、インデックス作成と検索設定およびログメッセージのクエリ、作成、更新、削除を行うことができます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

アプリケーションクライアント会社インストーラー [app_client_company_installer]

app_client_company_installer ロールをアサインされたユーザーは、現在ログインしているインスタンスと同じ会社を含むアプリケーションをインストールできます。このロールをアサインすると、現在のインスタンスに関連付けられている会社のアプリケーションを初めてインストールできるようになります。このロールを持つユーザーは、別の会社のアプリケーションをインストールすることはできません。

含まれるロール

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

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

アプリケーションクライアントユーザー [app_client_user]

アプリケーションクライアントユーザーは、現在ログインしているインスタンスと同じ会社を含むアプリケーションをインストールできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

承認アドミニストレーター [approval_admin]

承認アドミニストレーターは、直接アサインされていない承認要求を表示または変更できます。承認者が自分に直接アサインされた要求のみを表示または変更できるようにするには、approver_user ロールを使用します。

履行者は、登録されている製品内で承認することがあります (ITSM 履行者は ITSM 内で承認します)。この承認はプラットフォーム内またはメールで行われる場合があります。追加のエンタイトルメントは必要ありません。

履行者は、登録されている製品以外では承認しないことがあります (ITSM 履行者は調達、GRC などで承認します)。この承認では、ユーザーは追加の承認エンタイトルメントが必要です。

含まれるロール

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

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

承認者 [approver_user]

承認者ユーザーは、自分にルーティングされた承認要求を変更できます。要求者のすべての機能も使用できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

このロールは有料です。組織に適切なエンタイトルメントがあることを確認せずにユーザーにアサインしないでください。

資産ユーザー [asset]

資産ユーザーは、ハードウェア資産とソフトウェア資産を管理できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- inventory_user
- cmdb_query_builder
- canvas_user

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

- financial_mgmt_user
- cmdb_read
- contract_manager
- category_manager

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

アサインルールアドミン [assignment_rule_admin]

アサインルールアドミニストレーターは、アサインルールを管理できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

ビジネスプロセスアドミン [business_process_admin]

ビジネスプロセスアドミニストレーターは、ビジネスプロセス内のすべてのレコードとその関係を作成、読み取り、更新、削除できます。

ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC) のコンテキストで、GRC アプリケーションとそのセットアップを管理する sn_grc.admin ロールを持つユーザーは、このロールに自動的にアクセスできます。このアクセス権により、GRC アドミニストレーターは他の GRC テーブルと同様にビジネスプロセスとそのレコードを管理できます。

含まれるロール

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

ロール内に含まれるロールのリスト：business_process_manager

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

このロールは、アドミンであり、ビジネスプロセスに関する十分な情報を持ち、トレーニングを受けたユーザーに割り当てられます。より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

ビジネスプロセスマネージャー [business_process_manager]

ビジネスプロセスアドミニストレーターは、ビジネスプロセスを作成、読み取り、更新し、ビジネスプロセスと他のレコードとの関係を管理できます。このロールは通常、専門家であり、組織内の複数のビジネスプロセスを管理するビジネスプロセスマネージャーに割り当てられます。このロールは、通常は他の従業員と協力し、ビジネスプロセスの専門家であるユーザーにアサインします。

GRC のコンテキストでは、sn_grc.manager ロールを持つユーザーは、組織全体のビジネスプロセスを管理できるようになるこのロールを自動的に継承します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：business_process_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ビジネスプロセスユーザー [business_process_user]

ビジネスプロセスユーザーは、ユーザーが所有するビジネスプロセスを更新できます。また、任意のビジネスプロセスを読み込むこともできます。このロールは、それぞれのプロセスオーナーにアサインする必要があります。このロールは、組織内のビジネスプロセスを表示してよりよく理解する必要があるユーザーにも提供できます。

GRC のコンテキストでは、sn_risk.user ロールを持つユーザーには自動的にこのロールがアサインされます。このロールにより、ユーザーは自分が所有するビジネスプロセスを管理し、すべてのビジネスプロセスを読み取ることができます。

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

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：cmdb_read

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

カタログアドミニストレーター [catalog_admin]

カタログアドミニストレーターは、カタログカテゴリやアイテムを含むサービスカタログアプリケーションを管理できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- user_criteria_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_template_editor
- catalog
- catalog_lookup_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

カタログ編集者 [catalog_editor]

カタログエディターは、割り当てられたカテゴリ内のアイテムを作成、変更、公開することができます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

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

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

カタログアイテムデザイナー [catalog_item_designer]

カタログアイテムデザイナーは、カテゴリ要求のステータスを表示できます。このロールは、アイテムデザイナーカテゴリを要求したユーザーに自動的に付与されます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

カタログマネージャー [catalog_manager]

カタログアドミニストレーターは、カタログエディターを表示してカテゴリに割り当てることができます。カテゴリ内のアイテムを作成、変更、および公開することもできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

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

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

カタログユーザー [catalog]

カタログユーザーは、すべてのサービスカタログ要求、タスク、およびアイテムに対する読み取りアクセス権と、一部に対する書き込みアクセス権を持ちます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

- カタログ要求 Approvers > $1000
- カタログ要求承認者（営業）
- フィールドサービス

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

カテゴリマネージャー [category_manager]

カテゴリマネージャーは、モデルカテゴリの作成、編集、削除を行えます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：model_manager

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

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

特別な考慮事項

なし

CMDB アドミニストレーター [sn_cmdb_admin]

構成管理データベース (CMDB) アドミニストレーターは、CMDB ワークスペースとのやり取りに必要な重要なロールです。CMDB アドミニストレーターは、CMDB ワークスペース内のすべての CMDB データ、ツール、UI にアクセスできます。このロールを持つユーザーは、クラスマネージャー、アプリサービス要件など、エディターが設定できないポリシーを設定できます。

CMDB ワークスペースでドリルダウンすると、CMDB アドミン、CMDB エディター、または CMDB ユーザーロールに加えて、特定のロールを必要とするダッシュボードとリストビューがいくつかあります。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- canvas_admin
- cmdb_ms_admin
- data_manager_admin
- sn_cmdb_editor

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

CMDB 重複排除アドミニストレーター [cmdb_dedup_admin]

CMDB 重複排除アドミニストレーターは、CMDB 重複排除タスクをレビューおよび修正できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：cmdb_read

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

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

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、admin ロールを付与しないでください。

CMDB エディター [sn_cmdb_editor]

CMDB ワークスペースを操作するために必要な主要なロールです。CMDB エディターは、CMDB ワークスペース内で CMDB レコードを作成、編集、削除できますが、データマネージャー、クラスマネージャーなどのポリシーを変更することはできません。

CMDB ワークスペース でドリルダウンすると、主要な CMDB アドミン、CMDB エディター、または CMDB ユーザーロールに加えて、特定のロールを必要とするダッシュボードとリストビューがいくつかあります。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- cmdb_ms_editor
- sn_cmdb_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

CMDB マルチソースアドミニストレーター [cmdb_ms_admin]

CMDB マルチソースアドミニストレーターは、クエリを作成して実行でき、CMDB 360 プロパティを変更できます。cmdb_ms_write ロールを含みます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：cmdb_ms_editor

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

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

CMDB マルチソースエディター [cmdb_ms_editor]

CMDB マルチソースエディターは、CMDB レコードの作成とクエリ、読み取り、書き込みはできますが、再計算アクションを実行することはできません。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：cmdb_ms_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

CMDB マルチソースユーザー [cmdb_ms_user]

CMDB マルチソースユーザーには、マルチソースクエリの読み取りおよび実行アクセス権があります。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：cmdb_read

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

CMDB リーダー [cmdb_read]

CMDB リーダーユーザーは、CMDB 階層からデータを読み取ることができます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

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

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

CMDB ユーザー [sn_cmdb_user]

CMDB ワークスペースを操作するために必要な主要なロールです。CMDB ユーザーは、CMDB ワークスペース内の CMDB データと基本 UI への読み取り専用アクセス権を持ちます。

CMDB ワークスペース でドリルダウンすると、主要な CMDB アドミン、CMDB エディター、または CMDB ユーザーロールに加えて、特定のロールを必要とするダッシュボードとリストビューがいくつかあります。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- app_service_user
- canvas_user
- cmdb_ms_user
- cmcb_query_builder
- data_manager_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

契約アドミン [contract_manager]

契約アドミニストレーターは、契約管理アプリケーションを使用して契約を作成、編集、削除できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

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

- canvas_user
- financial_mgmt_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

CreateNow 無制限 [unlimited_createnow]

CreateNow 無制限ライセンスユーザーのロール。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

データ分類管アドミニストレーター [data_classification_admin]

データ分類アドミニストレーターは、データ分類アプリケーションのすべての側面、データ分類コードのセットアップとアサインを管理します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：data_classification_auditor

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

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

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

データ分類監査人 [data_classification_auditor]

データ分類監査人はデータ分類コードのアサインを監査します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

Enterprise CMDB アドミニストレーター [ecmdb_admin]

Enterprise CMDB アドミニストレーターは、管理タスクを実行し、Enterprise CMDB のテーブルとレコードにアクセスできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：cmdb_read

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

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

フィルターアドミニストレーター [filter_admin]

フィルターアドミニストレーターは、フィルター [sys_filter] レコードを作成、編集、および削除できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- filter_global
- filter_group

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

フィルターグループユーザー [filter_group]

フィルターグループユーザーは、ユーザーがメンバーであるグループに属するフィルターを作成できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ゲージメーカー [gauge_maker]

ゲージメーカーは、レポートからゲージを作成できます。Helsinki 以降、レポートはゲージ化されなくなりました。

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

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

グローバルフィルターユーザー [filter_global]

グローバルフィルターユーザーは、グローバルフィルター [sys_filter] レコードを作成できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

グローバルテンプレートエディター [template_editor_global]

template_editor_global ロールを持つユーザーは、グローバルに使用するテンプレートを作成できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

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

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

グループテンプレートエディター [template_editor_group]

template_editor_group ロールを持つユーザーは、グループが使用するテンプレートを作成できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ガイド付きツアーアドミニストレーター [guided_tour_admin]

ガイド付きツアーアドミニストレーターは、ガイド付きツアー [sys_embedded_tour_guide] レコードを作成、変更、削除できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：sn_tourbuilder.tour_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

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

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、admin ロールを付与しないでください。

イメージアドミニストレーター [image_admin]

イメージアドミニストレーターは、イメージ [db_image] レコードを作成、変更、削除できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

代理操作者 [impersonator]

代理操作者はユーザーの代理操作を行うことができます。

⚠ 警告: このロールでは、アドミンユーザーの代理操作を行うことはできません。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

代理操作の詳細については、「ベースシステムロール」を参照してください。

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

インポートアドミン [import_admin]

インポートアドミニストレーターは、インポートセットレコード [sys_import_set] とインポートのすべての側面を管理できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- import_set_loader
- import_transformer
- import_scheduler

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、admin ロールを付与しないでください。

インポートスケジューラー [import_scheduler]

インポートスケジューラーはインポートをスケジュールできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

⚠ 警告: このロールは慎重に付与してください。import_scheduler は、アドミニストレーターレベルの権限でスクリプトを実行できます。

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

インポートセットローダー [import_set_loader]

インポートセットローダーユーザーは、インポートセット [sys_import_set] レコードをロードできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

インポートトランスフォーマー [import_transformer]

インポートトランスフォーマーユーザーは、インポートセット変換マップ [sys_transform_map] レコードを管理し、変換を実行できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

インベントリアドミニストレーター [inventory_admin]

インベントリアドミニストレーターは、倉庫、在庫モデル、在庫ルールを管理します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

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

- inventory_user
- canvas_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、admin ロールを付与しないでください。

インベントリユーザー [inventory_user]

インベントリユーザーは在庫情報にアクセスできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ITIL

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) ユーザーは、インシデント、問題、変更、構成管理アイテムをオープン、更新、終結できます。このロールは、ベースシステム技術者ロールです。ITIL ロールを持つユーザーにタスクをアサインすることができます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- dependency_views
- agent_workspace_user
- sn_incident_write

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

- sn_sow.sow_user
- snc_platform_rest_api_access
- cmdb_query_builder
- sn_cmdb_editor
- sn_problem_write
- tracked_file_reader
- sn_request_write
- view_changer
- viz_creator
- template_editor
- cmdb_read
- app_service_user 認定
- sn_change_write
- sn_sttrm_condition_read
- email_composer

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

- フィールドサービス
- カタログ要求 Approvers > $1000
- カタログ要求承認者（営業）

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ITIL アドミン [itil_admin]

ITIL アドミニストレーターは、インシデント、問題、変更、およびその他の関連レコードを削除できます。このロールは、チームリードを対象としています。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- sn_cmdb_admin
- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- cmdb_read

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

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

ナレッジ [knowledge]

ナレッジユーザーは、ナレッジ管理記事の書き込み、編集、レビューを実行できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ナレッジアドミニストレーター [knowledge_admin]

ナレッジアドミニストレーターはナレッジベースを管理できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：knowledge

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

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

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、admin ロールを付与しないでください。

リストアップデーター [list_updater]

リストアップデーターは、リストの [リスト全体を更新] および [選択項目を更新] メニューオプションを使用できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

メンテナンス

このロールは ServiceNow 用に予約されています。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

このロールはアサインや代理操作ができず、ServiceNow の使用のために予約されています。

MID サーバー [mid_server]

MID サーバーユーザーは、MID サーバーが通常使用するテーブルにアクセスできます。このロールは MID サーバーに付与する必要があります。

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

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：soap

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

このロールは、MID サーバーがインスタンスとやり取りするために作成されたユーザーアカウントにアサインする必要があります。詳細については、「MID サーバーユーザーの作成とロールの付与」を参照してください。

モデルマネージャー [model_manager]

モデルマネージャーは、ベースモデル [cmdb_model] レコードを作成、変更、削除できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：catalog_editor

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

カスタマイズ [personalize]

カスタマイズロールを持つユーザーは、フォーム、リスト、ルール、コントロール、スクリプトをカスタマイズできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- personalize_control
- personalize_rules
- personalize_dictionary
- personalize_choices
- personalize_style

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

- personalize_responses
- personalize_list
- personalize_form

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

選択肢のカスタマイズ [personalize_choices]

personalize_choices ロールにアサインされたユーザーは、リストフィールドの選択肢をカスタマイズできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

コントロールのカスタマイズ [personalize_control]

「コントロールのカスタマイズ」ユーザーは、フィルター、リンク、ボタンなどのリストのコントロールをカスタマイズできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

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

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

辞書のカスタマイズ [personalize_dictionary]

personalize_dictionary ロールを持つユーザーは、辞書エントリとラベルをカスタマイズできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

フォームのカスタマイズ [personalize_form]

Personalize_form ロールを持つユーザーはフォームをカスタマイズできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

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

いいえ

特別な考慮事項

なし

リストのカスタマイズ [personalize_list]

Personalize_list ロールを持つユーザーはリストをカスタマイズできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

応答のカスタマイズ [personalize_responses]

personalize_form ロールを持つユーザーは、追加コメントフィールドなどの提案フィールドに対する事前定義された応答をカスタマイズできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

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

ルールのカスタマイズ [personalize_rules]

「ルールのカスタマイズ」ユーザーは、ビジネスルールとスクリプトをカスタマイズできます。このロールには、ルールとスクリプトへの選択的な管理アクセスを付与するための追加のなロールが含まれています。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- ui_action_admin
- business_rule_admin
- client_script_admin
- ui_policy_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

このロールに含まれるすべてのロールへのアクセスを必要としないユーザーには、このロールを付与しないでください。

スタイルのカスタマイズ [personalize_styles]

Personalize_styles ロールを持つユーザーはフィールドスタイルをカスタマイズできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

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

UI のカスタマイズ [personalize_ui]

Personalize_ui ロールを持つユーザーは、フォームとリストをカスタマイズできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- personalize_form
- personalize_list

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

プラットフォーム REST API アクセス [snc_platform_rest_api_access]

プラットフォーム Rest API へのアクセスを許可します。このロールは ITIL [itil] ロールに含まれています。

- テーブル API
- インポートセット API
- アグリゲート API
- 添付ファイル API

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

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

公開 [public]

public ロールで機能にアクセスするのにログインは必要ありません。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

リリースアドミニストレーター [release_admin]

リリースアドミニストレーターは、リリースのリリース履歴を編集できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、admin ロールを付与しないでください。

レポートアドミニストレーター [report_admin]

レポートアドミニストレーターはすべてのレポートを管理、共有、公開、スケジュールできます。このロールにアサインされたユーザーは、[レポート] > [管理]モジュールにアクセスして、すべてのレポート関連オブジェクトを管理できます。report_admin ロールは、他のすべてのレポート ロールを継承します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

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

- gauge_maker
- report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- viz_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、admin ロールを付与しないでください。

レポートエイリアスアドミニストレーター [report_alias_admin]

レポートエイリアスアドミニストレーターは、フィールドと値のエイリアスを管理できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

レポートグローバル [report_global]

レポートグローバルユーザーは、全員と共有しているレポート ([グローバル] に表示) を管理できます。

含まれるロール

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

ロール内に含まれるロールのリスト：report_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

レポートグループ [report_group]

レポートグループユーザーは、自分と共有されているレポート ([グループ] に表示) を管理および共有できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：report_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

レポート公開者 [report_publisher]

レポート公開者ユーザーは、自分が管理できるレポートを公開できます。レポートを公開すると、そのレポートへの公開リンクが作成されます。このロールを持つユーザーには、レポートの作成、編集、共有の権限を付与する別のロールも必要です。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：report_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

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

いいえ

特別な考慮事項

なし

レポートスケジューラー [report_scheduler]

レポートスケジューラーは、自分が管理できないレポートを含む、自分が表示できるすべてのレポートについて、それらのメール送信をスケジュール設定できます。このロールを持つユーザーには、レポートの作成、編集、共有の権限を付与する別のロールも必要です。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：report_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

レポートユーザー [report_user]

レポートユーザーは、レポートを作成でき、自分に共有されたレポートを表示できます。このロールを持つユーザーは、レポートを共有したり、自分に共有されたレポートを編集または削除することはできません。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：viz_creator

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

スクリプト修正アドミニストレーター [script_fix_admin]

スクリプト修正アドミニストレーターは、修正スクリプトを管理できます。

含まれるロール

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

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、admin ロールを付与しないでください。

Search アプリケーションアドミニストレーター [search_application_admin]

検索アプリケーションアドミニストレーターは、検索ユーザーエクスペリエンス関連の構成テーブルを挿入、更新、削除できます。

- sys_search_context_config
- sys_search_source
- m2m_search_context_config_search_source
- sys_search_facet
- sys_search_filter

検索アプリケーションアドミニストレーターには、AI 検索構成を有効にするための ais_admin ロールが付与されます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- ais_admin
- personalize_dictionary

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

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

SOAP [soap]

SOAP ロールを持つユーザーは、すべてのテーブルのレコードのクエリ、作成、更新、削除を実行できるだけでなく、スクリプトを実行することもできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- soap_create
- soap_delete
- soap_ecc
- soap_query
- soap_script
- soap_update

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

SOAP 作成 [soap_create]

soap_create ロールを持つユーザーは、すべてのテーブルと列にレコードを作成できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

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

SOAP 削除 [soap_delete]

soap_delete ロールを持つユーザーは、すべてのテーブルと列のレコードを削除できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

SOAP ECC [soap_ecc]

soap_ecc ロールを持つユーザーは、外部通信チャネル (ECC) キューテーブルでのみ、クエリ、作成、更新ができます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

SOAP クエリ [soap_query]

soap_query ロールを持つユーザーは、すべてのテーブルと列のレコードをクエリできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

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

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

SOAP クエリ更新 [soap_query_update]

soap_query_update ロールを持つユーザーは、すべてのテーブルと列をクエリおよび更新できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- soap_query
- soap_update

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

SOAP スクリプト [soap_script]

soap_script ロールを持つユーザーは、**script.do** を介してビジネスルールエンドポイント関数を実行できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

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

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

SOAP 更新 [soap_update]

soap_update ロールを持つユーザーは、すべてのテーブルと列のレコードを更新できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

サーベイアドミニストレーター [survey_admin]

サーベイアドミニストレーターは、すべてのサーベイ、定義、質問、自分や他の人が作成したインスタンスを確認できます。このロールを持つユーザーは、**Survey** アプリケーションメニューのすべてのモジュールを使用できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

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

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

サーベイ作成者 [survey_creator]

サーベイ作成者は、作成したサーベイ定義、質問、インスタンスを管理できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト：サーベイ作成者

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

サーベイリーダー [survey_reader]

サーベイリーダーは、サーベイの回答、サーベイグループ、スコアカード、レポートなどのサーベイと関連情報を表示できます。このロールを持つユーザーは、サーベイまたはサーベイ回答を変更または変更できません。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト：sn_bm_client.benchmark_data_viewer

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

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

タスクエディター [task_editor]

タスクエディターは、保護されたタスクフィールドを編集できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

テンプレートエディター [template_editor]

テンプレートエディターは、個人用のテンプレートを作成でき、個人用テンプレートを変更または削除できます。このロールは、ベースシステムの itil ロールに含まれています。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

テンプレートスケジューラー [template_scheduler]

テンプレートスケジューラーは、テンプレートベースのレコード作成をスケジュールできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

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

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

テキスト検索アドミニストレーター [text_search_admin]

テキスト検索アドミニストレーターは、グローバルテキスト検索グループとテーブルをカスタマイズできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

タイムカードアドミニストレーター [timecard_admin]

タイムカードアドミニストレーターは、すべてのタイムカードレコードにアクセスできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- timecard_approver
- timecard_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

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

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、admin ロールを付与しないでください。

タイムカード承認者 [timecard_approver]

タイムカード承認者は、ユーザーのタイムカードを承認または却下します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- pa_viewer
- timecard_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

タイムカードユーザー [timecard_user]

タイムカードユーザーは、自分でタイムカードを作成し、自分のタイムカードを表示できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

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

なし

ユーザー [user]

ユーザーロールには機能がなく、インスタンス上の資産へのアクセス権は付与されません。このロールを持つユーザーは、ライセンスされた履行者としてカウントされます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ユーザーアドミニストレーター [user_admin]

ユーザーアドミニストレーターは、ユーザー、グループ、場所、スキル、会社を管理できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- fsm_skill_admin
- skill_admin
- territory_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、アドミンロールを付与しないでください。

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

ビュー変更者 [view_changer]

ビュー変更者は、アクティブなビューを切り替えることができます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ワークフローアドミニストレーター [workflow_admin]

ワークフローアドミニストレーターは、グラフィカルワークフローを作成、編集、公開、削除できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- activity_creator
- itom_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、admin ロールを付与しないでください。

ワークフロー作成者 [workflow_creator]

ワークフロー作成者は、グラフィカルなワークフローを作成できます。

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

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ワークフロー公開者 [workflow_publisher]

ワークフロー作成者は、グラフィカルなワークフローを公開できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ワークフローレポートビューアー [workflow_report_viewer]

ワークフローレポートビューアーは、レポートのワークフロースクラッチパッドにアクセスできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

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

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

Zing テキスト検索アドミン [ts_admin]

ts_admin ロールを持つユーザーは、Zing テキストインデックス作成および検索エンジン を管理できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

特別管理ロール

特定のロールは、アドミン ロールの全権限がなくても特定の管理権限を付与できます。たとえば、アドミニストレーターは、UI ポリシーを変更する権限をユーザーに付与できますが、クライアントスクリプトを変更することはできません。

ユーザーごとのサブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

これらのロールは、完全な管理権限を付与する admin ロールの動作を変更しません。

重要: Now Platform 内のどの種類のロールの名前も変更できません。

アサインルールアドミン [assignment_rule_admin]

アサインルールを作成、変更、または削除します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

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

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ビジネス ルールアドミン **[business_rule_admin]**
クラシックビジネスルール を作成、変更、および削除します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

クライアントスクリプトアドミン **[client_script_admin]**
クライアントスクリプト を作成、変更、および削除します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

フォームアドミン **[form_admin]**
フォーム、フォームセクション、セクション要素を作成、変更、および削除します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

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

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

レポートアドミニストレーター **[report_admin]**

すべてのレポートの管理、共有、公開、スケジュール設定を行います。このロールにアサインされたユーザーは、[レポート] > [管理]モジュールにアクセスして、すべてのレポート関連オブジェクトを管理できます。report_admin ロールは、他のすべてのレポート ロールを継承します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- gauge_maker
- report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- viz_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

スクリプトインクルードアドミン **[script_include_admin]**

スクリプトインクルード を作成、変更、および削除します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

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

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

UI アクションアドミン [ui_action_admin]

UI アクションの定義 を作成、変更、および削除します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

UI マクロアドミン [ui_macro_admin]

UI マクロ を作成、変更、および削除します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

UI ページアドミン [ui_page_admin]

UI ページ を作成、変更、および削除します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

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

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

UI ポリシーアドミン [ui_policy_admin]

UI ポリシーの使用を作成、変更、および削除します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

UI スクリプトアドミン [ui_script_admin]

UI スクリプト を作成、変更、および削除します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

読み取り専用ロール

読み取り専用ロール (snc_read_only) は、ユーザーまたはユーザーのグループを、ユーザーが既にアクセスできるテーブルに対する読み取り専用アクセスに制限します。

このロールは、ユーザーが所有する他のロールを補完するように設計されています。その目的は、既存のロールを介してアクセス可能なテーブルに対する挿入、更新、または削除操作などのアクションを制限することです。

このロールをユーザーにアサインすると、そのユーザーはどのテーブルのレコードも作成、更新、または削除できなくなります。

注: このロールはユーザーにのみアサインしてください。アプリケーション、アクセス制御レベル (ACL) など、システム内の他のリソースにこのロールをアサインしないでください。

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

snc_read_only ロールを任意のユーザーにアサインすると、システムテーブル、カスタムテーブル、およびフィールドの ACL を作成しなくてもデータへのアクセスを制限できます。この方法は、ユーザーにデータの挿入またはデータへのアクセスの更新を有効にせずに内部または外部の監査を実行する場合に便利です。

snc_read_only ロールを持つユーザーには、他のロールや権限に関係なく、次の制限があります。

- UI から、または GlideRecord API を使用している場合は、レコードを挿入、更新、または削除することはできません。
- プラグインのアクティブ化またはアップグレードはできません。
- SQL を直接実行することはできません。
- XML ファイルのアップロードはできません。
- パブリックサンドボックス環境のインスタンスでのみ、バックグラウンドスクリプトを実行できます。

注: これらのロール制限は、アドミンなどの書き込みアクセス権を持つ別のユーザーの代理操作を行う場合でも適用されます。

読み取り専用ロールを有効にする

まだ有効になっていない場合、アドミニストレーターは読み取り専用ユーザーロール (com.snc.read_only.role) プラグインを有効にできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター条件と検索バーを使用して、Read-Only User Role (com.snc.read_only.role) プラグインを検索します。

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

読み取り専用ロールのプロパティ

これらのシステムプロパティは、snc_read_only ロールをコントロールします。プロパティには、次のデフォルト値が使用されます。

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

名前	説明
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_create	読み取り専用ロールの適用を除外し、新しいレコードの作成を許可するテーブルを指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sys_user_session、sysevent、syslog、syslog_transaction、 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_write	読み取り専用ロールの適用を除外し、既存のレコードの更新を許可するテーブルを指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sys_user_session、sysevent、syslog、syslog_transaction、 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_delete	読み取り専用ロールの適用を除外し、既存のレコードの削除を許可するテーブルを指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sys_user_preference、sys_ui_list、sys_ui_list_element、sys • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

これらのプロパティを設定した後、必要に応じて読み取り専用ロールをアサインします。ログインすると、これらのプロパティを変更しない限り、任意のテーブルのレコードの作成、更新、または削除が制限されます。

注: 読み取り専用ロールをユーザーにアサインし、そのユーザーの代理操作を行ってテストします。

アプリケーション特有のロール

インスタンスにインストールするアプリケーションには、追加のロールが含まれている場合があります。このセクションのリンクをたどって、アプリケーションとともにインストールされるロールを確認してください。

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

ワークフロー	製品	ロールのドキュメントリンク
カスタマーサービス管理 (CSM)	顧客アクセス管理	顧客アクセス管理と一緒にインストールされるロール
カスタマーサービス管理 (CSM)	カスタマーサービス管理 (CSM)	カスタマーサービス管理 (CSM) と一緒にインストールされるロール
カスタマーサービス管理 (CSM)	重大な問題管理	重大な問題管理とともにインストールされるコンポーネント
カスタマーサービス管理 (CSM)	OpenFrame	OpenFrame とともにインストールされるコンポーネント
カスタマーサービス管理 (CSM)	公共機関デジタルサービス	
カスタマーサービス管理 (CSM)	特別処理メモ	特別処理メモとともにインストールされるコンポーネント
カスタマーサービス管理 (CSM)	Targeted Communications	Targeted Communications とともにインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	ケースとナレッジ管理	ケースとナレッジ管理とともにインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	HR サービスデリバリ (HRSD)	離職従業員サービスセンターの設定
従業員サービス管理 (ESM)	HR サービスデリバリ (HRSD)	ドキュメントテンプレート の参照
従業員サービス管理 (ESM)	HR サービスデリバリ (HRSD)	vリスニングポスト の参照
従業員サービス管理 (ESM)	ジャーニーデザイナー	
従業員サービス管理 (ESM)	ジャーニーデザイナー	ジャーニーアクセラレーター とともにインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	Manager Hub	Manager Hub とともにインストールされるコンポーネント

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

ワークフロー	製品	ロールのドキュメントリンク
従業員サービス管理 (ESM)	ワークプレイスケース管理	ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	ワークプレイスサービスデリバリ	ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	ワークプレイスサービスデリバリ	ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	ワークプレイスサービスデリバリ	ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	ワークプレイスサービスデリバリ	ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	ワークプレイスサービスデリバリ	Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約と一緒にインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	ワークプレイスサービスデリバリ	ワークプレイス予約管理 とともにインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	ワークプレイスサービスデリバリ	ワークプレイススペース管理 とともにインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	ワークプレイスサービスデリバリ	ワークプレイススペースマッピング とともにインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	ワークプレイスサービスデリバリ	ワークプレイス訪問者管理 とともにインストールされるコンポーネント
従業員サービス管理 (ESM)	Vendor Management Workspace	ベンダー管理ワークスペースとともにインストールされる内容
環境、社会、ガバナンス管理	環境、社会、ガバナンス管理	ESG Managementとともにインストールされるコンポーネント
ガバナンス、リスク、コンプライアンス	Audit Management	監査管理 とともにインストールされるコンポーネント
ガバナンス、リスク、コンプライアンス	GRC：メトリクス	GRC：メトリクス アプリケーションとともにインストールされるコンポーネント

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

ワークフロー	製品	ロールのドキュメントリンク
ガバナンス、リスク、コンプライアンス	Operational Resilience	オペレーショナルレジリエンス とともにインストールされるコンポーネント
ガバナンス、リスク、コンプライアンス	プライバシー管理	プライバシー管理 とともにインストールされるロール
ガバナンス、リスク、コンプライアンス	リスク管理	リスク管理 とともにインストールされるコンポーネント
医療および生命科学	ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理	ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアとともにインストールされるコンポーネント
医療および生命科学	Patient Support Services	Patient Support Servicesとともにインストールされるコンポーネント
医療および生命科学	Pre-Visit Management	Pre-Visit Managementとともにインストールされるコンポーネント
IT Asset Management	Model Management	モデル管理とともにインストール
IT Asset Management	製品カタログ	製品カタログでインストールされるロール
IT Operations Management (ITOM)	オートメーションディスカバリー	オートメーションディスカバリーとともにインストールされるコンポーネント
IT Operations Management (ITOM)	イベント管理	イベント管理 とともにインストールされるコンポーネント
Now Platform 機能	高度なワークアサインメント	高度な作業アサイン とともにインストールされるコンポーネント
Now Platform 機能	AI 検索	AI 検索 とともにインストールされるコンポーネント
Now Platform 機能	アプリケーションポートフォリオ管理	エンタープライズアーキテクチャ (旧称 アプリケーションポートフォリオ管理) とともにインストール

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

ワークフロー	製品	ロールのドキュメントリンク
Now Platform 機能	オートメーションセンター	オートメーションセンター とともにインストールされるコンポーネント
Now Platform 機能	クライアントソフトウェアディストリビューション 2.0	とともにインストールされるコンポーネント
Now Platform 機能	対話型アナリティクス	レガシー - 対話型アナリティクスダッシュボードのロール
Now Platform 機能	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ロール
Now Platform 機能	インタラクション管理	インタラクション管理と一緒にインストールされるコンポーネント
Now Platform 機能	ライブフィード	ライブフィードとともにインストールされるユーザーロール
Now Platform 機能	通知	通知 と一緒にインストールされるロール
Now Platform 機能	オーケストレーション (従来版)	オーケストレーション ROI と一緒にインストールされるもの
Now Platform 機能	ワークフローのビルド	
Now Platform 機能	ワークフローのビルド	プレイブックとともにインストールされるコンポーネント
Now Platform 機能	ワークフローのビルド	ワークフロースタジオ フローへのユーザーアクセス
Now Platform 機能	ワークフローのビルド	
Now Platform 機能	サービスブリッジ	サービスブリッジ (従来) のペルソナとロール
Now Platform 機能	サービスブリッジ	サービスブリッジ for Providers のペルソナとロール (従来)

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

ワークフロー	製品	ロールのドキュメントリンク
Now Platform 機能	状況モデル	状況モデルとともにインストールされる内容
プラットフォームアナリティクス	オートメーションディスカバリー	オートメーションディスカバリーとともにインストールされるコンポーネント
プラットフォームアナリティクス	パフォーマンスアナリティクス	パフォーマンスアナリティクス ロール
プラットフォームアナリティクス	プロセスマイニング	プロセス最適化プロセスマイニングとともにインストールされるコンポーネント
プラットフォームアナリティクス	レポート	レポート ロール
プラットフォームアナリティクス	ユーザーエクスペリエンスアナリティクス	ユーザーエクスペリエンスアナリティクスとともにインストールされるロール
IT サービス管理	資産管理	資産管理とともにインストールされる内容
IT Service Management	変更管理	ITSMロールとともにインストールされるコンポーネント -変更管理
IT サービス管理	継続的改善管理	継続的改善管理 ロール
IT Service Management	契約管理	契約管理 とともにインストールされるユーザーロール
IT サービス管理	デジタルポートフォリオ管理	デジタルポートフォリオ管理 のロール
IT サービス管理	従業員センター	従業員センター ロール
IT サービス管理	経費ライン	経費ライン とともにインストールされるコンポーネント
IT サービス管理	施設移動管理	施設移動管理と併せてインストールされるロール
IT サービス管理	設備サービス管理	設備サービス管理とともにインストールされるロール

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

ワークフロー	製品	ロールのドキュメントリンク
IT Service Management	インシデント管理	ITSM ロール - インシデント管理 とともにインストールされるコンポーネント
IT サービス管理	ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ	ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ とともにインストールされるコンポーネント
IT サービス管理	ナレッジ管理	ナレッジ管理 ロール
IT サービス管理	パフォーマンスアナリティクス	パフォーマンスアナリティクス ロール
IT Service Management	計画済みメンテナンス	SM とともにインストール 計画済みメンテナンス
IT サービス管理	問題管理	問題管理でインストールされるコンポーネント
IT サービス管理	調達	調達でインストールされるユーザーロール
IT サービス管理	要求管理	ITSM ロールの要求 - Request Management
IT サービス管理	Service Builder	サービスビルダーとともにインストールされるロール
IT Service Management	サービスオペレーションワークスペース	サービスオペレーションワークスペース ITSM アプリケーションとともにインストールされるコンポーネント
IT サービス管理	サービスオペレーションワークスペース	調査エージェントクライアントコレクターとともにインストールされるコンポーネント
IT サービス管理	サービスオペレーションワークスペース	調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager とともにインストールされるコンポーネント
IT サービス管理	サービスオペレーションワークスペース	修復アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント
IT サービス管理	サービスオペレーションワークスペース	メトリクスと CI アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント
IT Service Management	サービスレベル管理	サービスレベル管理とともにインストールされる内容

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

ワークフロー	製品	ロールのドキュメントリンク
IT サービス管理	サービス管理 Core	サービスマネジメント Core とともにインストールされる内容
IT サービス管理	サービスポートフォリオ管理	
IT サービス管理	Vendor Management Workspace	ベンダー管理ワークスペースとともにインストールされる内容
IT Service Management	ウォークアップエクスペリエンス	ウォークアップエクスペリエンスとともにインストールされるユーザーロールとテーブル
IT サービス管理	ワークフォース最適化	プロセス最適化プロセスマイニングとともにインストールされるコンポーネント
Security Operations	セキュリティインシデントレスポンス	セキュリティインシデントレスポンス とともにインストールされるコンポーネント
Security Operations	脅威インテリジェンス Sharing	
Security Operations	脆弱性対応	脆弱性対応 とともにインストールされるコンポーネント
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)	データ分離	データ分離 とともにインストールされるコンポーネント
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)	エンタープライズリリース管理	
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)	フィールドサービス管理 (FSM)	フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるコンポーネント
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)	フィールドサービス管理 (FSM)	サービスの場所サポートを使用したフィールドサービスのコンポーネント
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)	ファイナンシャルマネジメント	ファイナンシャルマネジメント - 従来とともにインストールされるユーザーロール
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)	投資枠管理	投資枠管理 とともにインストールされるコンポーネント

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

ワークフロー	製品	ロールのドキュメントリンク
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)	プロジェクトポートフォリオ管理	プロジェクトポートフォリオ管理 (PPM) Standard とともにインストールされるコンポーネント
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)	スクラムプログラム	スクラムプログラムとともにインストールされるコンポーネント
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)	チームスペース	チームスペースと一緒のインストール

ロールを作成する

アプリケーションとモジュールの機能へのアクセスを制御するロールを作成します。新しいロールは、他のロールを追加するか、適切なアプリケーションやモジュールに追加するまで、アプリケーションまたはモジュールにアクセスできません。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ロールにアクセス権を与えると、そのロールにアサインされたすべてのグループまたはユーザーにそのアクセス権が付与されます。ロールに他のロールを含めることができます。他のロールを含むロールでは、他のロールに許可されているすべてのアクセスが許可されます。

ベースインスタンスに含まれるロールの完全なリストについては、「ベースシステムロール」を参照してください。

注:

Now Platform 内のどの種類のロールの名前も変更できません。手動でロールを作成した場合、保存した後に名前を変更できません。

このアクションをバックグラウンドに移動すると、システムプロパティ *glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles* を追加することで、多数のグループメンバーを追加するときに待機しなくなります。システムプロパティを **[true]** に設定します。アクションはバックグラウンドで実行されるため、システムユーザーはレコードの作成または既存のレコードの更新に使用されます。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ロール]に移動し、レコードを作成します。
2. フォームに入力します。

フィールド	説明
名前	ロールの名前を入力します。
サブスクリプションが必要	このロールを持つユーザーがコンプライアンスを維持するためにサブスクリプションが必要かどうかを示します。 あり サブスクリプションを必要とする測定済みロール。1 つ以上のグループを製品サブスクリプションに追加して、このロールを持つユーザーにサブスク

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

フィールド	説明
	リプションを割り当てることができます。詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照してください。 いいえ 測定済みロールではありません。 未指定 どちらでもない
アプリケーション	このレコードが含まれているアプリケーションを選択します。
昇格した権限	昇格した権限が必要なロールは、ログイン時にシステムによってユーザーにアサインできません。代わりに、ユーザーは手動で権限を昇格させて、昇格したロールを受け取る必要があります。高度なセキュリティに昇格するためにこのロールを必須としてマークするには、このオプションを選択します。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。
説明	グループメンバーに委任するロールを選択します。

アプリケーションおよびモジュールへのロールアクセス権を付与する

ロールは、アプリケーションおよびモジュールの機能へのアクセスを制御します。アプリケーションまたはモジュールにロールを追加して、そのロールを持つすべてのユーザーに対してアプリケーションまたはモジュールへのアクセス権を付与できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [アプリケーション]または[システム定義] > [モジュール]に移動します。
2. 適切なアプリケーションまたはモジュールを選択して、フォームビューで開きます。
3. ロックを選択して、[ロール] フィールドを開きます。
4. アプリケーションまたはモジュールに目的のロールを追加します。
5. ロックを選択して [ロール] フィールドを閉じ、変更を保存します。

グループへのロールのアサイン

グループにロールをアサインして、アプリケーションおよびモジュールへのアクセス権をグループメンバーに付与できます。

始める前に
必要なロール：user_admin またはアドミニストレーター

このタスクについて
個々のユーザーではなくグループにロールをアサインすると、グループのメンバーはロールを継承します。ユーザーがグループを切り替えると、新しいグループロールが自動的にアサインされます。サービスマッピング ロールの詳細については、「アプリケーションサービスへのユーザーアクセスの制御」を参照してください。

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

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [グループ]に移動します。
2. ロールをアサインするグループを選択します。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. 必要なロールをグループに追加します。
5. [保存] を選択します。

ユーザーへのロールのアサイン

ユーザーは、ユーザーが属するすべてのグループからロールを継承します。ロールをユーザーに直接アサインすることもできます。ユーザーに新しいロールがアサインされると、新しいセッションでログインした後にのみ有効になります。

始める前に

必要なロール：user_admin またはアドミン
可能な場合は、グループにロールを割り当てて、ユーザー管理を簡素化します。特定のペルソナに必要なすべてのロールが含まれるグループを作成し、そのグループにユーザーを割り当てます。

このタスクについて

ユーザーに admin ロールを付与するには、ご自身にも admin ロールが必要です。ユーザーに security_admin ロールを付与するには、自身にも security_admin ロールが必要です。他のユーザーに security_admin ロールを付与する前に、security_admin ロールに昇格する必要があります。「特権ロールへの昇格」を参照してください。

注:

システムアドミニストレーター (admin) ロールは、セキュリティ上の制約に関係なく、システムの機能とデータすべてへのアクセスを提供します。より対象が絞られたロールを使用できる場合は、このロールをユーザーに割り当てないでください。

グループにアサインされたロールをユーザーレコードから削除することはできません。グループレコードからユーザーを削除する必要があります。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動して、ユーザーレコードを開きます。
2. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
3. [コレクション] リストで目的のロールを選択し、[追加] を選択します。
4. [保存] を選択します。

次のタスク

注: ロールを更新したときにユーザーがログインしていて、新しいロールによって有効化されたレコードにアクセスできない場合、ユーザーはログアウトして再度ログインする必要があります。

既存のロールにロールを追加する

ユーザーの既存のロールに新しいロールを追加すると、ユーザーは新しいロールによって付与されるアクセス権を継承します。

始める前に

必要なロール：admin

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

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ロール]に移動し、既存のロールを開きます。
2. [ロールを含む] 関連リストで、[編集] をクリックします。
3. スラッシュバケットを使用して、既存のロールに 1 つ以上のロールを追加します。
4. [保存] をクリックします。

既存のロールを持つユーザーは、新しいロールによって付与されるアクセス権を継承します。

グループロールの作成

グループ内のすべてのメンバーのアプリケーションの機能へのアクセスを制御するグループロールを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [グループロール]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力し、[送信] を選択します。

フィールド	説明
グループ	グループを選択します。
ロール	グループに適用するロールを選択します。
継承	グループのすべてのメンバーにロールを継承させるには、このオプションを選択します。このオプションがデフォルトで選択されています。

注: このアクションをバックグラウンドに移動して、多数のグループメンバーを追加するときに待機しないようにするには、システムプロパティ *glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles* を追加して [true] に設定します。

監査ユーザーロール

ユーザーロールの変更は、監査ロール [sys_audit_role] テーブルで自動的に追跡されます。

始める前に
必要なロール：admin

注: Prevent duplicate entries with Contextual Security: Role Management V2 プラグインがインストールされている場合は、Contextual Security: Role Management V2 でロールの監査を有効にする 必要があります。

手順

[すべて] に移動し、フィルターに「`sys_audit_role.list`」と入力します。
監査ロール [sys_audit_role] テーブルには、ユーザーロールの変更が表示されます。

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

フィールド	説明
変更者	変更を加えたユーザー。
変更後にカウント	変更の結果として追加された直接ロール (存在する場合) と、追加された継承ロールの数。
グループが許可	ロールが継承された場合は、ロールの継承元のグループ。
運用	変更のタイプ。次の値が含まれます。 • 追加 • 削除
ロール	影響を受けるロール。
ユーザー	影響を受けるユーザー。

ロールの委任

アドミニストレーターは、グループ内でロールをアサインする機能をユーザーに付与できます。ただし、これらのユーザーは、既に持っているロールのみをアサインすることができます。

ロール委任者は、グループ内の他のユーザーにロールをアサインする責任を持つユーザーです。このロールは、ユーザーに role_delegator ロールを付与することによって手動でアサインするか、グループマネージャーの変更ビジネスルールを使用してアサインできます。

デフォルトでは無効になっている グループマネージャーの変更 ビジネスルールにより、[グループ] フォームの [マネージャー] フィールドでグループのマネージャーに指定されているユーザーに role_delegator ロールが自動的に付与されます。ユーザーがグループのマネージャーでなくなると、このロールは削除されます。

ビジネスルールを有効にして利用します。ビジネスルールの詳細については、「クラシックビジネスルール」を参照してください。

ロールとロール変更の確認

ロールとロール変更を確認するには：

- 個々のユーザー：[ユーザー管理] > [ユーザー]に移動し、ユーザーを選択し、[ロール] 関連リストを確認します。
- ロール委任者：[ユーザー管理] > [ロール委任者]に移動し、誰がどのグループにロールを付与できるかを確認します。
- すべてのロール変更：ロール変更の履歴を表示するには、[システムセキュリティ] > [レポート] > [ロール監査]に移動します。詳細については、「監査ユーザーロール」を参照してください。

ロール委任者の指名

特定のグループに属するユーザーにロールをアサインするロール委任者を指名します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
委任者はグループから継承するロールをアサインできます。また、アドミンからアサインされたロールをアサインすることもできます。

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

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ロール委任者を指名]に移動します。
2. ロール委任者にするユーザーを含むグループを選択します。
3. ユーザーを選択します。
4. [送信] を選択します。
   ロール委任者要求の変更要求が作成され、自動的に承認されます。

ロール委任者としてのロールのアサイン

ロール委任者は、自分が管理するグループに自分にアサインされているロールを委任できます。

始める前に
必要なロール：role_delegator

手順

1. [ユーザー管理] > [グループにロールを委任]に移動します。
2. フォームに記入します。

フィールド	説明
グループ	1 つまたは複数のロールをメンバーに委任するグループを選択します。role_delegator が属していないグループや role_delegator が管理していないグループを含む、任意のグループを選択できます。
ユーザー	1 つまたは複数のロールを委任するグループメンバーを選択します。
委任先ロール	グループメンバーに委任するロールを選択します。委任に使用できるロールは、role_delegator が持つロールのみです。

(オプション) 委任されたロールをユーザーから削除するには、委任レコードを開き、不要なロールを削除します。

ロールが委任されないようにする

ロールがユーザーに委任されないようにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、次のロールは委任できません。

- アドミン
- 公開
- role_delegator

> **注:** role_delegator ロールを持つユーザーは、このロールを他のグループメンバーに委任できません。

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

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ロール]に移動します。
2. ロールを開きます。
3. [許可可能] または [委任可能] フィールドを追加するようにフォームを構成します。
4. これらのフィールドのいずれかまたは両方のチェックボックスをオフにします。
5. [更新] を選択します。

時間制限付きユーザーロールの付与

ユーザーにロールを一時的に割り当てる方法について説明します。通常はロールの範囲外である 1 回限りのアクションを実行する必要があるユーザーがいる場合は、この機能を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

⚠ **警告:** 時間制限付きユーザーロールを使用すると、顧客が取得したアクセス権限と使用権限が使用され、追加のサブスクリプション料金が発生する可能性があります。

手順

1. [すべて] > > [ユーザー管理] > [時間制限付きロール] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   コメントを除くすべてのフィールドが必須です。

フィールド	説明
有効	時間制限付きロールの割り当てがアクティブかどうかを決定します。
ロール	ユーザーにアサインされたロール
ユーザー	時間制限付きロールを割り当てられるユーザー
開始時間	時間制限付きロールの開始日時
終了時間	時間制限付きロールの終了日時
コメント (オプション)	時間制限付きロールの割り当てに関する追加のコメントまたは情報

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
指定されたユーザーが現在このロールを持っています。開始時間から終了時間までの間に、制限されているタスクを完了する必要があります。

ℹ **注:** 時間制限付きロールは、割り当てられたユーザーに表示されません。

ユーザーアクティビティの監視

アドミニストレーターがインスタンスのユーザーを監視するために使用できるツールについて説明します。

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

ユーザー管理ツール

ユーザーアカウントは、ユーザーに関する情報を格納するだけでなく、グループやロールにも関連付けられます。インスタンスでは、グループとロールを使用して、個人がアクセスできるレコードと機能を決定します。

代理操作

アドミニストレーターは、代理操作の対象とするユーザーレコードを選択できます。この機能を使用すれば、そのユーザーの設定と権限を持つ別のユーザーとしてインスタンスを操作できます。ユーザーの代理操作は、テストとトラブルシューティングに役立つツールです。代理操作の詳細については、「ユーザーの代理操作」を参照してください。

ユーザーアカウントアクティビティの調査

特定のユーザーの動作を常に確認する必要がある場合、トランザクションログとイベントログを確認するための推奨手順を以下に示します。

- 特定の ServiceNow ユーザーのインスタンスに対するログインの成功/失敗の IP アドレスを特定する
- 検索の期間を変更する
- ユーザー名による検索範囲を制限する
- 成功/失敗したログイン試行を表示する

ユーザーアクティビティの調査の詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「ユーザーアカウントアクティビティを調査する方法 [KB0564981]」を参照してください。

ユーザーセッション

ユーザーセッション管理を使用すると、アドミニストレーターは個々のユーザーセッションを表示して終了すること、インスタンスからユーザーをロックアウトすること、およびユーザーを非アクティブにすることができます。ユーザーセッションの管理の詳細については、「ユーザーセッションの管理」を参照して ください。

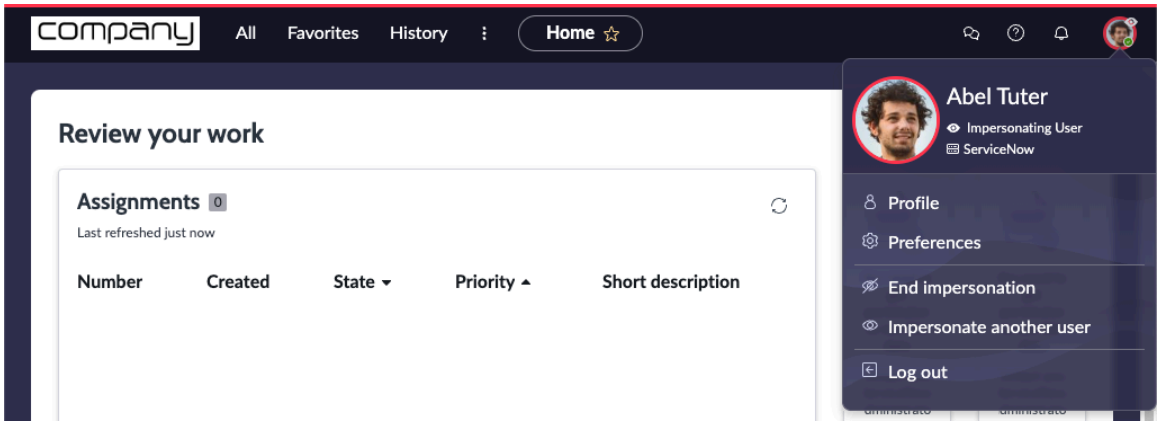
ユーザーレコードはトランザクションログにも関連付けられています。アドミニストレーターは、これらのログを使用して、インスタンスのすべてのブラウザアクティビティを追跡できます。

ユーザーの代理操作

アドミニストレーターは他の認証ユーザーの代理操作ができます。これは主にテストで使用される機能です。

この機能により、アドミニストレーターは、同一のメニューやモジュールを含め、代理操作されたユーザーと同じようにシステムにアクセスできます。代理操作中にアドミニストレーターによって実行されたすべてのアクション は、代理操作されたユーザーによって実行されたかのように記録されます。

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



代理操作の制限

ユーザーの代理操作を行う場合、モジュールアクセスポリシーで [代理操作] オプションが設定されていると、すべてのスコープで保護されたロールと暗号化モジュールロールがサポートされます。詳細については、「モジュールアクセスポリシーを作成する」を参照してください。

ユーザーの代理操作を行うことにより、アクセスポリシーで定義されているように、スコープで保護されたロールと暗号化ロールにアクセスできます。ただし、アドミン ロールを持つユーザーの代理操作を行う場合、代理操作者がこれらのロールを既に所有していない限り、特定の機能やモジュールへのアクセスが制限されます。

ヒューマンリソース (HR) アドミンやセキュリティインシデントレスポンスなど、アプリケーション固有の アドミン ロールを持つユーザーの代理操作を行う場合、セキュリティインシデントやプロファイル情報などの特定の機能へのアクセスが制限されます。ただし、これらのロールが既に代理操作しているアドミンにアサインされている場合は除きます。この制限はナビゲーションバーの特定のモジュールとアプリケーションに適用され、アドミン はアプリケーションアドミンロールを持つユーザーのパスワードを変更できません。

次のアクションまたは条件により、ユーザーの代理操作が終了します。

- ユーザーが別のユーザーの代理操作を行う
- ユーザーがインスタンスからログアウトした後などに、ユーザーセッションが終了する

> **注:** アドミニストレーターがユーザーの代理操作を開始すると、「代理操作の開始」イベントがシステムログに記録されます。同様に、上記の 2 つの条件のいずれかで代理操作が終了すると、「代理操作の終了」イベントが記録されます。

代理操作の要件

代理操作されるユーザーアカウントにはユーザー ID が必要です。この ID は、アカウントのユーザー [sys_user] レコードにあります。この値が指定されていない場合、[選択したユーザーの代理操作はできませんでした] というメッセージが表示されます。

システムをテストするには、いくつかの異なるアカウントが必要です。

- 作業を行うためのアドミンアカウント
- 技術者としてテストするための Information Technology Infrastructure Library (ITIL) または類似のアカウント
- エンドユーザーとしてテストするための ESS アカウント

システムを十分にテストするには、さらにログイン情報が必要な場合があります。

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

注: ロックアウトされているか非アクティブなユーザーの代理操作を行おうとした場合、アクションを開始するかリンクを選択すると、システムによって自動的にログアウトされます。代理操作中に行われたすべての変更は、そのセッションにのみ適用されることに注意してください。正確性を確保するため、代理操作の完了後にログアウトして再度ログインしてください。

モバイルの代理操作

モバイルの代理操作は ServiceNow モバイル アプリで可能です。モバイルの代理操作については、「モバイルの代理操作」を参照してください。

代理操作機能のヴィジビリティの管理

ユーザーが別のユーザーの代理操作を行う前に、アドミニストレーターがその機能を可視化する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]に移動します。
2. [バナーラインの代理操作ボタンを有効にする] の下にあるチェックボックスをオンにして、ボタンを表示または非表示にします。
3. ページ上部の [保存] を選択します。
   アドミニストレーターは引き続き、**impersonate_dialog** UI ページを介してユーザーの代理操作を行うことができます。

ユーザーの代理操作を行う

ユーザーを選択するか、別のユーザー名を入力して、代理操作を実行できます。

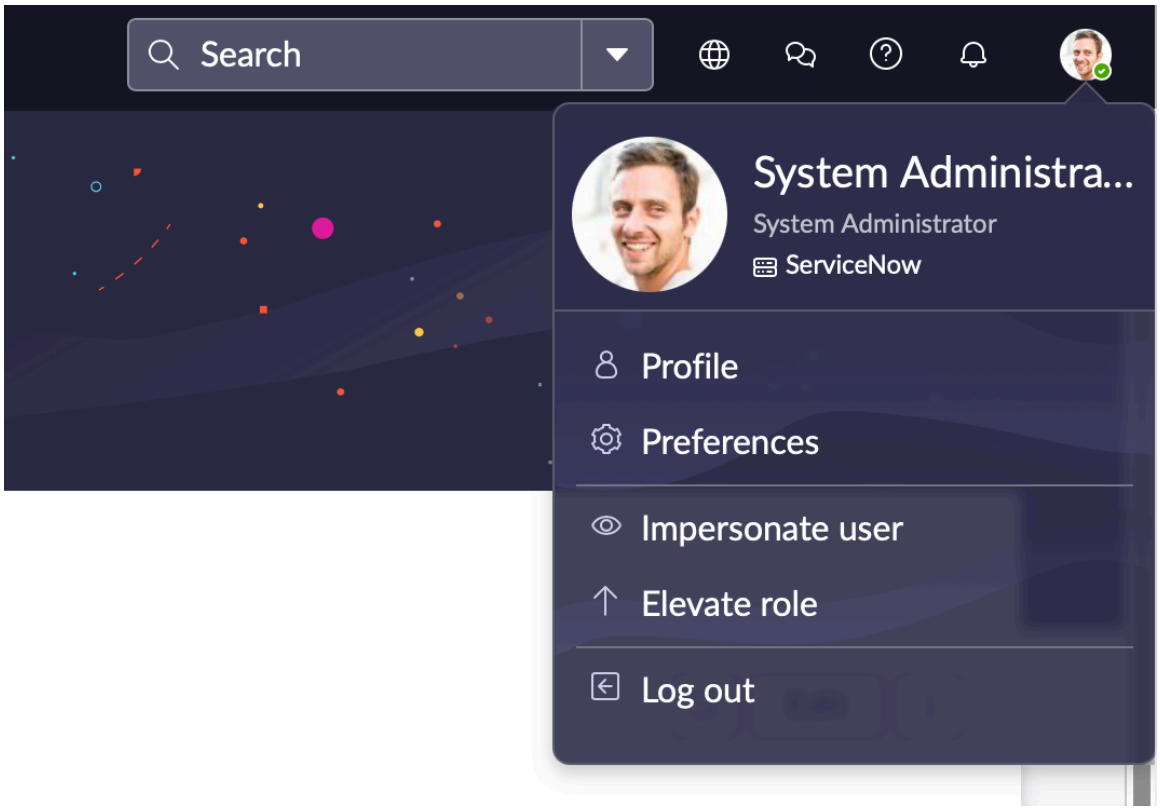
始める前に
必要なロール：impersonator

手順

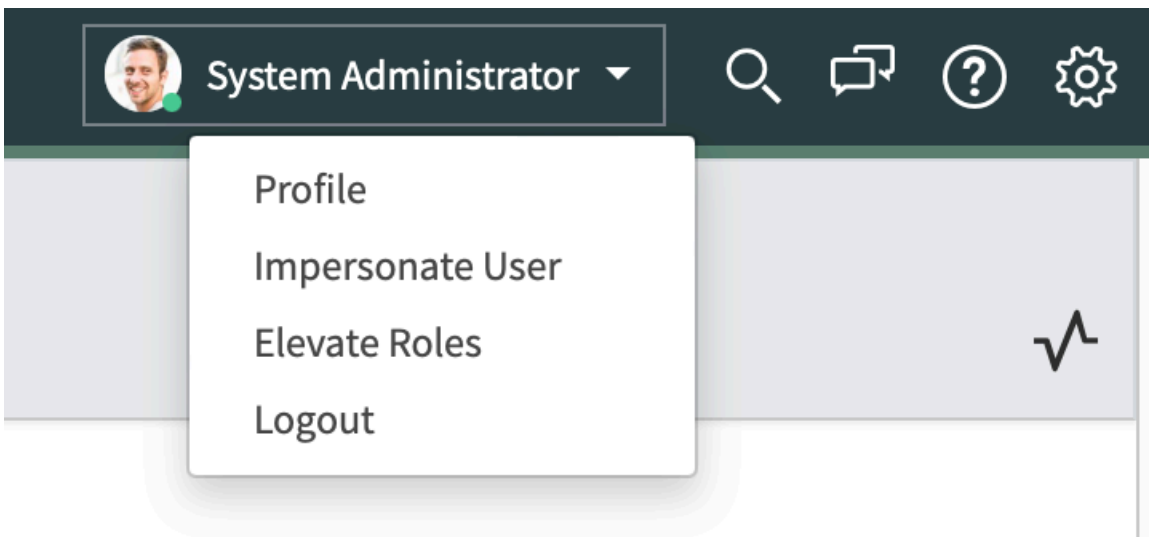
1. バナーフレームで、ユーザープロファイルを選択してユーザーメニューを開きます。
2. [ユーザーの代理操作を行う] を選択します。

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

◦ ネクストエクスペリエンス の場合



◦ コア UI の場合

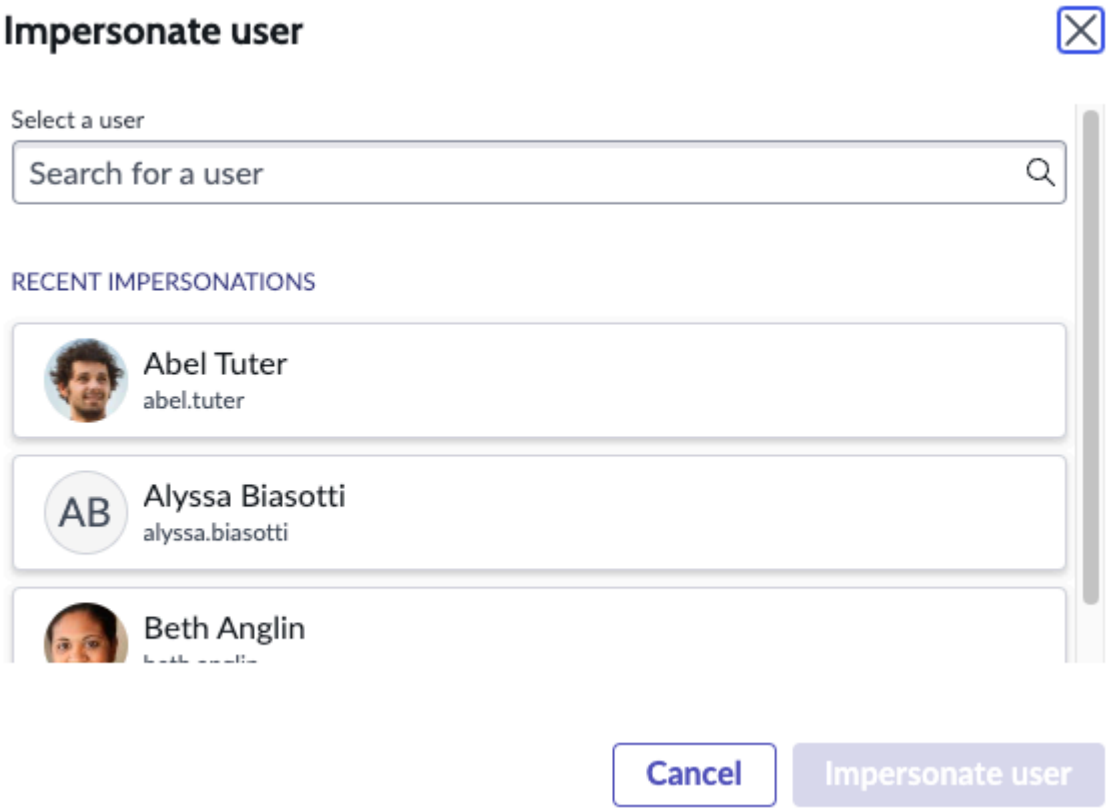


[代理操作ユーザー] ダイアログボックスが表示されます。

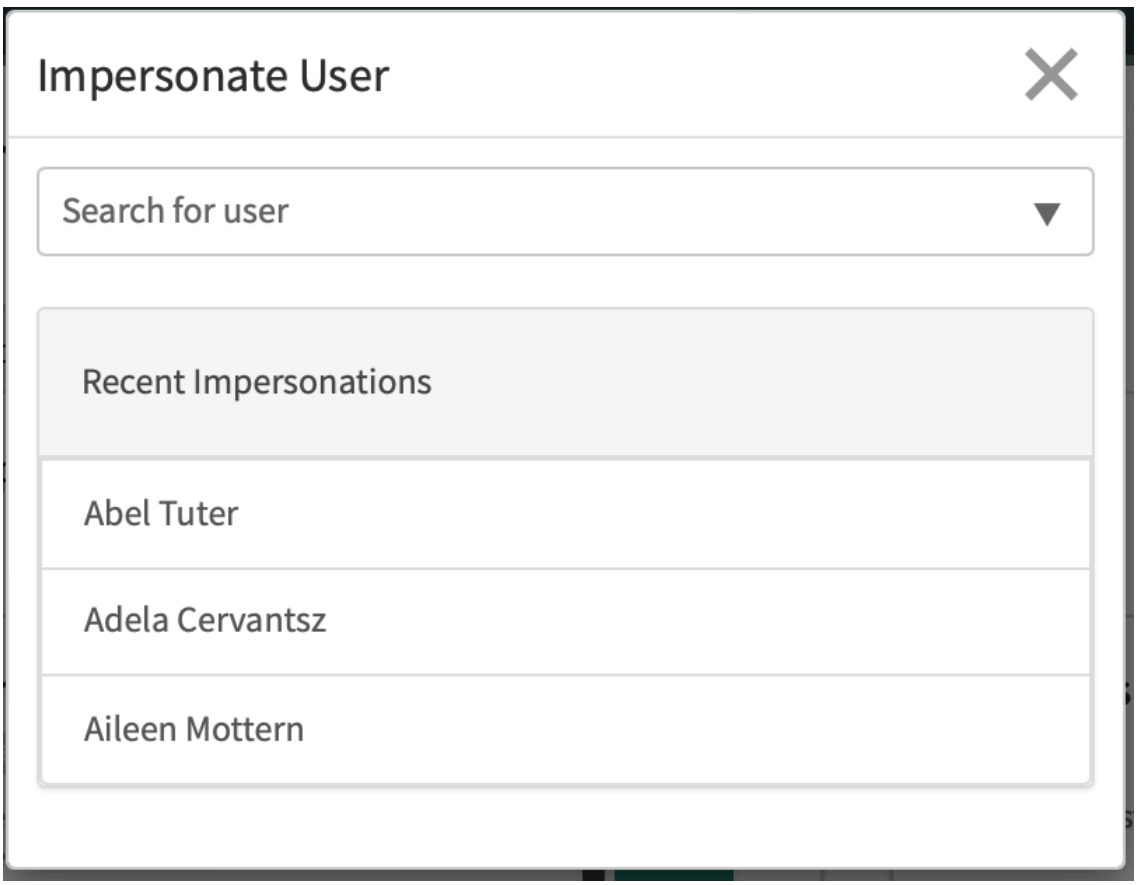
3. [最近の代理操作] リストからユーザーを選択するか、ユーザー選択フィールドに別のユーザーの名前を入力します。

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

◦ ネクストエクスペリエンス の場合



◦ コア UI の場合



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

4. [ユーザーの代理操作を行う] を選択します。
5. オプション: ユーザーの代理操作中に他のユーザーの代理操作を行うには、ユーザーメニューを開き、[別ユーザーの代理操作を行う] を選択します。
6. 元のログインに戻るには、 ユーザーメニューを開き、[代理操作を終了] を選択します。

> **注:** 場合によっては、ユーザーの代理操作によって問題が発生し、元に戻ることが困難なことがあります。テスト環境でユーザーの代理操作を行っているときにページが破損した場合は、強制ログアウトが必要になることがあります。これを行うには、http://<インスタンス名>.service-now.com/logout.do に移動し、再度ログインします。

代理操作ログ

代理操作はシステムログに記録されます。

インタラクティブ (UI) または非インタラクティブセッションのいずれかの代理操作をログに記録します。

インタラクティブセッションの代理操作のログ記録

インタラクティブセッションは、ユーザーインターフェイス (UI) を介して実行されます。*glide.sys.log_impersonation* プロパティを使用して、インタラクティブセッションの代理操作のログ記録を有効または無効にします。

glide.sys.log_impersonation を **[true]** に設定してインタラクティブセッションの代理操作のログ記録を有効にすると、すべてのインタラクティブセッションがログに記録されます。

プロパティ	説明
glide.sys.log_impersonation	インタラクティブセッションの代理操作のログ記録を有効 (**[true]**) または無効 (**[false]**) にします。

非インタラクティブセッションの代理操作のログ記録

非インタラクティブセッションは、UI ではなくアプリケーションとスクリプトによって実行されます。

デフォルトでは、非インタラクティブセッションの代理操作のログ記録はオフになっています。*glide.sys.log_impersonation.non_interactive* プロパティを **[true]** に設定して代理操作のログ記録を有効にすると、非インタラクティブセッションの代理操作が代理操作ログに記録されます。

glide.sys.log_impersonation.non_interactive が **[true]** に設定されている場合でも、システムはデフォルトユーザー (*system*、*soap.guest*、および *guest*) の代わりに実行される特定の一般的な代理操作タスクをログに記録しません。これは、アプリケーションがこれらのデフォルトユーザーを代理してさまざまなタスクを実行するためです。

glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion プロパティを使用して、デフォルトのユーザーに加えて他のユーザーによる代理操作を除外します。

プロパティ	説明
glide.sys.log_impersonation.non_interactive	非インタラクティブセッションの代理操作のログ記録を有効 (**[true]**) または無効 (**[false]**) にします。

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

プロパティ	説明
glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion	指定されたユーザーの非インタラクティブセッションの代理操作のログ記録を除外します。 ユーザー名をカンマで区切って入力します。デフォルトユーザー ([システム]、**[soap.guest]**、および [ゲスト]) をリストに含める必要はありません。

ユーザーセッションの管理

Now Platform は、個々のユーザーセッションを表示および終了し、システムからユーザーをロックアウトし、ユーザーを非アクティブにする機能を提供します。

ブラウザーで開いているウィンドウの数に関係なく、1 つのセッションと見なされます。ただし、2 つの別々のブラウザー (Google Chrome と Safari など) を開いている場合は、2 つの別々のセッションと見なされます。

- ユーザーセッションを終了すると、そのユーザーは次のトランザクション (通常は次のブラウザー選択) からログアウトします。システムメンテナンスを実行する場合は、セッションの終了機能を使用します。
- ユーザーをシステムからロックアウトすると、そのユーザーはログインできなくなり、ユーザーがインスタンスに送信するメールメッセージからアクションを生成できなくなります。ユーザーをロックアウトすると、ユーザーセッションも終了します。
- ユーザーを非アクティブにすると、[ユーザー] テーブルのアクティブなユーザーを参照するフィールドには表示されません。

ユーザーセッションの最大アクティブ時間を構成する

ユーザーアクティビティに関係なくセッションの最大時間を強制することで、インスタンスを保護します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、セッションは非アクティブ状態が一定期間続いた後にのみ期限切れになります。最大アクティブセッション時間を強制すると、ユーザーが最近アクティブであったかどうか (最近セッションの延長を選択したかどうかなど) に関係なく、セッションが終了します。アクティブセッションのタイムアウトは、非アクティブセッションのタイムアウトに設定された値よりも大きくする必要があります。たとえば、非アクティブな状態が 30 分続くとタイムアウトするようにセッションが設定されている場合、アクティブセッションのタイムアウトは 30 分を超える必要があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. 次のプロパティのシステムプロパティ [sys_properties] リストをフィルタリングし、プロパティを選択してそのレコードを開きます。

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

- *glide.ui.active.session.life_span*：ユーザーアクティビティに関係なく、認証されたユーザーセッションの最大セッション時間を設定します。認証されたユーザーは、指定された時間が経過するとインスタンスからログアウトされ、インスタンスにアクセスするには認証情報を再度入力する必要があります。
- *glide.guest.active.session.life_span*：ユーザーアクティビティに関係なく、ゲストユーザーセッションの最大セッション時間を設定します。この設定は、エージェントチャット などのゲストユーザーセッションを伴うアプリケーションを使用してインスタンスを保護するのに役立ちます。

3. [値] フィールドに、ユーザーアクティビティに関係なくセッションがタイムアウトするまでの時間 (分) を入力します。
値は、非アクティブセッションタイムアウトの対応するプロパティの値よりも大きくする必要があります。認証されたユーザーの場合は *glide.ui.session_timeout*、ゲストユーザーの場合は *glide.guest.session_timeout* です。デフォルトでは、認証済みユーザーとゲストユーザーの両方の非アクティブセッションのタイムアウトは 30 分です。
4. [更新] を選択します。

関連情報

統合セッションの最大アクティブ時間を構成する

非アクティブ後のユーザーセッションタイムアウトの変更

非アクティブ状態が一定期間続いた後にユーザーセッションをタイムアウトするタイミングを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトで、アプリケーションで 30 分間操作がなかった場合、ログイン画面の [記憶する] チェックボックスをオンにしない限り、ユーザーは自動的にログアウトされます。間隔を長くすると、メモリ内の非アクティブなセッションが不必要にメンテナンスされる可能性があります。このタイムアウト設定は最大 24 時間まで調整できますが、数時間以内に調整してください。

注:

- サーバーへの Ajax 呼び出しにより、セッションが維持されます (ラベルやダッシュボードのリフレッシュなど)。
- ポーリングにより、チャットデスクトップが開いている間はセッションが維持されます (Chat プラグインが必要)。

手順

1. ログイン画面の [記憶する] チェックボックスをオフにします。
2. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
3. システムのプロパティ [sys_properties] リストから、*glide.ui.session_timeout* プロパティを検索します。
4. *glide.ui.session_timeout* が存在しない場合は、[新規] を選択し、次の値を使用して新しいプロパティを追加します。
   - **glide.ui.session_timeout**：
   - 説明：簡単な説明を入力します。この場合、「`デフォルトのセッションタイムアウト (30) を上書きします。この値は分単位です`」のように入力します。

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

- タイプ：適切なデータタイプを選択します。この場合は、[整数] を選択します。
- 値：デフォルト値を 30 分から任意の値に変更します。

注: セッションタイムアウトは、インストール出口のカスタマイズによって設定することもできます。

次のタスク
管理者は、次のプロパティを [システムプロパティ] テーブルに追加することもできます。

- *glide.security.csrf.handle.ajax.timeout*：**[true]** に設定すると、タイムアウトした Ajax 要求のエラーを処理します。
- *glide.security.auto.resubmit.ajax*：**[true]** に設定されていて、[インスタンスにログイン] チェックボックスが選択されているか、[記憶する] チェックボックスのデフォルト値を変更する 場合、タイムアウトした Ajax 要求を自動的に再送信します。続行するように求めるポップアップがユーザーに表示されます。
- *glide.ui.auto_req.extend.session*：**[true]** に設定すると、ユーザーがホームページのリフレッシュ時間に選択した値だけ、ユーザーのセッションが自動的に延長されます。ホームページのリフレッシュ時間がない場合は、標準のタイムアウト値が適用されます。タブレットとモバイルデバイスは、このプロパティをサポートしていません。**[false]** に設定すると、[記憶する] チェックボックスがオフになっている場合にユーザーセッションがタイムアウトします。タイムアウトは、ホームページのリフレッシュ時間があるかどうかに基づいています。ホームページのリフレッシュ時間がない場合は、標準のタイムアウト値が適用されます。ホームページのリフレッシュ時間が存在する場合、ユーザーセッションは、タイムアウト値にホームページのリフレッシュ時間の 1 間隔分の時間を加えた後にタイムアウトします。たとえば、ユーザーが 5 分間隔を選択した場合、そのセッションはタイムアウト値に 5 分を加えた後に期限切れになります。

  注: [記憶する] チェックボックスをオンにしたユーザーは、セッションタイムアウトプロパティの影響を受けません。

アドミニストレーターは、次のプロパティを追加して、ユーザーセッションの追加のタイムアウト設定を構成することもできます。次の追加設定はシステムリソースの節約に役立ちます。

- *glide.session.unauthorized.timeout.enabled*：認証されていないゲストセッションの代替セッションタイムアウトが有効になります。ゲストセッションは、認証情報を含まないインスタンスへの HTTP 要求に対して作成されます。デフォルトでは、このプロパティは **[true]** に設定されます。
- *glide.unauthorized.session_timeout*：認証されたユーザーがインスタンスからログアウトしてからセッションが終了するまでの時間 (分) を指定します。プロパティを **[0]** より大きく *glide.ui.session_timeout* プロパティの値より小さい値に設定します。

関連情報
非アクティブ後の統合セッションタイムアウトの変更

セッションの延長をユーザーに求めるプロンプトの表示
非アクティブに起因するタイムアウトが発生する前にユーザーがセッションを延長する必要がある時間を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、ユーザーは [セッションを延長します] ダイアログボックスで、期限切れの 2 分前にセッションを延長するように求められます。この手順では、ユーザーにこのプロンプトが表示されるタイミングを調整する方法を説明します。

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

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
2. *`glide.ui.session_timeleft`* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドに、ユーザーにセッションの延長を要求するセッションタイムアウトまでの時間を分単位で入力します。
   値をゼロに設定すると、ユーザーにセッションの延長を求めるメッセージが表示されなくなります。
4. [更新] を選択します。

ユーザーをロックアウトする

ユーザーがインスタンスにアクセスできないようにロックアウトします。

始める前に
必要なロール：user_admin または admin

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動し、リストからユーザーを選択します。
2. [ロックアウト] チェックボックスをオンにして、レコードを更新します。

ユーザーを非アクティブとしてマークする

ユーザーを非アクティブとしてマークして、[ユーザー] テーブルのアクティブなユーザーを参照するフィールドにユーザーが表示されないようにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注: デフォルトでは、ユーザーを非アクティブとしてマークすると、そのユーザーはロックアウトされます。[非アクティブユーザーのロックアウト **(Lock Out Inactive Users)]** ビジネスルールがこの動作を管理します。

[アクティブ] チェックボックスをオフにすると、ユーザーはロックアウトされ、インスタンスにアクセスできなくなります。この機能は、アクティブなユーザーのみがインスタンスにアクセスできるようにする Glide プロパティ *`glide.authenticate.only.allow.active.user.login`* によって制御されます。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動し、リストからユーザーを選択します。
2. [アクティブ] チェックボックスをオフにして、レコードを更新します。

ユーザーセッションの終了

たとえば、システムメンテナンスを実行するときにユーザーがまだログインしている場合、ユーザーセッションを終了できます。

始める前に
必要なロール：admin

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

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ログインユーザー]に移動します。
   同じアプリケーションノードにログインしているユーザーのみを表示できます。ユーザーレコードの値の [アクティブ] フィールドが [false] の場合、ユーザーはログインしていますが、現在はトランザクションを実行していません。ほとんどのユーザーは、常に非アクティブとして表示されます。
2. 終了するセッションを選択します。
3. [セッションのロックアウト] を選択します。
   セッションは終了し、ユーザーは次のトランザクション試行時にログインページにリダイレクトされます。ユーザーはロックアウトされていません。複数のユーザーセッションを 1 人のユーザーに関連付けることができます。ユーザーセッションの終了は、特定のセッションにのみ影響します。

> **注:** このプロセスを使用してモバイルユーザーセッションを終了することはできません。

非インタラクティブセッション

Non Interactive Sessions プラグインは、インタラクティブユーザーと非インタラクティブユーザーを区別します。

インタラクティブユーザー

インスタンスに追加された新しいユーザーは、自動的にインタラクティブユーザーになります。インタラクティブユーザーは、次のアクションを実行できます。

- ユーザー名とパスワードを使用して、UI またはサービスポータルにログインします。
- UI ページ、フォーム、またはリストを呼び出す URL (例：https://<インスタンス名>.service-now.com/incident.do) からインスタンスにコネクトします。
- Digest Authentication やセキュリティアサーションマークアップ言語 (SAML) などのシングルサインオンでコネクトします。
- 厳格なセキュリティで許可されている場合は、認証情報を使用して SOAP 接続を許可します。
- WSDL、JSON、XML、XSD などの他の API 接続には、ユーザーの認証情報を制限なしで使用します。

非インタラクティブユーザー

非インタラクティブユーザーは、JSON、SOAP、WSDL などの API 接続を許可するためにのみ認証情報を使用できます。ServiceNow UI にログインできません。厳格なセキュリティの高度なセキュリティ設定は、非インタラクティブユーザーがコンテキスト依存セキュリティマネージャー の要件の対象となるかどうかを決定します。

インタラクティブと非インタラクティブのユーザーを区別することで、ユーザーが最小特権の原理に準拠できるようにし、インスタンスのセキュリティが向上します。

非インタラクティブセッションと一緒にインストールされるもの

> **注:** 非インタラクティブセッションは、Calgary リリース以降のすべての新しいインスタンスで有効になります。プラグインのリストに表示されない場合は、Now Support の [プラグインをアクティブ化] サービスカタログアイテムを使用して要求します。

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

- [ユーザー] [sys_user] テーブルに **[Web** サービスへのアクセスのみ] [web_service_access_only] 列を追加します。
- 既存のすべてのユーザーをインタラクティブユーザーに変更します (web_service_access_only=false)。
- [ユーザー] フォームを更新して、デフォルトで **[Web** サービスへのアクセスのみ] [web_service_access_only] フィールドを表示します。

Web サービスの非インタラクティブユーザーを作成する

非インタラクティブユーザーは、API プロトコルからのみ ServiceNow インスタンスに接続できます。この機能を使用して、Web サービス認証の目的でユーザーアカウントを設定します。

始める前に
必要なロール：user_admin または管理者

このタスクについて
非インタラクティブユーザーは、インスタンスまたはサービスポータルにログインできず、シングルサインオンでコネクトできません。内部統合ユーザーとしてフラグが付けられている場合は、MID サーバーユーザーとして使用できます。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動します。
2. 更新するユーザーを検索します。

   Example
   たとえば、SOAP ユーザーです。
3. **[Web** サービスへのアクセスのみ] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] を選択します。

> **注:**
>
> ServiceNow プラットフォームは、高セキュリティ設定 で特定の API プロトコルの認証が必要ない場合でも、要求で指定されたユーザー名とパスワードの認証情報を使用します。たとえば、SOAP 要求でユーザー名とパスワードが指定されると、SOAP 要求で認証が必要ない場合でも、インスタンスはそれらの認証情報を検証します。ユーザー認証情報の検証を回避するには、要求にユーザー認証情報を含めないでください。

非インタラクティブユーザーレコードをインタラクティブにする

非インタラクティブユーザーをインタラクティブユーザーに手動で切り替えます。

始める前に
必要なロール：user_admin またはアドミニストレーター

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動します。
2. 更新するユーザーを検索します。
   例：システムアドミニストレーター
3. **[Web** サービスへのアクセスのみ] チェックボックスをクリアします。
4. [更新] を選択します。

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

セキュリティを厳格化するために **Web** サービスユーザーアカウントを更新する

インスタンスで厳格なセキュリティが必要な場合は、Web サービスに使用するすべてのユーザーアカウントに SOAP ロールを追加します。

始める前に
必要なロール：user_admin またはアドミニストレーター

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動します。
2. リストから Web サービスユーザーを選択します。
3. [ロール] 関連リストから、[編集] を選択します。
4. [ロール] リストに SOAP を追加します。
5. [保存] を選択します。
6. [更新] を選択します。

認証が必要

非インタラクティブセッションで [高セキュリティ設定] モジュールからの認証を必要とするかどうかを指定できます。

始める前に
必要なロール：admin (昇格された権限)

このタスクについて
非インタラクティブセッションは、UI をバイパスして API レベルでインスタンスにコネクトします。通常、非インタラクティブセッションでは、JSON、SOAP、XSD、WSDL などの設定されたプロトコルが使用されます。デフォルトでは、すべての非インタラクティブセッションで認証が必要です。

手順

1. security_admin ロールを持つアドミンユーザーとしてログインします。
2. security_admin を使用するために特権を昇格させます。
3. [すべて] > [システムセキュリティ] > [高セキュリティ設定 **(High Security Settings)]**に移動します。
4. 設定するプロトコルに対応する [認証が必要 **(Requires authorization...)]** オプションを選択します。
   たとえば、[受信 **SOAP** 要求に認証を要求する **(Requires authorization for incoming SOAP requests)]** です。
5. 非インタラクティブセッションメソッドで認証を要求するには、このチェックボックスをオンにします。

   チェックボックスをオフにすると、認証情報を提供せずに非インタラクティブセッションメソッドが接続できるようになります。

   注:

   Non-Interactive Sessions プラグインをアクティブ化すると、SOAP および WSDL ベースの統合を管理する既存のユーザーは、すでに SOAP ロールを持っている場合を除き、ログインが制限される可能性があります。

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

Now Platform のテーブルとデータ

ServiceNow は、Now Platform でデータを管理するためのオプションを提供します。

テーブルアドミニストレーション	データ管理	データのエクスポート	ロールバックと削除の復元
Now Platform のテーブルとレコードを使用して大量の複雑なデータを扱う方法について説明します。	ServiceNow でデータを保存および削除するためのオプションを確認します。	Now Platform からのデータのエクスポートについて説明します。	アクションをロールバックし、削除されたレコードを復元する方法について説明します。

テーブルアドミニストレーション

すべての ServiceNow アプリケーションのデータおよびプロセスの管理を処理します。Now Platform の管理ロールにより、インシデント、問題、データベースの変更などを管理するためのテーブルやレコードにアクセスできます。スキーママップを使用してテーブルとその関係 (親テーブルや子テーブルなど) をグラフィックで表現し、データ辞書テーブルを使用してデータベースの要素を定義します。複数のレコードセット間の複雑な関係を処理するには、多対多のタスク関係を使用します。

データ管理

一連の データ管理 ツールを使用して、インスタンス上のデータの増加を管理します。レコードをアーカイブし、テーブルクリーナーを使用して古いレコードを削除し、データベースローテーションで大きなテーブルを管理することで、パフォーマンスを維持します。

データのエクスポート

Now Platform から個別または複数のレコードをさまざまな形式でエクスポートします。

ロールバックと削除の復旧

ソフトウェアのアップグレードまたはプラグインのアクティブ化をロールバックします。削除されたレコードと関連する変更を復元します。

テーブルアドミニストレーション

テーブルとは、データベース内のレコードのコレクションです。各レコードはテーブルの行に対応し、レコードの各フィールドはそのテーブルの列に対応します。

このビデオでは、ServiceNow® インフラストラクチャについて説明し、テーブル、レコードおよびフィールドの概念、テーブルクラスおよびその他のテーブル関係、スキーママップについて紹介します。

テーブルアドミニストレーションの概要についての、この短いビデオをご覧ください。

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

開始するには

Now Platform® テーブルの探索

テーブルとテーブル管理の基本について説明します。

テーブルとインデックスの管理

テーブルとインデックスを管理し、レコード間のリレーショナル接続を作成します。

タスクテーブルの操作

タスクテーブルを使用して、タスク固有の機能を追跡し、[インシデント] テーブルと [問題] テーブルに接続します。

レポート用のデータベースビューの作成

レポートの目的でデータベースビューを作成します。

トラブルシューティングとサポート

- テーブルアドミニストレーションに関する質問やその他のリソースを調べる：ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Now Platform® テーブルの探索

アプリケーションは、テーブルとレコードを使用して、インシデント、問題、CMDB などのデータとプロセスを管理します。テーブルは、親テーブルと子テーブルを作成して他のテーブルを拡張できます。

テーブルアドミニストレーションの概要

Now Platform® は、テーブルベースのデータ構造を使用して情報を格納および整理します。一般的な IT Service Management (ITSM) プロセス用にビルド済みのテーブルが含まれており、そのデータは CSV、XML、またはその他の形式で完全にインポートおよびエクスポートできます。

テーブルアドミニストレーションユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
アドミニストレーター	アドミンは、特定のビジネス要件に合わせてカスタムテーブルを作成したり、フィールドプロパティを定義したり、テーブル間の関係を作成したり、元のテーブルを変更せずに既存のテーブルを

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

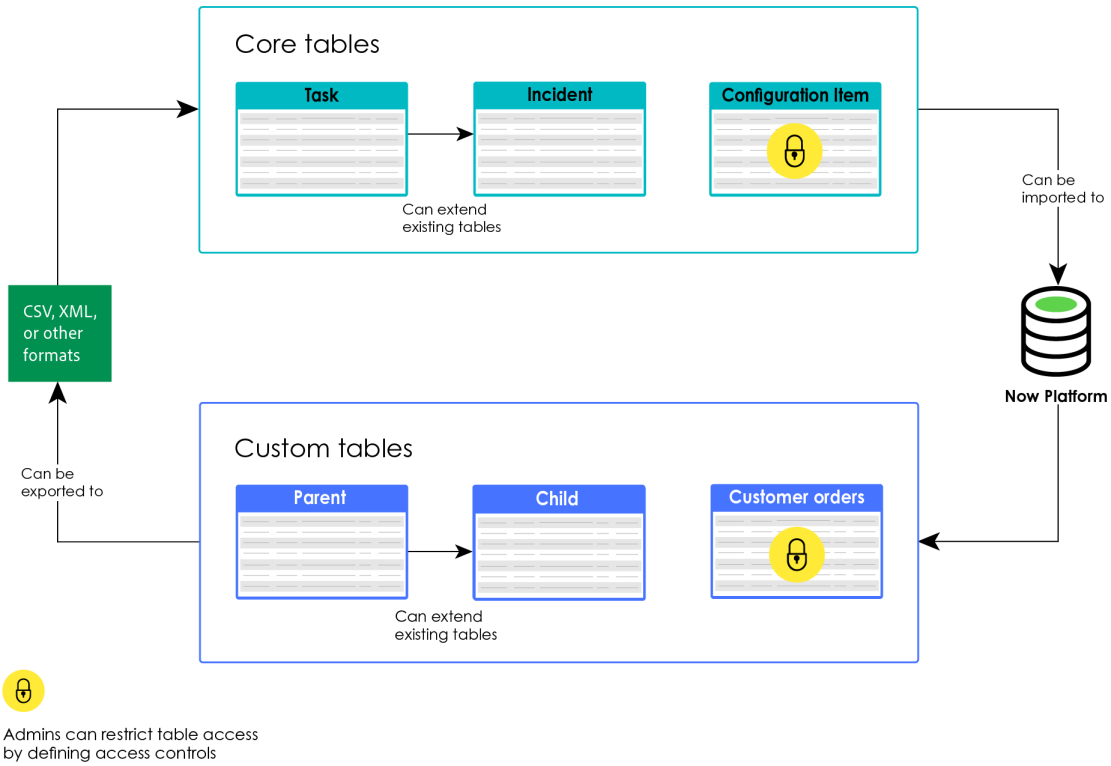
ユーザー (続く)

ユーザー	説明
	拡張したりすることができます。アドミニストレーターはまた、アクセス制御を定義することで、レコード、さまざまなタスクのビジネスルール、未使用のレコードと古いレコードのテーブルクリーンアップポリシーへのアクセスを、承認されたユーザーのみに許可します。

テーブルアドミニストレーションワークフロー

このインフォグラフィックは、アドミニストレーターがコアテーブルとカスタムテーブルの両方を拡張する方法を示しています。

コアテーブルとカスタムテーブルの拡張



1. アドミニストレーターはテーブルの関係を表示し、テーブル拡張が Now Platform® でどのように機能するかを理解します。
2. アドミニストレーターはカスタム親テーブルを作成し、カスタム子テーブルを作成して拡張します。
3. アドミニストレーターは、各テーブルへのアクセスを制限するアクセス制御を定義します。
4. アドミニストレーターは、必要に応じてコアテーブルとカスタムテーブルにデータをエクスポートおよびインポートします。

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

テーブルアドミニストレーションのメリット

メリット	機能	ユーザー
複数のテーブル間のモデルとエンティティの関係を定義します。	データ辞書テーブル	アドミン
テーブルとそのコンテンツの視覚的参照にアクセスします。	テーブル参照と拡張の表示	アドミン
インスタンスのレコードを保存します。	テーブルの作成	アドミン
インスタンスから不要なテーブルを削除します。	カスタムテーブルの削除	アドミン
テーブルに格納されているデータをすばやく検索します。	テーブルインデックスの作成	アドミン
単一のフィールドではなく、複数のエントリの別のリストにリストをコネクトします。	多対多のテーブル関係の作成	アドミン
タスク関連データを整理して保存します。	タスクテーブルの操作	アドミン
レポート作成の目的でテーブルをコネクトします。	レポート用のデータベースビューの作成	アドミン

次に探索する内容

テーブルアドミニストレーション機能の使用の詳細については、以下を参照してください。

- テーブルとインデックスの管理
- タスクテーブルの操作
- レポート用のデータベースビューの作成

データ辞書テーブル

インスタンス内のテーブル、列、およびフィールドラベルに関連する詳細にアクセスします。

テーブル

インスタンス内のすべての情報は、一連のレコードで構成されるテーブルに格納されます。レコードは、個々のデータを保持する一連のフィールドを保持し、リストまたはフォームのいずれかとして表示できます。

テーブル [sys_db_object] テーブルには、データベース内の各テーブルのレコードが含まれています。

テーブル [sys_db_object] テーブルにアクセスするには、[システム定義] > [テーブル] に移動します。[テーブル] リストから、アドミニストレーターは、カスタムテーブルを作成したり、既存のテーブルを選択してテーブルの詳細を表示したりすることができます。テーブルフォームでは、アドミニストレーターはテーブル管理オプションにアクセスできます。

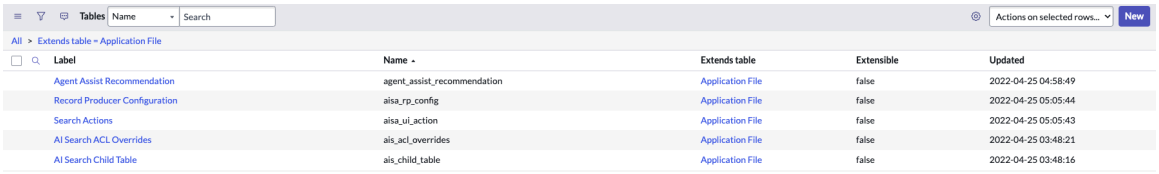
- 検索およびソート可能な埋め込みリストを使用した列の表示、追加、または変更。自動番号形式の定義。テーブルを他のテーブルで拡張可能にする。テーブルのモジュール作成。
- [スキーママップを表示] 関連リンクのクリックによるテーブルのスキーママップの起動。
- フォームヘッダーを右クリックして [辞書レコードを表示] を選択し、テーブルの辞書エントリを開く。

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

- [リストを表示] または [フォームを表示] 関連リンクをクリックして、テーブルのデフォルトリストまたはフォームビューに直接移動。
- [すべてのレコードを削除] をクリックして、テーブルからすべてのレコードを削除。

次の画像は、アプリケーションファイルテーブルを拡張するテーブルのリストを示しています。

テーブル



辞書エントリ

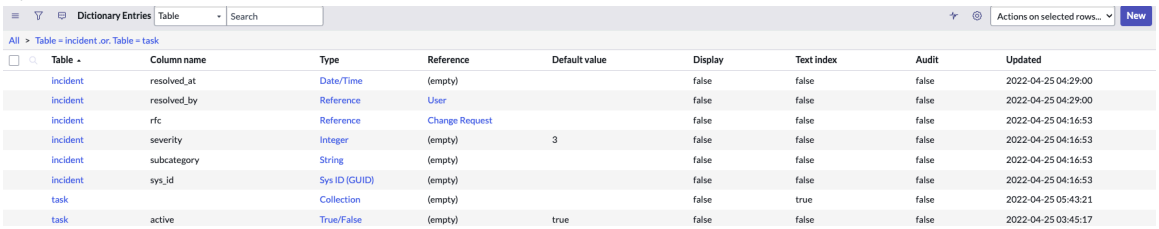
辞書エントリ [sys_dictionary] テーブルはシステム辞書とも呼ばれ、システム内のすべてのテーブルとフィールドを定義します。これには、フィールドのデータタイプ、文字数制限、デフォルト値、依存関係、およびその他の属性に関する情報が含まれています。

次のいずれかの方法でシステム辞書にアクセスします。

- システム辞書リストビューを表示するには、[システム定義] > [辞書]に移動します。
- 特定の辞書定義を表示するには、リストヘッダー、フォームヘッダー、またはフィールドラベルを右クリックし、[辞書を設定 **(Configure Dictionary)]** を選択します。

次の画像は、インシデントテーブルとそれが拡張するタスクテーブルの辞書エントリをフィルタリングしたリストを示しています。

辞書 **Inc** タスク



フィールドラベル

フィールドラベル [sys_documentation] テーブルは言語ファイルとも呼ばれ、ラベルに関する情報と、システム内の各テーブルおよび列のヒントが含まれています。

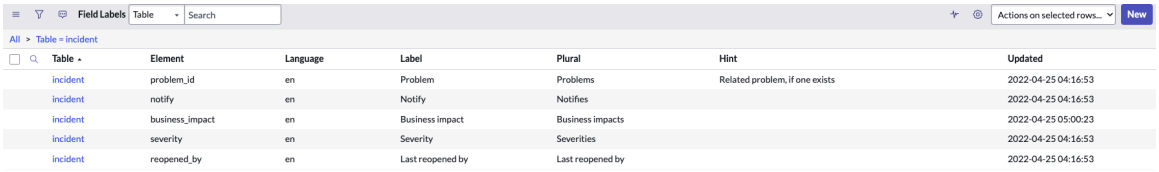
次のいずれかの方法で言語ファイルにアクセスします。

- リストビューを表示するには、[システム定義] > [言語ファイル]に移動します。
- 特定のフィールドのフィールドラベルを表示するには、フォームのフィールドラベルを右クリックします。

次の画像は、インシデントテーブルにラベルのみを表示するようにフィルタリングされた言語ファイルを示しています。

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

フィールドラベル



システム辞書

システム辞書から、インスタンス内の列にあるすべてのテーブルのリストを表示します。

システム辞書の各行は、テーブルまたはいずれかのテーブルの列を表します。システム辞書は、アドミニストレーターがテーブルとフィールドを変更し、リストとフォームを定義するオプションを提供します。

変更は機能に大きな影響を与える可能性があるため、システム辞書レコードを変更する場合は注意が必要です。特に、sys_で始まるテーブルであるシステムテーブルの辞書エントリを変更する場合には、更新セットを使用できないなどシステム全体の問題が発生する可能性があります。

辞書の変更を元に戻すことは困難です。また、辞書の変更はすべての拡張テーブルに自動的に適用されますが、辞書オーバーライドが定義されている場合は例外です。本番インスタンスに適用する前に、変更が十分にテストされていることを確認してください。

作成オプション

システム辞書からフィールドを作成すると、デフォルトのフォームビューの最初のセクションの末尾に自動的に追加されます。

ほとんどの場合、システム辞書に直接エントリを作成するのではなく、次のインターフェイスを使用します。

- テーブルとフィールドを作成するには、テーブルモジュールを使用します。
- フィールドを作成するには、テーブルフォームを設定します。

テーブル関係

テーブル間の関係は、テーブルの拡張、別のテーブルのレコードの参照、多対多の関係の作成、データベースビューでのテーブルの結合を行うことで、作成することができます。

テーブルは、いくつかの方法で互いに関連付けることができます。

拡張

テーブルは別のテーブルを拡張できます。拡張を行うテーブル (子クラス) には、他のテーブル (親クラス) のすべてのフィールドが含まれ、独自のフィールドが追加されます。たとえば、インシデント [incident] テーブルには、タスク [task] テーブルのすべてのフィールドがあり (インシデントはタスクの特殊な形式であるため)、独自のインシデント固有のタスクがあります。「テーブル拡張とクラス」を参照してください。

1 対多

テーブル内で、フィールドは別のテーブルのレコードへの参照を保持できます。1 対多の関係フィールドには次の 3 つのタイプがあります。

参照フィールド

ユーザーが参照フィールドによって定義されたテーブルのレコードを選択できるようにします。たとえば、インシデントテーブルの [発信者] フィールドを使用して、ユーザーがユーザーテーブルのレコードを選択できるようにします。

Glide リスト

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

ユーザーが Glide リストで定義されたテーブルで複数のレコードを選択できるようにします。たとえば、インシデント [incident] テーブルの [ウォッチリスト] フィールドを使用して、ユーザーがユーザー [sys_user] テーブルのレコードを選択できるようにします。

ドキュメント ID フィールド

ユーザーがインスタンス内の任意のテーブルのレコードを選択できるようにします。これらのフィールドはあまり一般的ではありませんが、翻訳されたテキスト [sys_translated_text] テーブルの [ドキュメント] フィールドはその一例です。

多対多

2 つのテーブルは双方向の関係性を持つことができるため、関連レコードは関連リスト内の両方のテーブルから表示できます。

データベースビュー

データベースビューで 2 つのテーブルを仮想的に結合して、複数のテーブルに格納される可能性のあるデータについてレポートを作成することができます。

テーブル拡張とクラス

1 つまたは複数の子テーブルがフィールドとレコードを親テーブルと共有できるようにします。アドミニストレーターとアプリケーション開発者は、テーブルの作成中にのみテーブルを拡張できます。

アドミニストレーターとアプリケーション開発者は通常、テーブルを拡張して、情報を共有する一連の関連レコードを作成します。たとえば、ベースシステムでは、タスクテーブルと構成アイテムテーブルに複数の拡張があります。

ベースシステムのサンプル拡張テーブル

元のテーブル	元のテーブルから拡張した関連テーブル
タスク [task]	• インシデント [incident] • 問題 [problem] • 変更要求 [change_request]
構成アイテム [cmdb_ci]	• アプリケーション [cmdb_ci_appl] • コンピューター [cmdb_ci_computer] • データベース [cmdb_ci_database]

別のテーブルを拡張するテーブルは「子クラス」と呼ばれ、これが拡張するテーブルが「親クラス」になります。テーブルは同時に親クラスと子クラスになり、他のテーブルを拡張したり、他のテーブルに拡張を提供したりすることができます。別のテーブルの拡張ではない親クラスは、「基底クラス」と呼ばれます。

アドミニストレーターは、これらのツールを使用してクラス間の関係を確認できます。

- スキーママップ
- システム辞書
- テーブルモジュール

テーブルの拡張：

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

- 新しいテーブルを拡張テーブルにリンクします。
- 新しいテーブルにシステムフィールドを作成します。
- 親クラスと子クラスを格納するデータベーステーブルを 1 つまたは複数作成します。システムが作成するテーブルの数は、テーブルの作成時に選択した拡張モデルによって異なります。

拡張モデル

Now Platform には次のような拡張モデルがあります。

- クラス別テーブル
- 階層別テーブル
- パーティション別テーブル

拡張モデルによってこれらの属性が決まります。

- 作成されたデータベーステーブルの数
- 親クラスからのフィールドの派生
- 子クラスからのレコードの複製

クラス別テーブル

作成されたテーブル

親クラスと子クラスごとに個別のデータベーステーブルを作成します。

親クラスから派生したフィールド

子クラスは、親クラスからフィールドを派生させます。

親クラス用に作成された辞書レコード

親クラスには、コレクションと、そこから派生可能な各フィールドの辞書レコードがあります。たとえば、契約 [ast_contract] テーブルには、テーブルとそのフィールドを定義する 59 件の辞書レコードがあります。

子クラス用に作成された辞書レコード

各子クラスには、そのクラスに固有のフィールドの辞書エントリのみがあります。

複製されたレコード

親クラスは、子クラスに格納されている各レコードを複製します。各子クラスには、クラスに固有のレコードのみが格納されます。複製されたレコードには、各テーブルに同じ Sys ID 値があります。子レコードに加えた変更は、親テーブル内の一致するレコードに複製されます。たとえば、契約 [ast_contract] テーブルは、リース [ast_lease] テーブルと保証 [ast_warranty] テーブルのレコードを複製します。

階層別テーブル

作成されたテーブル

親クラスに対して 1 件のデータベーステーブルを作成します。親クラスと子クラスのレコードは、すべてここに格納されます。子クラスには個別のデータベーステーブルはありません。

親クラスから派生したフィールド

子クラスは、親クラスからフィールドを派生させます。たとえば、インシデントテーブルはタスクテーブルからフィールドを派生させます。

親クラス用に作成された辞書レコード

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

親クラスには、コレクションと、そこから派生可能な各フィールドの辞書レコードがあります。たとえば、タスクテーブルは、テーブルとそのフィールドを定義する 66 件の辞書レコードを含む親クラスです。

親クラスの辞書エントリには、各レコードが属する子クラスを示す値を含む sys_class_name 列が含まれています。たとえば、インシデントレコードの sys_class_name 値は incident で、変更レコードの sys_class_name 値は change です。

子クラス用に作成された辞書レコード

各子クラスには、そのクラスに固有のフィールドの辞書エントリのみがあります。たとえば、インシデントテーブルには、タスクテーブルでまだ定義されていない 22 件の辞書レコードしかありません。

複製されたレコード

親クラスは「階層」に属するすべてのレコードを格納するため、レコードの複製は必要ありません。たとえば、タスクテーブルには、変更テーブル、インシデントテーブル、問題テーブルなど、その子クラスのすべてのレコードが含まれています。

パーティション別テーブル

作成されたテーブル

親クラスに対して 1 件のデータベーステーブルを作成します。親クラスと子クラスのレコードは、すべてここに格納されます。子クラスには個別のデータベーステーブルはありません。データベーステーブルがストレージの上限に達すると、ストレージテーブル (「パーティション」) が動的に追加され、追加のレコードが格納されます。

親クラスから派生したフィールド

子クラスは、親クラスからフィールドを派生させません。代わりに、各子クラスにはフィールドの独自のリストがあります。たとえば、ベース構成アイテム [cmdb]、構成アイテム [cmdb_ci]、およびハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルはすべて、独自のフィールド定義があります。

親クラス用に作成された辞書レコード

親クラスには、コレクションと、そこに関連する各フィールドの辞書レコードがあります。たとえば、ベース構成アイテム [cmdb] テーブルは、48 件の辞書レコードを持つ親クラスです。

親クラスの辞書エントリに加えられた変更は、子クラスの辞書エントリに複製されます。たとえば、親クラスのベース構成アイテム [cmdb] テーブルの [名前] 列を変更すると、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルやハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルなどの子クラスの辞書エントリに複製されます。

親クラスの辞書エントリには、各レコードが属する子クラスを示す値を含む sys_class_name 列と sys_class_path 列が含まれています。たとえば、ハードウェアレコードの sys_class_name 値は cmdb_ci_hardware で、コンピューターレコードの sys_class_name 値は cmdb_ci_computer です。

データベーステーブルがストレージの上限に達すると、システムは親クラスの辞書エントリを更新し、sys_storage_alias と storage_table_name の列を含めます。これらのストレージ列の辞書エントリにより、アドミニストレーターは親クラスとそのストレージテーブルを単一の論理ユニットとして管理できます。

子クラス用に作成された辞書レコード

各子クラスには、コレクションと、それに関連する各フィールドの辞書レコードがあります。たとえば、ハードウェアテーブルには、親クラスの列を複製するレコードを含む 73 件の辞書レコードがあります。

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

複製されたレコード

親クラスは「階層」に属するすべてのレコードを格納するため、レコードの複製は必要ありません。たとえば、ベース構成アイテム [cmdb] テーブルには、アプリケーション [cmdb_ci_appl]、コンピューター [cmdb_ci_computer]、ハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルなど、その子クラスのすべてのレコードが含まれています。

ストレージエイリアス

Now Platform でのデータ操作とフィールド作成においてストレージエイリアスが果たす役割について説明します。

ストレージエイリアスを理解することは、特にタスク [task] テーブルのような複雑なテーブル階層を扱う場合に、Now Platform での効果的なデータ管理とスキーマのカスタマイズのために重要です。

デフォルトでは、アドミニストレーターはインスタンス内のストレージ列エイリアス [sys_storage_alias] テーブルにアクセスできます。ただし、アドミニストレーターがこのテーブルに対するトランザクションプロセスをユーザーインターフェイスから実行することはできません。

テーブル階層とモデル

ストレージエイリアシングを理解するには、[階層別テーブル] と [クラス別テーブル] の 2 つのモデルを含むタスク [task] テーブル内のテーブル階層に関する知識が必要です。

階層別テーブル

このモデルでは、タスク階層内のすべての列がタスクテーブルにのみ存在するフラット化された階層を特徴とする、単一の物理テーブルであるタスク [task] テーブルを使用します。たとえば、変更要求に関連するフィールドは、個別の変更要求 [change_request] テーブルにはありませんが、タスク [task] テーブルに統合されています。テーブル [sys_db_object] テーブルの拡張モデルフィールドを確認することで、テーブルが階層別テーブルであるかどうかを確認できます。テーブルの親がタスク [task] テーブルの直接の子である場合、テーブルは [階層別テーブル] を使用します。

拡張テーブルは、その親の階層を継承します。たとえば、IMAC [change_request_imac] テーブルは、タスク [task] テーブルを拡張する変更要求 [change_request] テーブルの子テーブルです。変更要求 [change_request] テーブルが [階層別テーブル] であるため、IMAC [change_request_imac] テーブルモデルも [階層別テーブル] です。インシデント [incident] テーブル、変更要求 [change_request] テーブル、問題 [problem] テーブルなどの従来のテーブルはすべて、フラット化されたタスク [task] テーブル階層の一部です。

クラス別テーブル

このモデルは、データベースに物理的に存在するテーブルに適用されます。これは、タスクの行数が 100 万行を超えたときに、タスク [task] テーブルから直接拡張される新しいテーブルに使用されます。階層別テーブルとは異なり、クラス別テーブルはフラット化された階層内で動作しないため、グロミングは使用されません。

ストレージエイリアス定義

ストレージエイリアスは、インスタンス内のテーブルのすべてのフィールドに作成されます。ストレージ列エイリアス [sys_storage_alias] テーブルのキーフィールドについて理解しておいてください。

要素名

フィールドがユーザーにどのように表示されるかを示します。これは、ユーザーインターフェイスのインタラクションとスクリプティングにとって重要です。

ストレージエイリアス

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

フィールドのデータが格納されている正確な物理列を示します。ストレージエイリアス値は、操作するデータを識別するために table_name 値と組み合わせて使用されます。ストレージエイリアス値は、タスク [task] テーブルの実際の物理列です。

ストレージテーブル名

要素を格納する物理テーブルを指定します。階層別テーブルの場合、値は常にタスクです。[クラス別テーブル] テーブルの場合、値は物理テーブルの名前です。

テーブル

物理タスク [task] テーブルの各要素がリンクする論理クラスを指定します。Table 要素は、クラス識別子である table_name 値を保持します。

ストレージ列エイリアス

Storage Column Aliases | Element name | Search | Actions on selected rows... | New

All > Storage table name = task > Storage alias starts with a_ref_2

Element name	Offrow storage	Storage alias	Storage table name	Table
Search	Search	a_ref_2	=task	Search
cab_delegate	false	a_ref_2	task	Change Request [change_request]
category	false	a_ref_2	task	Standard Change Proposal [std_change_proposal]
chat_channel	false	a_ref_2	task	Chat Queue Entry [chat_queue_entry]
feedback	false	a_ref_2	task	Knowledge Feedback Task [kb_feedback_task]
guidance_step	false	a_ref_2	task	Guidance Task [help_guidance_task]
policy_id	false	a_ref_2	task	CMDB Data Management Task [cmdb_data_management_task]
request	false	a_ref_2	task	Requested Item [sc_req_item]
requested_for	false	a_ref_2	task	Asset Task [asset_task]
request_item	false	a_ref_2	task	Catalog Task [sc_task]
rfc	false	a_ref_2	task	Incident [incident]

この例では、cab_delegate 要素のストレージエイリアスは a_ref_2 で、データが格納される物理ストレージテーブルは task です。この例は、タスク [table] 上の異なる論理クラスにある 10 個の論理要素を示しており、それらはすべて物理タスク [task] テーブル上の同じエイリアス a_ref_2 にリンクしています。

兄弟要素はグロムされています。つまり、タスク [task] テーブルの 1 つの物理列を共有しています。次のようなクエリを使用して、論理要素 cab_delegate からデータをクエリできます。

```
SELECT a_ref_2 from task WHERE sys_class_name='change_request' AND
 a_ref_2 IS NOT NULL
```

クエリは、物理列 a_ref_2 にデータを指定します。クラス識別子 change_request は、物理タスク [task] テーブルの論理クラス change_request から cab_delegate 論理要素を照会するために、ストレージエイリアス a_ref_2 と組み合わせて使用されます。

実際の物理テーブルで作成されるフィールドの命名規則は、フィールドのタイプによって異なる場合があります。この例では、a_ref_2 は参照フィールドの値を保持するタスク [task] テーブルのエイリアスです。

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

機能と使用法

ストレージエイリアスには複数の目的があります。

マッピング

エイリアスは、論理要素 (階層別テーブル) または物理要素 (クラス別テーブル) をバックエンド データベース内の実際の物理列にマッピングします。論理要素は、論理要素の max_length よりも大きい物理列にグロムすることができます。

グロミング

エイリアスを使用すると、複数の兄弟要素が階層別テーブルモデルの 1 つの物理列を共有できます。

ラベルマッピング

エイリアスは、sys_documentation (ラベル) レコードをそれぞれの要素に関連付け、フォーム、レポート、リストビューでの可視化を高めます。

制限とルール

- 同じクラス内の 2 つの論理要素が物理列を共有できません。たとえば、インシデント [incident] テーブルに作成された 2 つの文字列フィールドは、データベース内の同じ物理列にマッピングできません。
- 親要素とその子は、物理列を共有できません。たとえば、インシデント [incident] テーブルに作成されたフィールドは、物理列がすでにタスク [task] テーブルのフィールドにマッピングされている場合、物理列にマッピングできません。
- 兄弟要素のみが物理列を共有できます。たとえば、変更要求 [change_request] テーブルの参照フィールドとインシデント [incident] テーブルの参照フィールドは、どちらも同じ物理列にマッピングできます。
- タスク [task] テーブル (sys_class_name は「task」) に直接作成されたフィールドはグロミングできません。

テーブルとインデックスの管理

アドミニストレーターは、テーブルアドミニストレーションツールを使用してデータベース構造を変更できます。

カスタムテーブルとフィールド

アドミニストレーターは、カスタムテーブルの追加、フィールドの定義、フィールドラベルの管理を行うことができます。アドミニストレーターは、不要なカスタムテーブルを削除したり、テーブル自体は削除せずにテーブル内のすべてのレコードを削除したりすることもできます。

辞書エントリ

システム辞書は、辞書エントリ `[sys_dictionary]` と呼ばれるテーブルで、インスタンス内にある各テーブルの詳細を含み、各テーブルのすべての列を定義します。アドミニストレーターは、システム辞書のテーブルとフィールドを変更することができ、その後、システム辞書はインスタンス全体でユーザーがアクセスするリストとフォームを定義します。

辞書属性

辞書属性は、フィールドのグローバルな動作を定義します。アドミニストレーターは、辞書エントリに属性を直接適用して、システム全体でのテーブルまたはフィールドの動作のさまざまな側面を制御します。

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

辞書オーバーライド

辞書オーバーライドを使用すると、アドミニストレーターは拡張テーブルのフィールド設定をオーバーライドできます。辞書オーバーライドの使用により、アドミニストレーターは、別のテーブルから継承する特定のテーブルのフィールドの動作をカスタマイズできます。オーバーライドは、親テーブルや他の子テーブルに影響を与えずに、子テーブルの継承された辞書属性を変更するために使用されます。

テーブルのフラット化

テーブルのフラット化を使用すると、タスク [task] テーブルとベース構成アイテム [cmdb] テーブルが関連テーブルの階層をもち、そこで 1 つ以上の子テーブルが親テーブルから拡張されます。

拡張モデルは、インスタンスでのテーブルの表示や機能には影響しません。データベースビューを含むテーブル機能はいずれも、拡張モデルによって変更されることはありません。

テーブルインデックス

インデックスは、データベース内で情報が格納されている場所へのポインターを作成することで、順序付けされていないテーブルを整理し、テーブル内の列のクエリを効率的に高速化します。アドミニストレーターは、インデックスを追加することでテーブルデータにより簡単にアクセスできます。

多対多のテーブル関係

多対多 (M2M) のテーブル関係により、アドミニストレーターは双方向かつ柔軟な方法で 2 つのテーブル間でレコードを関連付けることができます。この関係タイプは、あるテーブルの各レコードを別のテーブルの複数のレコードに関連付けたり、その逆方向の関連付けを行ったりできる、レコード間のリンクを作成するために使用されます。

テーブルの作成

アドミニストレーターとアプリケーション開発者は、アプリケーションデータを保存するカスタムテーブルを作成できます。テーブルを作成した後、フィールドタイプとフィールドラベルを変更することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

カスタムテーブルを作成する前に、カスタムテーブルのエンタイトルメントを確認してください。「サブスクリプション管理 でのカスタムテーブルとアプリケーションの管理」を参照してください。

このタスクについて
Now Platform アプリケーションサブスクリプションにはカスタムテーブルエンタイトルメントが含まれています。任意の目的で、最大でサブスクリプションのエンタイトルメント制限まで、カスタムテーブルを作成できます。作成したカスタムテーブルを使用アドミニストレーターがサブスクリプションにマッピングする方法の詳細については、「サブスクリプション管理 での製品サブスクリプションへのカスタムテーブルのマッピング」を参照してください。

> **注:** ツールを使用してアプリケーションをビルドする場合は、テーブルを作成することをお勧めします。詳細については、「アプリケーションのビルド」を参照してください。インスタンス内の不要なテーブルや無関係なテーブルの存在を最小限に抑えるために、テーブルを作成し過ぎないようにしてください。管理タスクを最小限に抑え、アップグレード時間を短縮するために必要なテーブルのみを作成します。[sys_choice] テーブルは拡張しないでください。[sys_choice] テーブルの拡張はサポートされていません。

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

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブル] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

コントロール	説明
ラベル	テーブルの一意のラベル (「ラップトップ」や「 シンクライアント」 など) を入力します。ラベルは、テーブルのリストおよびフォームビューに表示されます。[ラベル] フィールドを更新すると、現在の言語の言語ファイルのラベル レコードも更新されます。「データ辞書テーブル」のフィールドラベルを参照してください。
名前	テーブル名を編集します。これはテーブルのラベルとプリフィックスに基づいて、次のように自動的に入力されます。 ◦スコープ対象のアプリケーションのテーブルの場合、名前にはアプリケーションの一部であることを示す名前空間識別子がプリフィックスとして付けられます。 ◦グローバルアプリケーションのテーブルの場合、名前には文字列「`u_`」がプリフィックスとして付けられます。 ◦スコープ対象のアプリケーションのリモートテーブルの場合、その名前にはリモートでアプリケーションの一部であることを示す名前空間識別子と文字列 `st_` がプリフィックスとして付きます。 ◦グローバルアプリケーションのリモートテーブルの場合、名前には文字列 `u_st_` がプリフィックスとして付きます。 プリフィックスは変更できません。ただし、残りのテーブル名を変更することはできます。名前には、小文字、英数字の ASCII 文字およびアンダースコア (_) だけを使用できます。
拡張テーブル	拡張するテーブルを選択します。ベーステーブルを拡張すると、元のテーブルのすべてのフィールドが組み込まれ、新しいテーブルのシステムフィールドが作成されます。拡張可能とマークされたテーブルは、同じスコープ内にある場合、または他のスコープからの構成が許可されている場合に拡張可能です。 [スクリプト可能テーブル **(Scriptable Table)]** チェックボックスを選択して、このテーブルをスクリプト可能と指定した場合、このオプションは使用できません。
アプリケーション	[読み取り専用] このテーブルに関連付けられたアプリケーションを表示します。アプリケーションで作業している場合、またはアプリケーションレコードからテーブルを作成している場合、フィールドはデフォルトでそのアプリケーションに設定されます。それ以外の場合は、このフィールドのデフォルトは [グローバル] です。モジュールやセキュリティルールなど、テーブルレコードから作成されたすべてのレコードは、デフォルトでこのアプリケーションに割り当てられます。
リモートテーブル	このテーブルをリモートテーブルとして指定するオプション。リモートテーブルは、外部データソースからデータを取得するためのスクリプト定義を関連付けることができるテーブルです。標準の内部テーブルとは異なり、現在のインスタンスにあるレコードからはデータは取得されません。 このチェックボックスをオンにすると、スクリプト可能テーブルを他のテーブルから拡張できないため、[拡張テーブル **(Extends Table)]** オプションにアクセスできません。

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

コントロール	説明
	注: スクリプト可能テーブルの詳細については、以下を参照してください。 ◦ リモートテーブルを使用した外部データの取得とキャッシュ ◦ リモートテーブルの作成 ◦ リモートテーブルのスクリプト定義の作成
モジュールを作成	チェックボックスをオンにして [モジュールをメニューに追加 **(Add module to menu)**] フィールドに入力して、アプリケーションメニューにリストモジュールを作成します。 このオプションは、テーブルを作成する場合にのみ使用できます。
モジュールをメニューに追加	既存のメニューを選択するか、[新規作成] を選択して新しいメニュー名を入力します。このオプションは、[モジュールを作成] チェック ボックスがオンになっている場合にのみ使用できます。

4. [列] セクションで、[テーブルの列] 埋め込みリストを使用してテーブルに列を追加します。

列	説明
列ラベル	列に一意のラベルを定義します。ラベルは、列のリストヘッダーとフォームフィールドに表示されます。[列のラベル] フィールドを更新すると、現在の言語の言語ファイルのラベルも更新されます。
タイプ	[必須] 列のフィールドタイプを定義します。「フィールド管理」および「フィールドタイプ」を参照してください。既存のデータを保持するには、同じ基本タイプの間のフィールドのみを変更します (**Choice** と **String** など)。カスタムフィールドへの変更によってデータが失われると、警告が表示されます。ベースシステムフィールドを変更することはできません。変更するとデータが失われます。
参照	参照テーブル名を入力して、フィールドを参照フィールドタイプにします。

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

列	説明
	注: このフィールドでは、動的参照の作成が有効になっています。したがって、既存のテーブルと一致しないテーブル名を入力すると、現在のテーブルレコードに変更を保存する時点で新しいテーブルが作成されます。現在のテーブルのアプリケーションナビゲーターにモジュールがある場合、新しく作成されたテーブルのモジュールが同じアプリケーションメニューに自動的に作成されます。
最大長	[文字列フィールドのみ] フィールドの長さを制限します。長さが 254 未満のテキストフィールドは、1 行のテキストフィールドとして表示されます。255 文字以上になると、複数行のテキストボックスとして表示されます。 **注:** ◦ この値は、フィールドの [タイプ] が [文字列] である場合にのみ変更できます。その他のタイプのフィールドでは、変更は無視されます。 ◦ Oracle インスタンスでは、文字列フィールドの最大長を 4000 より大きくすることはできません。これは、Oracle で CLOB データタイプが必要になるためです。このサイズを超えて増加するには、ServiceNow テクニカルサポートでインシデントをログに記録し、変更を要求してください。 ◦ データが失われないようにするには、新しいアプリケーションを開発する場合にのみ文字列フィールドの長さを短くし、フィールドにデータが含まれているときは短くしないでください。カスタムフィールドへの変更によってデータが失われると、警告が表示されます。ベースシステムフィールドでは、データの損失が起きるような変更を行うことはできません。
デフォルト値	新しいレコードのフィールドのデフォルト値を指定します。この値が正しいフィールドタイプを使用していることを確認してください。たとえば、整数フィールドではデフォルト値に 2 を使用できますが、デフォルト値に *two* を使用することはできません。このような値は、辞書オーバーライドで上書きできます。
表示	このフィールドが表示値であるかどうかを示します (このテーブルを参照するレコードに表示されます)。

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

列	説明
	注: このフィールドをリストとフォームのどちらに表示するかを制御するオプションではありません。

5. [コントロール] セクションで、追加のテーブルオプションを定義します。

コントロール	説明
拡張可能	他のテーブルがこのテーブルを拡張できるようにするには、チェックボックスをオンにします。追加の子テーブルが作成されないようにするには、チェックボックスをオフにします。既存の子テーブルは変更されません。
ライブフィード	テーブルのレコードフィードを有効にするには、チェックボックスをオンにします。このオプションにより、[ライブフィードを表示] アイコン ( ) がフォームヘッダーに追加されます。
自動番号	チェックボックスをオンにして、自動付番フィールドをテーブルに追加する場合の番号形式を定義します。このチェックボックスは、テーブルに数値形式が存在しない場合にのみ使用できます。それ以外の場合は、既存の数値形式を編集できます。
アクセス制御ルールを作成	チェックボックスをオンにして、[ユーザーロール] フィールドに入力して、テーブルの基本セキュリティルールを作成します。
ユーザーロール	新しい名前を入力するか、このテーブルにアクセスするために必要な既存のユーザーロールを選択します。このオプションは、[アクセス制御ルールを作成] チェックボックスがオンになっている場合にのみ使用できます。

6. [アプリケーションのアクセス] セクションをクリックして、テーブルのスコープ保護を定義します。
詳細については、「アプリケーションのアクセス設定」を参照してください。

コントロール	説明
アクセス可能	テーブルにアクセスできるアプリケーションスコープを指定します。 すべてのアプリケーションスコープ 任意のアプリケーションスコープからアクセスできます。 このアプリケーションスコープのみ 現在のアプリケーションスコープからのみアクセスできます。

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

コントロール	説明
他のアプリケーションスコープからの読み取りアクセスを許可	このチェックボックスがオンの場合、他のアプリケーションスコープのスクリプトオブジェクトが、このテーブルに格納されているレコードを読み取ることができます。このオプションは実行時保護を提供します。たとえば、別のアプリケーション内のスクリプトでこのテーブルのデータに対するクエリを実行できます。他の API レコード操作を許可するには、先に読み取りアクセスを選択してください。
他のアプリケーションスコープからの作成アクセスを許可	このチェックボックスをオンにすると、他のアプリケーションスコープのスクリプトオブジェクトがこのテーブルにレコードを作成できるようになります。このオプションは実行時保護を提供します。たとえば、別のアプリケーション内のスクリプトでこのテーブルに新しいレコードを挿入できます。このオプションは、[他のアプリケーションスコープからの読み取りアクセスを許可] チェック ボックスがオンになっている場合にのみ使用できます。 このチェックボックスをオフにすると、他のアプリケーションスコープのスクリプトオブジェクトはこのテーブルにレコードを作成できなくなります。
他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可	このチェックボックスがオンの場合、他のアプリケーションスコープのスクリプトオブジェクトが、このテーブルに格納されているレコードを変更できるようになります。このオプションは実行時保護を提供します。たとえば、別のアプリケーション内のスクリプトでこのテーブルのフィールド値を変更できます。このオプションは、[他のアプリケーションスコープからの読み取りアクセスを許可] チェック ボックスがオンになっている場合にのみ使用できます。 このチェックボックスをオフにすると、他のアプリケーションスコープのスクリプトオブジェクトはこのテーブルに格納されているデータを変更できなくなります。
他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可	このチェックボックスをオンにすると、他のアプリケーションスコープのスクリプトオブジェクトが、このテーブルからレコードを削除できるようになります。このオプションは実行時保護を提供します。たとえば、別のアプリケーション内のスクリプトでこのテーブルからレコードを削除できます。このオプションは、[他のアプリケーションスコープからの読み取りアクセスを許可] チェック ボックスがオンになっている場合にのみ使用できます。

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

コントロール	説明
	このチェックボックスをオフにすると、他のアプリケーションスコープのスクリプトオブジェクトはこのテーブルからレコードを削除できなくなります。
Web サービスからのアクセス許可	このチェックボックスをオンにすると、ユーザーはこのテーブルに対して受信 Web サービス Web サービスクエリを実行できるようになります。このオプションは設計時保護と実行時保護の両方を提供します。このチェック ボックスをオンにしている場合でも、クエリを実行するユーザーは、このテーブルにアクセスするための適切な権限を持っている必要があります。 このチェック ボックスをオフにすると、ユーザーはこのテーブルに対して Web サービス クエリを実行できません。
構成を許可	このチェックボックスをオンにすると、他のアプリケーションスコープのアプリケーションが、このテーブルの機能を変更する構成レコードを作成できるようになります。たとえば、アプリケーション設計者は、ビジネスルール、クライアントスクリプト、または UI アクションの [テーブル] リストからこのテーブルを選択できます。このオプションは設計時保護を提供します。 このチェックボックスをオフにすると、構成レコードを作成するときにアプリケーション設計者がこのテーブルを選択できなくなります。

7. [送信] をクリックします。

次のタスク

テーブルのフィールドラベルまたはテーブル自体のラベルを変更するには、次のタスクを実行します。

1. フィールドラベル [sys_documentation] テーブルに移動し、テーブルをフィルタリングして、変更するフィールドを含むテーブルを表示します。テーブル自体を表すラベルを見つけるには、要素が空になっているレコードをフィルタリングします。
2. 変更するフィールドレコードを開き、更新します。各フィールドの説明については、「フィールドラベルテーブル」を参照してください。

グローバルなデフォルトフィールド

新しいカスタムテーブルを作成すると、いくつかのフィールドが [テーブルの列] 埋め込みリストに表示されます。すべてのテーブルで、必須のシステムフィールドが自動的に追加されます。これらのフィールドは、削除や変更はできません。

別のテーブルを拡張するテーブルの場合、親テーブルのフィールドは、現在のテーブルの [テーブルの列] 埋め込みリストにも表示されます。これらのフィールドを変更する場合、親テーブルのフィー

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

ルドに対するすべての変更は、現在のテーブルだけでなく、すべての子テーブルにも影響することに注意してください。

次の必須システムフィールドがすべてのテーブルに追加されます。

必須システムフィールド

フィールド	タイプ	説明
クラス [sys_class_name]	システムクラス名	テーブルが拡張可能である場合、どの子テーブルにレコードが含まれているかを示す文字列フィールド。
作成済み [sys_created_on]	日付/時刻	レコードがいつ作成されたかを示すタイムスタンプフィールド。
作成者 [sys_created_by]	文字列	レコードを作成したユーザーを示す文字列フィールド。
Sys_id [sys_id]	Sys ID	レコードの一意のレコード識別子。
更新 [sys_mod_count]	整数	レコード作成以降のこのレコードの更新回数をカウントする数値フィールド。
更新者 [sys_updated_by]	文字列	レコードを更新した直近のユーザーを示す文字列フィールド。
更新日時 [sys_updated_on]	日付/時刻	最新の更新日時を示すタイムスタンプフィールド。

カスタムテーブルの削除

アドミニストレーターは、不要になったカスタムテーブルを削除することができます。たとえば、ビジネス要件が変更されたために開発中のアプリケーションからテーブルを削除するような場合です。

テーブルは、アドミニストレーターが作成した場合はカスタムになり、システムのアップグレードやプラグインのアクティブ化には含まれません。カスタムテーブル名は常に `u_` で始まり、スコープテーブルの場合は `x_` で始まります。

⚠ **警告:** ベースシステムテーブルは削除できません。このようなテーブルを誤って削除してしまった場合、インスタンスをアップグレードすると自動的に再作成されます。

テーブルに、そこから拡張されたテーブルが関連付けられている場合、そのテーブルは削除できません。

テーブル自体を削除する前に、まずテーブル内のすべてのレコードを削除する必要があります。最初にレコードを削除しないと、親テーブルがレコードを参照している場合、親テーブルでエラーが発生する可能性があります。レコードを削除すると、親テーブルから参照が削除されます。詳細については、「テーブル内のすべてのレコードの削除」を参照してください。

カスタムテーブルの削除

カスタムテーブルが不要になった場合は、テーブル内のすべてのレコードを削除した後でテーブルを削除できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブル]に移動します。
2. 削除するテーブルを開きます。

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

3. [すべてのレコードを削除 **(Delete All Records)**] を選択します。

   テーブルを削除する前にすべてのレコードを削除すると、ビジネスロジックが正しく実行されます (参照カスケードルールや他のビジネス削除ルールなど)。最初にテーブルからすべてのレコードを削除しなかった場合は、テーブルの削除によって影響を受ける他のレコードまたはテーブルを手動で修正する必要があります。カスケード削除もこのステップで処理されます。

4. [削除] を選択します。
   [削除] ボタンは、u_ (グローバル) または x_ (スコープ対象) で始まるカスタムテーブルでのみ使用できます。
5. 確認ダイアログボックスで、`delete` と入力し、**[OK]** をクリックします。

   テーブルと、テーブルを参照する次のようなアイテムがすべて削除されます。

   - 選択リストアイテム
   - フォーム、フォームセクション、リスト、および関連リスト
   - レポートとパフォーマンスアナリティクスウィジェット
   - テーブルを参照する参照フィールド
   - アクセス制御

関連情報

カスタムテーブルの削除

テーブル内のすべてのレコードの削除

テーブル自体を削除せずに、テーブルのすべてのレコードを削除することもできます。たとえばアドミニストレーターは、インシデントテーブル自体を削除せずに、テストインスタンスのインシデントをすべて削除したい場合があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーブルから大量のレコード削除を準備する際には、パフォーマンスへの影響を最小限に抑えるために、次のガイドラインを考慮してください。

- 1 回の削除アクションで削除するレコードの数を制限して、テーブルがロックされないようにします。「setLimit」で説明されている `setLimit()` メソッドを使用します。
- この削除の結果として過剰な数のビジネスルールがトリガーされるのを最小限に抑えます。「setWorkflow」で説明されている `setWorkflow(Boolean e)` メソッドを使用します。

> **注:** テーブルのすべてのレコードを削除すると、そのテーブルを拡張するテーブルのレコードも削除されます。

テーブルレコードを削除するには、いくつかの方法があります。削除するレコードの数に応じて、環境で最も効率的な方法を選択してください。この方法は慎重に使用してください。この手順を実行する前に、レコードが不要であることを確認してください。

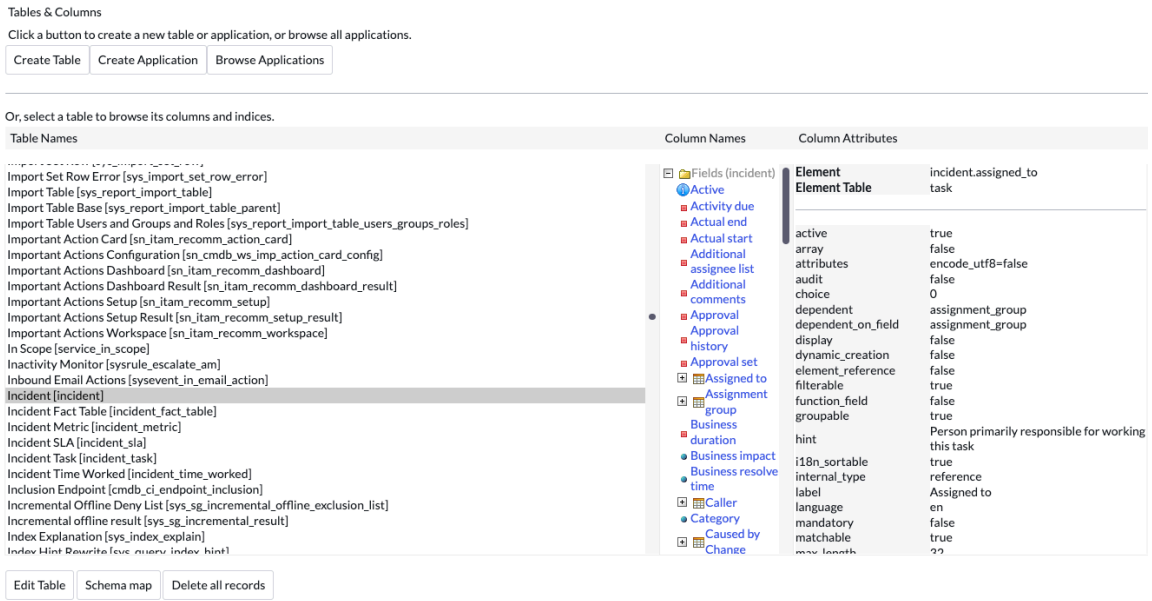
手順

- [テーブルと列] モジュールから、次の手順を実行します。

  1. [システム定義] > [テーブルと列] に移動します。
  2. レコードを削除するテーブルを選択します。

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

注: レコードを削除するテーブルがスコープ対象のアプリケーションに属している場合は、スコープピッカーでそのアプリケーションを選択します。または、スコープ対スコープアクセスを構成することもできます。「限定呼び出し元アクセス特権の設定」を参照してください。



注: システムテーブルには、このレコードの削除方法が許可されていないものがあります。たとえば、ユーザーレコード [sys_user] をすべて削除することはできません。テーブルのリストには、レコードを削除できないシステムテーブルは含まれていません。

3. [すべてのレコードを削除] をクリックします。
4. 確認ダイアログボックスで、`delete` と入力し、**[OK]** をクリックします。

- リストビューから、次の手順を実行します。
  1. リスト v2 で、テーブルレコードを表示するリストビューに移動し、コンテキストメニューをクリックして [表示] に移動します。
  2. リスト v3 で、フッターの **[<数値> 行/ページ]** をクリックします。
  3. 表示する最大数を、1 ページあたりの行数で設定します。
  4. ページ上のすべての行を選択します。
  5. [選択した行のアクション] をクリックし、[削除] をクリックします。
  6. すべてのレコードが削除されるまで、ページ上のすべての行の削除を続行します。

タスクの結果
選択したテーブルにはレコードがありません。テーブルはまだ存在し、他のテーブル上のそのテーブルへの参照 (ビジネスルールや参照フィールドなど) は保持されます。

辞書エントリの変更

辞書エントリを変更するには、フォームのフィールドを設定するか、辞書モジュールからフィールドを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

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

手順

1. 次のいずれかの手順を実行します。
   - フォーム上のフィールドに移動し、フィールドを右クリックして [辞書を設定 **(Configure Dictionary)]** または **[<フィールド名> を表示 (Show <field name>)]** を選択します。該当のフィールドのシステム辞書エントリフィールド が開きます。
   - [システム定義] > [辞書]に移動し、フィールドまたはテーブルのエントリをクリックします。テーブルのエントリは、[タイプ] が [コレクション] に設定されています。
2. 辞書エントリのフィールドを更新します。
3. [更新] をクリックします。

辞書エントリフォーム

辞書エントリフォームは、詳細ビューと追加フィールドを提供するように再設計されました。すべてのフィールドを表示するようにフォームを設定する必要があります。

辞書エントリフォーム

フィールド	説明
テーブル	要素が作成されるテーブルを定義します。 **注:** これは、フィールドを追加するためのスコープ保護を満たすテーブルだけを表示します。
タイプ	列のフィールドタイプを定義します。または、[タイプ] が [コレクション] の場合は、辞書エントリがテーブルを表すことを示します。詳細については、「フィールドの管理」を参照してください。 フィールドのタイプを変更できます。既存のデータを保持するには、データベース上の同じ物理タイプにマップする論理タイプ間でのみ変更します。たとえば、Choice や String などです。
アクティブ	フィールドを有効または無効にします。このチェックボックスをオフにすると、クラシック環境のリストとフォームでフィールドが非表示になります。 このオプションをオフにしてフィールドを無効にしても、構成リストからは削除されません。非アクティブなフィールドは、アドミンがリストレイアウトを更新してこれらのフィールドを削除するまで、アドミンが設定したリストに表示されます。
関数フィールド	選択すると、数学演算、フィールド長計算、曜日計算など、データベース関数の結果を表示するフィールドが作成されます。 新しい関数レコードが保存されると、チェックボックスをオフにしてそのフィールドを通常のフィールドにすることはできません。
読み取り専用	ユーザーがユーザーインターフェイスでフィールド値を変更できるかどうかを決定します。このチェックボックスをオンにすると、ユーザーは値を変更できません。フィールドのデータが計算されて表示されます。 **注:** 拡張テーブルでは、このオプションを上書きできます。
監査	テーブルの監査を有効または無効にします。テーブルの監査 (履歴) をオンにします。

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

辞書エントリフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: このオプションはテーブルのみに適用されます。
テキストインデックス	検索でテーブル内のテキストにインデックス作成するかどうかを決定します。 注: このオプションはテーブルのみに適用されます。フィールドをインデックス作成から除外するには、「特定のフィールドのインデックスの削除」を参照してください。
列ラベル	列の一意のラベルを定義します。ラベルは、列のリストヘッダーとフォームフィールドに表示されます。 • [列ラベル] フィールドを更新すると、(現在の言語の) 言語ファイルのラベルも更新されます。 • 新しい列を作成すると、列名はラベルに基づいて自動的に入力されます。ラベルには、カスタムであることを示す「u_」がプリフィックスとして付いています。たとえば、列ラベルとして **Activity Description** を入力すると、列名はデフォルトで **u_activity_description**になります。
列名	列のフィールド名を定義します。新しいフィールドを作成すると、この名前は次のようにラベルとプリフィックスに基づいて自動的に入力されます。 • 別のスコープ内にあるテーブルのフィールドの場合、名前にはスコープがプリフィックスとして付き、カスタムであり、そのアプリケーションの一部ではないことが示されます。 • 同じスコープ対象のアプリケーション内のテーブルにあるフィールドの場合、名前にはアプリケーションの一部であることを示すプリフィックスがありません。 • グローバルアプリケーションのフィールドの場合、名前にはカスタムであることを示すために「u_」がプリフィックスとして付けられます。 プリフィックスは変更できません。ただし、名前の残りの部分を変更することはできます。名前には、小文字、英数字の ASCII 文字およびアンダースコア (_) だけを使用できます。既存の辞書レコードの名前は変更できません。 注: 列名に連続した (2 個の) アンダースコアを入力することはできません。たとえば、列名として `my__sample_name` と入力すると、辞書エントリを保存すると自動的に `my_sample_name` に変更されます。]
最大長	ユーザーインターフェイスでの文字列フィールドの表示方法と、物理データベースのデータタイプにマップする方法を決定するために、文字列フィールドのサイズに論理的な制限を提供します。 長さが 255 文字未満の文字列フィールドは、1 行のテキストフィールドとして表示されます。254 文字を超える長さの文字列フィールドは、複数行テキストボックスとして表示されます。 フィールドの長さは、データベースで利用可能な最も近い物理データタイプにマップされます。これにより、使用可能な長さが最初に指定された長さより長くなることがあります。たとえば、長さ 50 を入力すると、VARCHAR(100) という最も近い物理データタイプにマップされます。これは、最大 100 文字制限になり、要

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

辞書エントリフォーム (続く)

フィールド	説明
	求されたフィールド長の 2 倍の長さになります。同様に、長さ 1000 を入力すると、MEDIUMTEXT という最も近い物理データタイプにマップされます。これは、最大 4000 文字制限になり、要求されたフィールド長の 4 倍の長さになります。 **注:** • この値は、[文字列] フィールドに対してのみ変更できます。その他のタイプのフィールドでは、変更は無視されます。 • Oracle インスタンスのユーザーは、アプリケーション UI で文字列フィールドの最大長を 4000 より大きくすることはできません。これは、Oracle で CLOB データタイプが必要になるためです。このサイズを超えて増加させるには、 テクニカルサポートでインシデントをログに記録し、変更を要求してください。 • データが失われないようにするには、新しいアプリケーションを開発する場合にのみ文字列フィールドの長さを短くし、フィールドにデータが含まれているときは短くしないでください。カスタムフィールドへの変更によってデータが失われると、警告が表示されます。ベースシステムフィールドでは、データの損失が起きるような変更を行うことはできません。
必須	レコードを保存するためにこのフィールドに値を含める必要があるかどうかを決定します。詳細については、「フィールドの必須化」を参照してください。 **注:** 拡張テーブルでは、このオプションを上書きできます。
表示	このフィールドが参照フィールドの表示値であることを示します。リストおよびフォーム上のこのテーブルへのリンクに表示されるテキストとして値を使用する 1 つのフィールドに対して、これを true に設定します。デフォルトでは、「番号」フィールドはすべてのタスクテーブルの表示値です。 **注:** • このオプションは、リストまたはフォームがこのフィールドをレイアウトの一部として表示するかどうかは制御しません。代わりに、「リスト構成」と「フォームのカスタマイズ」を参照してください。 • テーブルから個々のレコードを表示する場合、表示値はフォームタイトルの一部になります。 • 辞書オーバーライドを使用すると、拡張テーブルに親テーブルの表示値とは異なる表示値を設定できます。
機能の定義	フィールドが実行する関数を定義します。 `glidefunction:` で始まり、そのあとに実行される操作 (`concat` など)、関数のパラメーターが続きます。定数は単一引用符で囲む必要があります。 たとえば、次の関数定義では、簡単な説明、空白、発信者名の順に示すフィールドが作成されます。 `glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name)`

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

辞書エントリフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: 関数パラメーターはドット連結をサポートします。「関連テーブルのデータへのドット連結」を参照してください。
属性 [詳細ビュー]	フィールドまたはフィールドに依存する機能の動作を変更します。詳細については、「辞書属性」を参照してください。属性は、辞書オーバーライドを使用して拡張テーブルで上書きできます。「属性」関連リストからこの辞書エントリの属性を構成することもできます。
デフォルト値	
動的フィルターを使用 [詳細ビュー]	動的フィルターに基づいて動的に生成されるデフォルト値を指定できます。
動的フィルター値 [詳細ビュー]	[動的なデフォルトを使用 **(Use dynamic default)**] オプションが選択されている場合にデフォルト値を決定する動的フィルターを指定します。
デフォルト値	新しいレコードのフィールドのデフォルト値を指定します。この値が正しいフィールドタイプを使用していることを確認してください。たとえば、整数フィールドではデフォルト値に 2 を使用できますが、デフォルト値に two を使用することはできません。このような値は、辞書オーバーライドで上書きできます。
参照仕様	
参照	フィールドを参照フィールドにします。 既存のテーブルと一致しない名前を入力すると、辞書レコードに変更を保存する時点で新しいテーブルが作成されます。現在のテーブルのアプリケーションナビゲーターにモジュールがある場合、新しいテーブルのモジュールが同じアプリケーションメニューに自動的に作成されます。
参照修飾子を使用 [詳細ビュー]	次のように使用する修飾子のタイプを指定します。 • シンプル：参照修飾子の条件を指定できる一連の選択リスト • 動的：修飾子をビルドするために使用できる動的フィルター • 詳細：修飾子のビルドに使用できる静的にエンコードされたクエリ文字列または JavaScript コード
参照修飾子の条件	簡易修飾子タイプが選択されている場合に参照修飾子が実行されるときの条件を指定します。
動的参照修飾子 [詳細ビュー]	動的修飾子タイプが選択されている場合に参照修飾子を決定する動的フィルターの作成オプションを指定します。
参照修飾子 [詳細ビュー]	詳細修飾子タイプが選択されている場合、参照フィールドで使用可能なレコードをフィルターします。参照修飾子は、辞書オーバーライドで上書きできます。
参照キー [詳細ビュー]	参照フィールドの一意の識別子として使用する sys_id 以外のフィールドを識別します。
参照カスケードルール [詳細ビュー]	参照しているレコードが削除された場合にレコードをどのように処理するかを定義します。次のオプションのいずれかを選択します。

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

辞書エントリフォーム (続く)

フィールド	説明
	• クリア：参照をクリアします (デフォルト)。 • 削除：すべての参照レコードを削除します。 • 制限：参照しているレコードがある場合、レコードの削除を防止します。 • なし：参照レコードを変更しません。
参照フロート [詳細ビュー]	1 対多の関係の関連リストで [編集] ボタンを有効にします。
動的作成 [詳細ビュー]	参照フィールドの場合、既存のレコードと一致しない値を入力すると、参照されるテーブルにレコードが作成されるかどうかを決定します。選択した場合は、[動的作成スクリプト] フィールドを使用してレコードの作成方法を定義します。
動的作成スクリプト [詳細ビュー]	[動的作成フィールド] を選択すると、参照テーブルにレコードを作成するためのスクリプトを入力できます。
依存フィールド	
フィールドに依存 [詳細ビュー]	現在のフィールドが依存するフィールドを指定します。詳細については、「フィールドの必須化」を参照してください。 注: 拡張テーブルに対してこの値を上書きできます。 。
選択リストの仕様	
選択	次のいずれかの方法で、ユーザーが推奨値のリストを表示できるようにします。 • [-- なし --] のないリストメニュー • [-- なし --] のあるリストメニュー • 提案フィールドタイプ 選択肢を使用する場合は、選択リストを定義するか、選択肢テーブルと[選択肢]フィールドを使用して、辞書内の別のフィールドから選択肢をコピーします。
選択肢テーブル [詳細ビュー]	フィールド選択肢に別の選択肢フィールドと同じ値を入力します。[選択肢] フィールドが「なし」以外に設定されている場合は、選択肢の値を引き出すテーブルを選択します。フィールド [選択肢フィールド] も入力する必要があります。 たとえば、[選択肢テーブル] がインシデント [incident] テーブルに設定されている場合、このフィールドにはインシデントの選択肢フィールドの 1 つと同じ選択リストがあります。選択肢フィールド (以下を参照) によって、どのフィールドが決定されるかが決まります。
選択肢フィールド [詳細ビュー]	フィールド選択肢に別の選択肢フィールドと同じ値を入力します。[選択肢] フィールドがなし以外に設定されている場合は、選択肢テーブルのために選択したテーブルからフィールドを選択します。たとえば、[選択肢テーブル] フィールドがインシデント [incident] テーブルに設定され、[選択肢フィールド] が [優先度] に設定されている場合、このフィールドは、それらの選択肢が変更されても、インシデントの [優先度] フィールドと同じ選択肢となります。

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

辞書エントリフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: このフィールドは選択肢フィールドである必要があります。
計算対象値	
計算対象 (Calculated) [詳細ビュー]	フィールドの値が他の値から計算されるかどうかを決定します。選択した場合は、[計算] フィールドを使用して計算の実行方法を定義します。[計算タイプ] フィールドでは、列値の計算をスクリプトベースにするか計算式ベースにするかを選択できます。計算対象フィールドでフィルタリング、ソート、またはグループ化する場合、ソート順は、フィールドが最後に表示されたときではなく、フィールドが最後に更新されたときから格納されたフィールド値に基づきます。 **注:** ビジネスルールに関連して、ビジネスルールが実行される前であっても、ビジネスルールの前に計算対象フィールドが最初に入力されます。計算対象フィールドは、必要に応じて、ビジネスルールが実行される前に再度入力されます。
計算タイプ [詳細ビュー]	列をスクリプトベースの計算にするか計算式ベースの計算にするかを選択できるようにします。事前定義された関数とサンプル式の詳細については、「の列値の式テーブルビルダー」を参照してください。
計算 [詳細ビュー]	選択した計算タイプに基づいてスクリプトまたは式を入力できます。 [計算タイプ] が [計算式] の場合、フィールドの値を計算するための事前定義された関数または計算式を入力できます。事前定義された計算式を使用することも、他の計算式を組み合わせて要件に従って計算式を作成することもできます。 [計算タイプ] が [スクリプト] の場合、フィールドの値を計算するためのスクリプトを入力できます。これらは、辞書オーバーライドを使用して拡張テーブルのために上書きできます。このスクリプトでは、現在のオブジェクトを使用できます。アクセス制御ルールと同様に、スクリプトは次のことができます。 • true または false に評価します。 • true または false に設定された回答変数を返します。 • `current.display_name = "name"` のように、フィールド値を直接設定します。 **注:** 計算されたスクリプトが適用されると、フィールドは読み取り専用として表示されます。たとえば、[アクティブ] に設定されている辞書レコードの計算フィールドにスクリプトを追加すると、フォーム上で [アクティブ] フィールドが読み取り専用になります。リストビューからの [アクティブ] フィールドのインライン編集も無効になります。
追加フィールド	
クラス	現在のテーブルが拡張するテーブルを識別します。他のテーブルを拡張しないテーブルは、このフィールドに独自の名前を指定します。詳細については、「」を参照してください。
Defaultsort	廃止
サイズクラス	クエリ中に各行に格納されるメモリの量を減らすことによって、プラットフォームがこのテーブルを大きなテーブルとして処理するかどうかを決定します。このフィールドの値を実行および設定するスケジュール済みジョブがあります。

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

辞書エントリフォーム (続く)

フィールド	説明
スペルチェック	フィールドのスペルチェックを有効または無効にします。
一意	フィールド値は一意である必要があります。 ⚠ **警告:** 対応するテーブルのフィールドの値がそのフィールドのために既に異なる場合にフィールドを一意にすると、データが失われます。フィールドに一意性を強制する前に、テーブル内の、どのレコードにもそのフィールドの値がないこと、またはすべてのレコードが同じ値であることを確認します。
UI アクション	
デフォルトビューまたは詳細ビュー	フォームビューをデフォルトビューまたは詳細ビューに変更します。フィールドはビューに基づいて変更されます。デフォルトのビューを使用している場合は、詳細ビューのフィールドで提供されているものと同じタスクを実行するスクリプトを作成する必要があります。
関連リスト	
アクセス制御	テーブル内のデータへのアクセスを許可または制限するアクセス制御へのアクセスを提供します。
選択肢	編集中の選択リストフィールドのオプションへのアクセスを提供します。
辞書オーバーライド	このフィールドの辞書オーバーライドへのアクセスを提供します。
属性	このエントリの辞書属性へのアクセスを提供します。
ラベル	編集中のテーブルまたはフィールドに使用されるラベルへのアクセスを提供します。

辞書属性を使用したテーブルとフィールドの変更

辞書属性は、辞書レコードが記述するテーブルまたはフィールドの動作を変更します。アドミニストレーターは、辞書属性を追加または変更できます。

属性の追加

テーブルまたはフィールドの属性を追加または削除するには、辞書レコードを開き、[詳細] リンクを選択して、[属性] フィールドを変更します。または、辞書レコードで [属性] 関連リストの [新規] を選択します。辞書エントリの変更の詳細については、「辞書エントリの変更」を参照してください。

属性はカンマで区切ります。複数の属性が辞書レコードに存在する場合は、追加する属性の前に、スペースなしでカンマを追加します。

true/false 値を使用可能な属性の場合：

- true の値を指定するには、「`attribute`」または「`attribute=true`」のいずれかを入力します。
- false の値を指定するには、属性が表示されないことを確認するか、または「`attribute=false`」と入力します。アップグレードの際に値を維持するには、デフォルトでテーブルに設定されている属性を削除しないでください。

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

アップグレードのための属性値の維持

ベースシステムの一部である属性を削除すると、アップグレード中に自動的に復元されます。アップグレードによってシステムの動作が変更されないようにするには、属性をテーブルまたはフィールドに残し、その値を必要に応じて設定します。

たとえば、デフォルトでフィールドに属性 `knowledge_search=true` がある場合は、属性を削除せずに false にします。`knowledge_search=false` と設定してください。

使用可能な辞書属性

名前	値	ターゲット要素	説明
allow_null	True/False	field_name フィールド	存在するか true の場合、フィールドとして `None` を入力できます。
allow_public	True/False	table_name フィールド	true の場合、table_name フィールドには、現在のスコープだけでなくすべてのスコープのテーブルが表示されます。
allow_references	True/False	field_name フィールド	true の場合、ドット連結できるように、参照フィールドを含む選択対象のツリーが表示されます。
allowHugeAlter	True/False	任意のテーブル	true の場合、1 億行を超えるテーブルに列を追加できます。
approval_user	このフィールドが表す承認タイプのユーザーを含むフィールドの名前	整数フィールド	テーブルフィールドは、照合を使用してルックアップを実行するために使用されます。*approval_user=<field_name>* の属性を持つテーブルフィールドとして承認を指定します。ここで <field_name> は、この承認タイプのユーザーを含むテーブルのフィールドを示します。 • この属性を持つフィールドには、承認の順序を示す整数値が含まれます。 • シーケンス番号が同一であるすべての承認フィールドは、続行する前に複数の承認が必要であることを示しています。 • 承認はシーケンス番号順に要求されます。たとえば、シーケンス番号が 100 である承認はすべて、シーケンス番号 200 の承認が要求される前に承認される必要があります。
attachment_index	True/False	任意のテーブル	true の場合、テーブルの添付ファイルは検索のためにインデックス付けされます。詳細については、「テーブルのインデックス添付ファイル」を参照してください。

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

名前	値	ターゲット要素	説明
バーコード	True/False	文字列フィールド	文字列フィールドを有効にして、モバイルデバイスのカメラにアクセスし、バーコードをスキャンして処理します。
base_table	ベーステーブルタイプの名前	table_name フィールド	table_name フィールドでは、この属性で指定されたテーブルから派生した任意のテーブルを選択できます。デフォルトでは、ベーステーブル自体もリストに含まれています (ただし、この動作をオフにする場合は *skip_root* を参照してください)。
calendar_elements	セミコロン (「;」) で区切られたフィールド名のリスト	任意のカレンダーイベントテーブル	カレンダーイベントの説明を作成するときに使用するフィールドのリストを指定します。指定しない場合は、表示名と簡単な説明が使用されます。 *calendar_elements* 属性は、派生 (ドット連結) フィールドをサポートしていません。
collection_interval	「HH:MM:SS」で指定された間隔 (たとえば「01:02:30」は 1 時間 2 分 30 秒)	コレクションフィールド	メトリクスの収集間隔を指定します。
close_states	非アクティブ状態の整数値	タスクステータスフィールド	*TaskStateUtil* API によって使用され、セミコロン (「;」) で区切られた非アクティブ状態値のリストを識別します。
critical	True/False	[apm_application]テーブルの任意のフィールド	アプリケーションに関する重要な情報であるフィールドを定義します。これにより、重要な情報の入力を追跡できます。
current_location	True/False	文字列フィールド	文字列フィールドを有効にして、モバイルデバイスの GPS 位置情報にアクセスします。
disable_execute_now	True/False	sys_auto から派生した任意のテーブル	存在するか true の場合、通常の [今すぐ実行] ボタンを無効にします。スケジュールを使用する Now Platform アプリケーション (ディスカバリー など) は、この属性を使用して、より適切な独自のアクションに置き換えます。
default_rows	整数値	マルチテキストフィールド	マルチテキストフィールドのデフォルトの行数を設定します。
default_close_state	ステータスの整数値	タスクステータスフィールド	*TaskStateUtil* API によって、タスクテーブルのデフォルトのクローズ状態値を識別するために使用されます。
default_work_state	ステータスの整数値	タスクステータスフィールド	*TaskStateUtil* API によって、タスクテーブルのデフォルトの動作状態値を識別するために使用されます。

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

名前	値	ターゲット要素	説明
details_row	詳細行に表示するフィールドの名前	任意のテーブル	指定したフィールドの値を、リストビューの各レコードのリストとして表示します。この属性を使用するには、UI15 が必要です。 注: 親テーブルと子テーブルに異なる *detail_row* 属性が定義されている場合、子テーブル属性が使用されます。
display_image	True/False	user_image タイプのフィールドを持つテーブル	存在するか true の場合、user_image タイプのレコードを画像形式で表示します。レコードが [sys_user] テーブル内にあり、画像が利用できない場合、ユーザーのイニシャルが表示されます。
document_viewer_audit	表示、ダウンロード、またはすべて	任意のテーブル	ドキュメントビューアーが有効になっている場合、この属性は添付ファイルに対して実行されたユーザーアクションのレコードを保持します。値： • 表示 **(view)**：ユーザーが添付ファイルを表示するときに監査を有効にします • ダウンロード **(download)**：ダウンロードした添付ファイルのみの監査情報を提供します • すべて **(all)**：添付ファイルが表示およびダウンロードされたときに監査情報を表示します
email_client	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、フォームヘッダーのその他のオプションメニューにアイコン (エンベロープアイコン) が表示されます。クリックすると、ポップアップメールクライアントが表示されます。
exclude_auto_recovery	True/False	任意のテーブル	このテーブルとその拡張のドラフトレコードの自動リカバリを無効にします。
exclude_from_rollback	True/False	任意のテーブル	このテーブル (およびその派生テーブル) をロールバックの記録から除外します。たとえば、この属性を使用すれば、自動テストから作成されたレコードを保持できます。デフォルトで除外されるテーブルについては、「自動テスト実行後にロールバックから除外されるテーブル」を参照してください。
extensions_only	True/False	任意のテーブル	テーブルが、それを拡張するレコードのみをテーブル内に持つよう指定しま

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

名前	値	ターゲット要素	説明
			す。たとえば、タスクレコードではなくインシデント、問題、変更レコードを作成するため、タスクテーブルにはこの属性があります。
field_list_selector	True/False	任意の glide_list	ユーザーが依存テーブルからフィールドを選択できるようにします (依存テーブルが指定されていない場合は現在のテーブルから選択できます)。一部のワークフローアクティビティはこの属性を使用します。
field_decorations	セミコロン (「;」) で区切られた UI マクロ名リスト	ほとんどのフィールド (リストおよび複数行のテキストフィールドを除く)	*ref_contributions* と同様に、フィールドがフォームにレンダリングされた時点で名前付き UI マクロが呼び出されます。
format	形式名	任意の数値フィールド	標準の数値形式の代わりに使用する名前付き形式を指定します。オプションは次のとおりです。 • **glide_duration**：ミリ秒単位で指定された時間を **ddd hh:mm:ss** 形式にします。 • **none**：自動番号書式設定を無効にします (たとえば 2,500 を 2500 に変更)。 **注:** この属性は表示値にのみ適用され、ユーザー入力値には適用されません。
glide.db.oracle.ps.query	True/False	任意のテーブル	存在し、かつ false の場合、Oracle が準備したクエリーをテーブルで使用できなくなります。
global_visibility	True/False	sys_domain 列を持つ任意のテーブル	存在するか true の場合、ドメイン制限がある (つまり sys_domain フィールドに値がある) 場合でも、このテーブルはグローバルに表示されます。
hasLabels	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、ある時点でこのテーブルをラベルのターゲットとしてマークします。この属性は手動で設定できますが、通常はラベルが生成されるたびに自動的に設定されます。true の場合、ラベルエンジンはテーブルの変更時に実行され、必要に応じてラベルが更新されます。
hasListeners	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、このテーブルは、リスナーがイベント (挿入、更新、削除) を取得するために利用できるものとしてマークされます。
hasWorkflow	True/False	任意のテーブル	テーブルへの変更をリッスンし、特定のワークフローに関連付けられた

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

名前	値	ターゲット要素	説明
			レコードが変更されたときにワークフローにイベントを発生させるように、ワークフローエンジンに指示します。
html_sanitize	True/False	任意の HTML または翻訳された HTML フィールド	存在するか true の場合、選択した HTML または翻訳済み HTML フィールドの HTML サニタイズを有効にします。デフォルトでは、すべての HTML フィールドおよび翻訳済み HTML フィールドで HTML サニタイズが実行されます。サニタイズを無効にするには、この属性を false に設定します。
html_sanitize_config	カスタムサニタイザー構成ファイルの名前	任意の HTML または翻訳された HTML フィールド	存在する場合、デフォルトのプラットフォームサニタイザーの代わりに、指定された構成ファイルを使用してサニタイズを実行します。たとえば、埋め込みヘルプ [sys_embedded_help_content] テーブルは、ヘルプの [コンテンツ] フィールドに指定されたファイル (EmbeddedHelpSanitizerConfig) を使用します。
i18n_session_language_sortable	True/False	任意の文字列フィールド	true の場合、ユーザーのセッション言語による列のソートを有効にします。false の場合、ユーザーのセッション言語によるソートは無効になり、列は英語のアルファベット順にソートされます。
アイコン	JavaScript クラスの名前	任意のワークフローフィールド	ワークフローアイコンを生成する JavaScript クラスを指定します。
ignore_filter_on_new	True/False	任意のフィールド	true の場合、フォーム上のフィールドにフィルター済みリストの値は入力されなくなります。
image	画像ファイルの相対パス	任意のテーブル	モジュールまたは BSM マップがこのテーブルを使用するときに使用するイメージファイルを指定します。この指定は、テーブルに使用されるアイコンより優先されます。
include_container_types	True/False	任意の internal_type フィールド	コンテナー (分割) タイプと他のタイプでフィールドをレンダリングします。
ip_data_control	• none • canonical • expanded • canonicalize_when_possible (デフォルト値)	任意のテーブルのフィールドタイプ	*ip_data_control* 属性を使用してデータを正規化する必要があるかどうかをチェックします。 • 属性が none の場合、変換は行われず、データはそのまま挿入されます。 • 属性が canonical の場合、値は小さい正規形式で挿入されます。

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

名前	値	ターゲット要素	説明
			• 属性が expanded の場合、比較しやすいように、値はより大きな展開形式で挿入されます。 • 属性が canonicalize_when_possible の場合、値が有効な IP の場合は正規形式で挿入され、そうでない場合はそのままになります。
isOrder	True/False	任意のフィールド	指定されたフィールドを、リスト内のソート順に使用されるデフォルトフィールドとして設定します。**ORDERBY** URL パラメーターまたはユーザーのソート設定が優先されます。
iterativeDelete	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、すべての行の削除を強制的に繰り返し実行します。それ以外の場合は、一部の削除をより効率的な一括メソッドを使用して実行できます。
json_view	True/False	任意のテーブル	JSON オブジェクトがフィールドに関連付けられている場合は、フィールドの横にアイコンが表示され、それをクリックするとデータ交換情報が表示されます。
knowledge_custom	JavaScript 関数の名前	任意のフィールド	カスタムナレッジ検索を実装するための JavaScript 関数を指定します (*knowledge_search* を参照)。
knowledge_search	True/False	文字列フィールド	存在するか true の場合、フィールドの横にナレッジ検索アイコン (小さな本のアイコン) が表示されます。カスタムナレッジ検索機能が指定されていない場合、このアイコンをクリックすると、ナレッジベースを検索するためのポップアップウィンドウが起動します。詳細については、「*knowledge_custom*」を参照してください。
largeTable	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、このテーブルを「大規模」としてマークし、特定の MySQL データベース操作 (列/インデックスの追加/削除、テーブルの圧縮) によるテーブルのロックを防止します。この属性 (または *smallTable* 属性) がない場合、テーブルが大規模かどうかは *glide.db.large.threshold* プロパティ、またはデフォルト値 **5,000** で決まります。

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

名前	値	ターゲット要素	説明
listen	True/False	任意のフィールド	存在するか true の場合、*<tableName>_<fieldName>Listen* という名前の JavaScript 関数を呼び出します。また、その関数が存在しない場合は *globalListen* を呼び出します。引数を指定して関数を呼び出します (*tableName*、*fieldName*、*oldValue*、*newValue*)。
live_feed	True/False	任意のフィールド	存在するか true の場合、インシデント、タスク、および問題のアクティビティフォーマッターヘッダーに切り替えオプションを作成します。この切り替えにより、そのレコードの **[Live Feed]** (別名ドキュメントフィード) または既に使用されているアクティビティフォーマッターフィールドを選択できます。詳細については、「アクティビティフォーマッター」を参照してください。
long_label	True/False	任意の参照フィールド	長いラベルまたは短いラベルは、フォームの参照フィールドに表示されるラベルを参照します。 たとえば、参照フィールドに発信者のメールアドレスが含まれている場合、長いラベルは [発信者メール (Caller Email)] になり、短いラベルは [メール] になります。 • 通常は、フォーム上の参照フィールドの配置によってフィールドが何を表しているかが明確になります。 • グローバルプロパティ (*glide.short.labels*) を使用して、任意のフォームのすべての参照フィールドに表示されるラベルのタイプを指定します。 • 参照フィールドの辞書で *short_label=true* または *long_label=true* の属性を設定することで、任意の参照フィールドのグローバルプロパティを上書きできます。
maintain_order	True/False	任意の glide_list	存在するか true の場合、選択したアイテムのリストの右側に上下矢印の順序ボタンが表示されます。 **注:** 順序ボタンを表示するには、[複数を追加] ボタンを使用する必要があります。

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

名前	値	ターゲット要素	説明
mode_toggler	True/False	任意の composite_name フィールド	存在するか true の場合、名前モード切り替えアイコン (小さな右向きの三角形) がラベルの右側に表示されます。このアイコンをクリックすると、フィールドのレンダリングが、<tablename>.<fieldname> を受け付けるテキストフィールドから、参照選択ボックスのペア (テーブル用に 1 個、フィールド用に 1 個) に変わります。後者がデフォルトです。
model_class	バイナリ Java クラス名	glide_var タイプの任意フィールド	Java コード内のモデル変数を指定します。モデルには、IVariablesModel インターフェイスを実装するクラスが必要です。
model_field	説明を参照	glide_var タイプの任意フィールド	モデルが定義されているレコード内の参照フィールドを識別します。 たとえば、ワークフローアクティビティはアクティビティ定義に関連付けられています。アクティビティ定義には、そのアクティビティ定義のモデルを構成する質問の関連リストがあります。activity_definition をアクティビティの model_field として使用することで、参照されるアクティビティ定義に定義されている質問を読み取り、ワークフローアクティビティモデルをビルドします。
nibble_size	正の整数	テーブルクリーナーの影響を受ける任意のテーブル。	テーブルクリーナーが 1 回の操作で削除できるレコードの最大数を指定します。この属性のデフォルト値は **250** です。
nibble_sleep	True/False	テーブルクリーナーの影響を受ける任意のテーブル。	false の場合、テーブルクリーナーは各操作の間に一時停止することなくクリーンアップ操作を実行します。
no_add_me	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、[ウォッチリスト] フィールドなどの特定のフィールドの横に表示される [自分を追加] アイコンを非表示にします。
no_attachment	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、添付ファイルアイコン (クリップのアイコン) がフォームヘッダーに表示されないようにします。
no_attachments	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、添付ファイルはチェックされず、このテーブルのレコードが削除されたときに削除されます。添付ファイルがなくアクティビティの多いテーブルに使用されます。

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

名前	値	ターゲット要素	説明
no_audit	True/False	任意のテーブル	存在する場合、テーブルが監査されていても、このフィールドは監査されません。true または false の値は無視されます。
no_audit_delete	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、このテーブルからレコードを削除するときに sys_audit_delete レコードは作成されません。sys_audit_delete 情報が不要でアクティビティの多いテーブルに使用されます。
no_auto_map	True/False	任意のテーブル	true の場合、このフィールドはインポートセット中にマッピングされません。主に LDAP のインポートに使用されます。
no_email	True/False	sys_user を参照する glide_list フィールド	存在するか true の場合、メールボックスは [ウォッチリスト] フィールドと同様に glide_list フィールドから削除されます。
no_multiple	True/False	任意の glide_list フィールド	複数選択アイコンを非表示にします。
no_optimize	True/False	テーブルクリーナーの影響を受ける任意のテーブル。	存在するか true の場合、指定したテーブルで MySQL テーブル圧縮操作が実行されないようにします。通常、テーブル圧縮操作は、指定されたテーブルのデータの少なくとも 50 % がテーブルクリーナーで削除された後に実行されます。
no_separation	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、このテーブルはドメインセパレーションに参加していないものとしてマークされます。詳細については、「サービスプロバイダーのドメインセパレーション」を参照してください。
no_text_index	True/False	テキストインデックス付きテーブルの任意のフィールド、またはテキストインデックス付きテーブルの任意の子テーブル	テーブルがテキストインデックス化されている場合、*no_text_index* フィールド属性は、このフィールドまたは子テーブルがテキストインデックスに含まれないようにします。
no_truncate	True/False	任意の文字列フィールド	リストビューで、リスト内のマルチテキスト値のテキスト値全体を切り捨てずに表示します。この属性がない場合、文字列は UI プロパティ [リストセルに表示する文字数] (デフォルトで **40**) に基づいて切り捨てられます。
no_update	True/False	テーブル	レコードが挿入または削除されたが更新されていないテーブルの場合は true。テーブルの作成時、そのテーブルに

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

名前	値	ターゲット要素	説明
			sys_mod_count、sys_updated_by、sys_updated_on フィールドを作成しないようにします。テーブルの更新を停止するわけではありません。この属性設定は、syslog や sys_audit などの大量のシステムテーブルのスペースを節約するために使用されます。
no_view	True/False	任意の glide_list フィールド	ビューで選択されたアイテムのアイコンを非表示にします。
omit_sys_original	True/False	価格および通貨タイプのフィールド	true の場合、計算中にフィールドの元の値は取得されません。計算中に参照されないように sys_original 値を省略すると、通貨や価格を扱う際に生じるパフォーマンスの問題を軽減できます。
onlineAlter	True/False	任意のテーブル	*onlineAlter* 属性を持つテーブルは、オンラインスキーマ変更を使用して MySQL データベース操作を実行します。 • オンラインスキーマ変更は、列の追加、変更、または削除時、およびインデックスの追加または削除時に、ロックを使用しないテーブルアップグレードを提供します。オンラインスキーマの変更がない場合、データベースへのこれらの変更は実行中に書き込みアクセスをロックします。 • オンラインスキーマ変更では、追加のシステムリソースが使用されます。Oracle データベースは、デフォルトではテーブルをロックせず、オンラインスキーマ変更を使用しません。
order	数値	モデル変数フィールド	内部使用のみ (モデル変数の場合)。
pop-up_processor	バイナリ Java クラス名	任意のフィールドまたはテーブル	フィールド (またはテーブル内のすべてのフィールド) を処理するためのカスタムポップアッププロセッサーを指定します。
readable	True/False	任意の条件フィールド	true の場合、リストビューの条件フィールドは、データベースに格納されているエンコードされたクエリではなく人間が判読可能な条件としてレンダリングされます。
ref_ac_columns	セミコロンで区切られたフィールド名のリスト	オートコンプリートを使用する参照フィールド (ref_auto_completer を参照)	名前に加えてオートコンプリートリストに表示される表示値の列を指定します。詳細については、インシデントフォームの cmdb_ci フィールド ([構

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

名前	値	ターゲット要素	説明
			成アイテム]) で実際の例を参照してください。
ref_ac_columns_search	True/False	オートコンプリートを使用する参照フィールド (ref_auto_completer を参照)	*ref_ac_columns* 属性で指定されたすべてのフィールドでオートコンプリートが機能するようにします。この属性は、表示値列のみを検索するデフォルトの動作をオーバーライドします。詳細については、「任意の参照フィールドのテキストと一致するようにオートコンプリートを構成する」を参照してください。
ref_ac_display_value	True/False	オートコンプリートを使用する参照フィールド (ref_auto_completer を参照)	参照フィールドで表示値列を非表示にして、オートコンプリート関数が *ref_ac_columns* 属性にリストされている列のテキストのみに一致するようにします。 この機能を使用するには、*AJAXTableCompleter* クラスと *ref_ac_columns*、*ref_ac_columns_search*、および *ref_ac_display_value* 属性を使用する必要があります。詳細については、「表示値列を削除する」を参照してください。 注: ref_ac_display_value 関数は、カタログアイテム変数では機能しません。
ref_ac_order_by	フィールド名	オートコンプリートを使用する参照フィールド (ref_auto_completer を参照)	オートコンプリートリストのソートに使用する列を指定します。
ref_auto_completer	JavaScript クラス名	任意の参照フィールド (テーブルに適用して、テーブルのすべての参照フィールドに影響を与えることができます)。	選択肢のオートコンプリートリストを作成する JavaScript クラス (クライアント側) の名前を指定します。有効なクラス値は次のとおりです。 • *AJAXReferenceCompleter*: 一致するオートコンプリートの選択肢をリストとして表示します。参照テーブルの [表示値] 列のみが表示されます。他のオートコンプリートのクラスが指定されていない場合、参照フィールドはこのクラスを自動的に使用します。 • *AJAXTableCompleter*: 一致するオートコンプリートの選択肢をテーブルの行として表示します。参照テーブルの表示値列とともに、*ref_ac_columns* 属性にリストされている列が表示されます。

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

名前	値	ターゲット要素	説明
			• `AJAXReferenceChoice`：一致するオートコンプリートの選択肢をリストとして表示します。参照テーブルの表示値列、および最大 25 件の一致する選択肢のみが表示されます。オートコンプリートの選択肢が 25 件を超える場合、参照フィールドには、`AJAXTableCompleter` クラスの選択肢が代わりに表示されます。 詳細については、「参照フィールドのオートコンプリート」を参照してください。
ref_contributions	セミコロン (「;」) で区切られた UI マクロ名リスト	任意の参照フィールド	フィールドがフォームに表示されると、名前付き UI マクロが呼び出されます。
ref_decoration_disabled	true/false	任意の参照フィールド	`true` に設定すると、選択したフィールドの参照アイコンの表示が無効になります。
ref_list_label	ラベル テキスト	任意のテーブル	リストバナーで使用するタイトルを指定します。
ref_qual_elements	セミコロン (「;」) で区切られたフィールド名リスト	reference_qual フィールドがあるすべての参照フィールド	更新された参照を取得するためにサーバーに返されるフィールドのリストを指定します。
ref_sequence	参照テーブル内の、トップハット (「^」) で区切られたフィールドのリスト	任意の参照フィールド	リストの順序付けに使用する参照テーブルのフィールドを指定します。この属性は SQL の ORDER BY 節と同様に機能し、各要素を昇順にします。
reference_types	クリック可能な有効な参照タイプをセミコロン (「;」) で区切ったリスト	field_name フィールド	ツリーに表示される参照フィールドを指定されたタイプに制限します。
remoteDependent	データベースとテーブルの名前 (「model.matcher」など)	任意のスクリプトフィールド	スクリプトが依存するリモート (別のデータベースなど) テーブルを定義します。
repeat_type_field	フィールド名	スケジュールローテーションの繰り返し回数フィールド	繰り返しタイプ (日次、週次、月次、または年次) を含むフィールドを指定します。
ro_collapsible	True/False	任意の複数行フィールド	存在するか true の場合、フィールドラベルの横にアイコン (「+」または「-」) が表示され、フィールド自体の

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

名前	値	ターゲット要素	説明
			展開や折りたたみができるようになります。
saver_exempt	• exempt_always= フィールドは、すべてのインストールコンテキストの xml への書き込みから除外されます。 • exempt_never= フィールドは xml への書き込みから除外されません (デフォルト)。 • exempt_vcs_only= フィールドは、ソースコントロールコンテキストでのみ xml への書き込みから除外されます。	メタデータレコードのフィールド	存在する場合、フィールドがレコードの xml 表現に書き込まれるかどうかを決定します。属性がない場合は、exempt_never と同じです。exempt_always の場合、エクスポート (公開、ソースコントロールへのコミット、更新セット) 時にフィールドが書き込みから除外されます。exempt_vcs_only の場合、ソースコントロールコンテキストでのみ、xml への書き込みからフィールドが除外されます。
scale	整数	10 進数フィールド	10 進数フィールドタイプで使用する小数点以下の桁数を設定します。デフォルトは 2 です。この属性は、フィールドの最大長属性設定に適用されます。フィールドの小数点以下の桁数は、最大長属性設定とスケール属性の組み合わせです。 たとえば、フィールドで小数点以下に 4 桁が必要な場合は、最大長属性のデフォルトである 15 に 4 を加えて、19 にします。スケール属性を 4 に設定して、小数点以下の桁数を示します。小数点以下 6 桁の場合、最大長を 21 に設定し、スケール属性を 6 に設定する必要があります。 **注:** この属性を増やすには、最大長属性を 15 より大きい値にしてください。
スクリプト	フィールドの内容を返す関数	任意のスラッシュバケットフィールド	スラッシュバケットフィールドに何をロードするかを定義するスクリプトを記述できます。
short_label	True/False	任意の参照フィールド	長いラベルまたは短いラベルは、フォームの参照フィールドに表示されるラベルを参照します。

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

名前	値	ターゲット要素	説明
			たとえば、参照フィールドに発信者のメールアドレスが含まれている場合、長いラベルは [発信者メール (Caller Email)] になり、短いラベルは [メール] になります。 • 通常は、フォーム上の参照フィールドの配置によってフィールドが何を表しているかが明確になります。 • グローバルプロパティ (*glide.short.labels*) は、任意のフォームのすべての参照フィールドに表示されるラベルのタイプを指定します。 • 参照フィールドの辞書で *short_label=true* または *long_label=true* の属性を設定することで、任意の参照フィールドのグローバルプロパティを上書きできます。
show_all_tables	True/False	ドキュメント ID フィールド	ユーザーがシステムテーブルからドキュメントを選択できるようにします。たとえば、sys_script や sys_user などです。デフォルトでは、ユーザーはシステムテーブルからレコードを選択できません。
show_condition_count	True/False	条件フィールド	一連の条件のレコード数をプレビューするための条件数ウィジェットを有効または無効にします。詳細については、「条件フィールドに条件カウントを追加する」を参照してください。
skip_root	True/False	table_name フィールド	存在するか true の場合、ベーステーブルをリストから削除します。詳細については、base_table を参照してください。
sla_basis	セミコロン (「;」) で区切られたテーブル名のリスト	日付タイプの任意のフィールド (glide_date_time、または datetime)	このフィールドが SLA の開始 (開いた) 時間を決定するテーブルを定義します。glide_date、due_date、date、
sla_closure	セミコロン (「;」) で区切られたテーブル名のリスト	日付タイプの任意のフィールド (glide_date_time、または datetime)	このフィールドが SLA の終了 (閉じた) 時間を決定するテーブルを定義します。glide_date、due_date、date、
slushbucket_ref_no_expand	True/False	任意の参照フィールド	存在するか true の場合、ユーザーがフォームまたはリストのスラッシュバケットからフィールドを展開できないようにします。
smallTable	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、クエリーのためにこのテーブルを小規模 (つまり大規模ではない) とし

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

名前	値	ターゲット要素	説明
			てマークします。この属性 (または *largeTable* 属性) がない場合、テーブルが大規模かどうかは *glide.db.large.threshold* プロパティ、またはデフォルト値 **5,000** で決まります。
start_locked	True/False	任意の glide_list フィールド	フィールドをデフォルトでロックするかロック解除するかを決定します。デフォルトでフィールドのロックを解除するには、値を false に設定します。
staticDependent	テーブルの名前	任意のスクリプトフィールド	スクリプトが依存するテーブルを指定します。
strip_html_in_pdf	True/False	任意のフィールド	フィールドが PDF にエクスポートされるときに、そのフィールドから HTML タグを削除しようとします。この属性は HTML フィールドで最も役立ちます。
synch_attachments	True/False	任意のテーブル	*update_synch* に似ていますが、これはレコードの添付ファイルを更新セットに書き込みます。詳細については、「テーブルのインデックス添付ファイル」を参照してください。
テーブル	テーブルの名前	field_name フィールド	指定されたテーブルフィールドを表示します。
tableChoicesScript	スクリプトインクルードの名前	table_name フィールド	*process()* メソッドが選択するテーブル名のアレイを返すスクリプトインクルードの名前を指定します。

target_field	percent_complete など
	
	10 進数フィールド名
		任意の完了率フィールド
		
		任意の 10 進数フィールド
			target_threshold_colors 属性と組み合わせて機能し、完了率フィールドのしきい値を定義します。target_threshold の色の説明を参照してください。
			
			例：
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen`
			
			追加の target_field 属性を指定して、タスクの実際の完了率と、この時点でのタスクの必要な位置を指定する別の 10 進数フィールドのターゲットパーセンテージと比較します。10 進数フィールドの列名を使用します。
			
			例：
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90`

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

名前	値	ターゲット要素	説明
			`:lightgreen,target_field=u_expected_completion` 追加の target_field を指定しない場合、ターゲット値 100 が使用され、単一のフィールド値で色のしきい値を使用できます。詳細については、「ターゲットしきい値の色属性」を参照してください。
target_form	フォームの名前	任意のテーブル	このテーブルが参照フィールドのポップアップウィンドウを経由して参照された場合に使用する、代替フォームを指定します。
target_threshold_colors	しきい値制限：色	target_field 属性を持つ完了率フィールド	target_field 属性と組み合わせて機能し、完了率フィールドのしきい値を定義します。target_field の説明を参照してください。
text_index_filter_junk	True/False	任意のテーブル	値を false に設定すると、テーブルのジャンクフィルターを有効または無効になります。 • デフォルトでは、Zing はインデックスを作成したり、 2 桁の数字や 1 文字の単語を検索したりしません (中国語または日本語の文字を除く)。 • ジャンクフィルターを無効にした後、インデックスを再生成します。この属性を使用すると、テーブルインデックスが大きくなります。 • パフォーマンスの最適化のため、これは必要でない限り適用しないでください。
text_search_only	True/False	table_name フィールド	リストされるテーブルを、テキスト検索可能なテーブルに制限します。
text_index_translations	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、翻訳された文字列が追加されたときにインデックスが強制的に再計算されます。この属性を変更するには、sys-admin ロールが必要です。これは、翻訳されるインデックス付きフィールドと、翻訳のあるインデックス作成中のフィールドに自動的に設定されます。デフォルトで true の *glide.i18n.force_index system* プロパティは、この属性を上書きします。
time_zone_field	タイムゾーンを含むフィールドの名前	任意のスケジュール日時フィールド	このフィールドの参照タイムゾーンを含む親レコードのフィールドを指定します。

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

名前	値	ターゲット要素	説明
timeDimension	True/False	タスクテーブルのサブクラスになっているテーブルにある、日付タイプの任意のフィールド (glide_date_time、または datetime)	存在するか true の場合、OLAP で使用する時間ディメンションデータの作成を有効にします (四半期、週、またはその他の期間に基づいてレポートを作成するため)。 注: OLAP 機能は廃止されました。
tree_picker	True/False	階層テーブルへの参照フィールド	ツリー表示 (場所など) に参照値の階層を表示します。 注: モバイルアプリケーションを使用している場合、ツリー表示階層は参照フィールドに表示されません。
ts_weight	整数値	任意のフィールド	テキスト検索の対象となるフィールドでの一致の相対的な重要度を制御します。詳細については、「フィールドの相対的な重みの設定」を参照してください。
types	セミコロン (「;」) で区切られた有効な要素タイプのリスト	field_name フィールド	フィールドの表示を指定されたタイプに制限します。
update_exempt	True/False	update_synch が true に設定されているテーブルの任意のフィールド	存在するか true の場合、レコードの残りの部分への更新をスキップせずにこのフィールドを変更できます。ソフトウェアのアップグレード中、このフィールドの値は保持されますが、残りのレコードはアップグレードを受け取ります。デフォルトでは、追跡対象テーブルの [アクティブ] フィールドは、属性が存在しない場合でも update_exempt として扱われます。
update_synch	True/False	任意のテーブル	テーブルの変更が更新セットで追跡されることを示します。アドミニストレーターはこの属性を変更できません。データを移行するには、別の ServiceNow インスタンスからのインポート を使用します。
use_document_viewer	True/False	任意のテーブル	存在するか true の場合、ユーザーはファイルを自分のファイルシステムに直接ダウンロードするのではなく、プラットフォーム内のドキュメントビューアでサポートされている添付ファイルを開くことができます。
use_workflow	True/False	配送計画があるか、またはワーク	存在するか true の場合、配送計画の代わりにワークフローが使用されます。

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

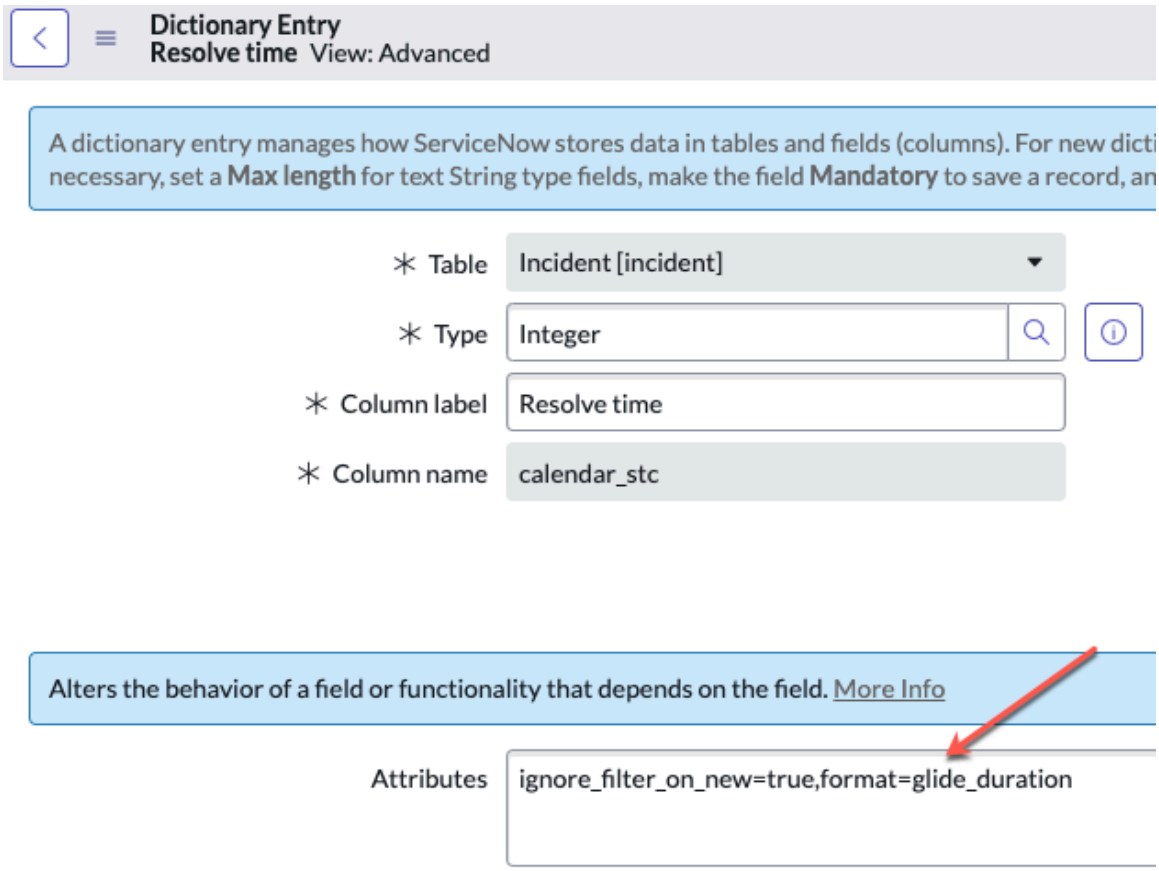
名前	値	ターゲット要素	説明
		フローを使用するテーブル	
user_preference	True/False	任意のフィールド	存在するか true の場合、通常のデフォルト値の代わりに任意のユーザー設定が使用されます。

Glide 期間の形式の変更

ミリ秒単位で表示されるフィールド (インシデントテーブルの「解決時間」など) を期間形式 (月/日/時間/秒) に変換するには、辞書の属性フィールドに `format=glide_duration` と入力します。

値は期間としてリストに表示され、計算の構成機能で使用できるようになりました。これは、平均修理時間などの ITIL KPI を説明するために役立つ場合があります。

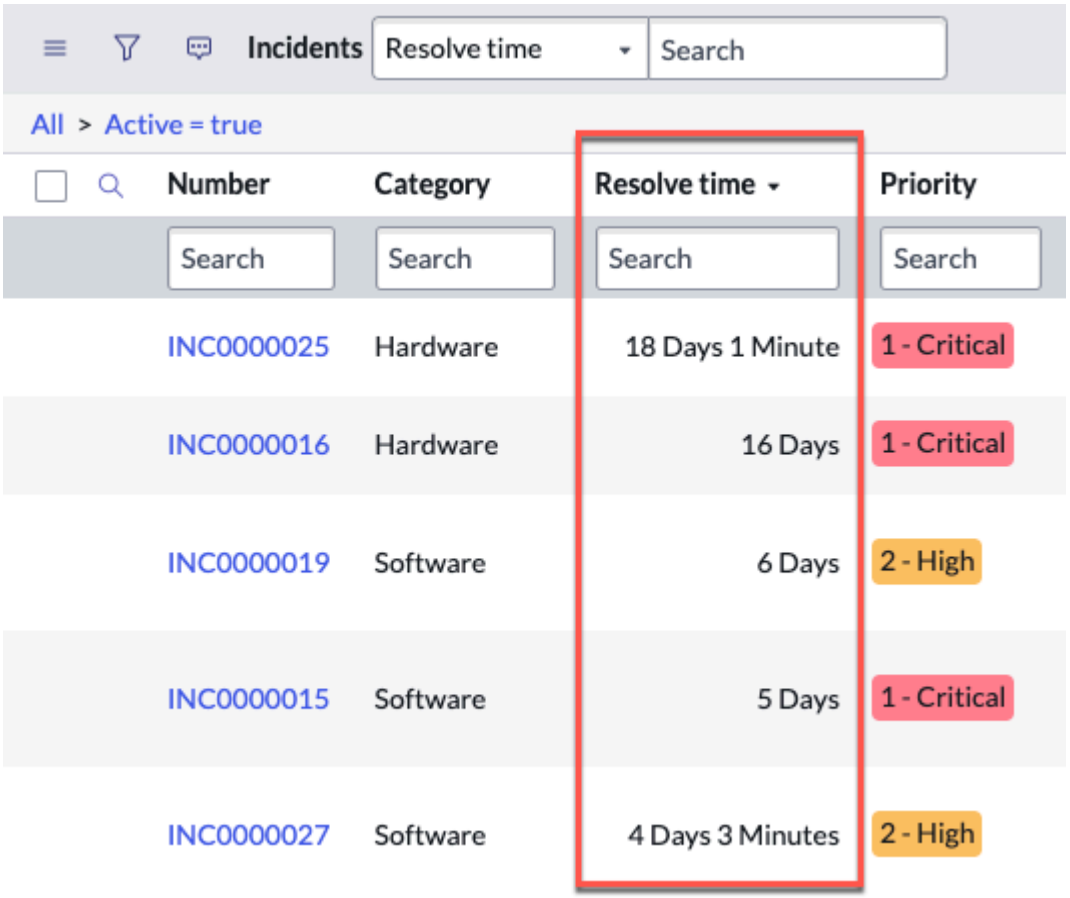
フィールド辞書



リスト内の結果：

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

リスト内の結果



辞書オーバーライド

辞書オーバーライドにより、親テーブルのフィールドとは異なる方法で拡張テーブルのフィールドを定義できるようになります。

たとえば、タスク [task] テーブルのフィールドの場合、辞書オーバーライドは、タスク [task] または変更 [change] のデフォルト値に影響を与えずに、インシデント [incident] テーブルのデフォルト値を変更できます。

アドミニストレーターは、フィールドの次の側面を上書きできます。

- 参照修飾子
- 辞書属性
- デフォルト値
- 計算
- フィールドの依存関係
- デフォルトの列表示値
- 必須および読み取り専用ステータス

辞書オーバーライドの定義

辞書オーバーライドを使用すると、子テーブルのフィールドが親テーブルの同じフィールドとは異なる値または動作を使用できるようになります。たとえば、辞書オーバーライドにより、優先度フィールドのデフォルト値が親テーブルの 4 からインシデントテーブルの 5 に変更されます。

始める前に

必要なロール：admin

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

このタスクについて
辞書オーバーライドは、テーブルの拡張をサポートするテーブルでのみ使用できます。

辞書オーバーライドは拡張テーブルによって継承されるため、拡張テーブルのフィールドの値を変更するには、追加のオーバーライドを定義する必要があります。たとえば、cmdb_ci.install_status のデフォルト値を 3 に定義し、cmdb_ci_hardware の同じフィールドの上書きを 5 に作成すると、ハードウェアテーブルから拡張されたすべてのテーブルもデフォルトで 5 に設定されます。cmdb_ci_computer.install_status を 3 にするには、別の上書きが必要です。

スコープ対象のアプリに辞書オーバーライドを追加できますが、オーバーライドの追加はスコープ対象のアプリコンテキストでの作業中に行う必要があり、子テーブルはそのスコープ内からのみ選択できます。スコープ対象のアプリを開き、フィールドの辞書エントリを編集し、新しい辞書オーバーライドを追加し、子テーブルを選択して、オーバーライドの詳細を入力します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [ディクショナリ]に移動します。
2. フィールドのレコードを開きます。
3. [辞書オーバーライド] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに適宜入力します (表を参照)。

フィールド	説明
アプリケーション	このレコードが属するアプリケーションスコープ。
ベーステーブル	上書きするフィールドを含む親テーブル。
テーブル	辞書オーバーライドを適用する拡張テーブルを選択します。 **注:** このリストには、辞書オーバーライドと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます。
参照修飾子に上書きする	チェックボックスをオンにすると、拡張テーブルのフィールドの参照修飾子を上書きする [参照修飾子] フィールドが表示されます。
依存に上書きする	チェックボックスをオンにすると、 [依存] フィールドが表示されます。これにより、現在のフィールドが依存するフィールドが上書きされます。
属性を上書き	チェックボックスをオンにすると、拡張テーブルのフィールドの辞書属性を上書きする [属性] フィールドが表示されます。

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

フィールド	説明
	注: ベーステーブルで定義された属性はすべて無視されます。依然として拡張テーブルへの適用が必要な属性がベーステーブルにある場合は、その属性を必ずこのフィールドに含めてください。
デフォルト値に上書きする	チェックボックスをオンにすると、拡張テーブルのフィールドのデフォルト値を上書きする [デフォルト値] フィールドが表示されます。
計算に上書きする	チェックボックスをオンにすると、拡張テーブルのフィールドにある値の計算を上書きする [計算] フィールドが表示されます。
必須を上書き	レコードを保存するために拡張テーブルのフィールドに値が必要かどうかを上書きする [必須] フィールドを表示するには、このチェックボックスをオンにします。
読み込み専用を上書き	チェックボックスをオンにすると、拡張テーブルのフィールドにある値をユーザーが変更できるかどうかを上書きする [読み込み専用 **(Read only)]** フィールドが表示されます。
表示値に上書き	拡張テーブルの表示値としてこのフィールドを使用するには、チェックボックスをオンにします。 たとえば、ストーリー [`rm_story`] テーブルは、タスク [`task`] テーブルで定義されているように、数値ではなく簡単な説明を、参照フィールドの表示値として使用します。 注: 表示値オーバーライドとして使用できるのは、タスクテーブルに存在するフィールドのみです。

5. [送信] をクリックします。

テーブルのフラット化

テーブルをフラット化すると、関連するテーブルの階層が 1 つのテーブルとしてリレーショナルデータベースに格納されます。

拡張モデル

システムには、リレーショナルデータベースにテーブル階層を格納するために、次のような拡張モデルがあります。

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

利用可能な拡張モデル

拡張モデル	テーブルのフラット化の有無
クラス別テーブル	なし
階層別テーブル	あり
パーティション別テーブル	はい

クラス別テーブル

[クラス別テーブル] 拡張モデルでは、階層の各テーブルをリレーショナルデータベースにある独自の物理テーブルに格納します。各物理テーブルは、ソーステーブルのテーブルプリフィックスを使用して、それぞれ異なるクラスのレコードを格納します。[クラス別テーブル] 拡張モデルの例には、資産 [alm_asset] テーブルとその子テーブルであるハードウェア [alm_hardware]、消耗品 [alm_consumable]、施設 [alm_facibility]、およびソフトウェアライセンス [alm_license] があります。階層の親テーブルである資産は、子孫テーブルにすべてのレコードのコピーを格納します。

[クラス別テーブル] 拡張モデルのレコードを検索するため、システムでは複数のテーブルのレコードをクエリし、結果を結合します。たとえば、関連施設でハードウェアを検索する場合、システムはハードウェア、施設、および資産テーブルの結果を結合する必要があります。

テーブルの結合は、リレーショナルデータベースでパフォーマンスのボトルネックを引き起こします。クエリーに含まれるクラスが多いほど、クエリーのパフォーマンスは低下します。したがって、テーブル階層の最上位のレコードに対してクエリーを行うと、すべての子孫テーブルを結合する必要があるため、パフォーマンスは最も低くなります。

テーブルの作成時には、デフォルトで [クラス別テーブル] 拡張モデルが使用されます。ほとんどのシステムテーブルでも、フラット化してもパフォーマンス上のメリットがないため、 [クラス別テーブル] 拡張モデルが使用されます。

階層別テーブル

[階層別テーブル] 拡張モデルでは、リレーショナルデータベースにある単一のフラットな物理テーブルに、テーブル階層全体を格納します。物理テーブルには、「タスク」のような階層の親テーブルの名前が付けられます。物理テーブルには、テーブル階層のすべてのレコードが含まれ、階層の各子孫テーブルにクラス名列の値が割り当てられます。ソーステーブルの名前がクラス名の値として使用されます。たとえば、タスクレコードには、変更、インシデント、問題などのクラス名を付けることができます。

テーブル階層内のレコードを検索するために、システムでは物理テーブルをクエリーし、クラス名列を使用して結果を絞り込みます。このようなクエリーでは複数のテーブルの結果を結合する必要がないため、システムの検索パフォーマンスが向上します。

MySQL データベースのタスクテーブル階層には、[階層別テーブル] 拡張モデルが使用されます。他のテーブルでは、フラット化してもパフォーマンス上のメリットがないため、[クラス別テーブル] 拡張モデルが使用されます。Oracle データベースで [階層別テーブル] を使用する場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。

パーティション別テーブル

[パーティション別テーブル] 拡張モデルでは、リレーショナルデータベースにある単一のフラットな論理テーブルに、テーブル階層全体を格納します。各論理テーブルには、それをサポートするパーティションと呼ばれる複数の物理ストレージテーブルを含めることができます。各パーティションは、列数、インデックス数、行サイズなど、物理テーブルで使用できるデータベースリソースを最適化します。論理テーブルに追加のリレーショナルデータベースリソースが必要になるたびに、パーティションが追加されます。

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

各論理テーブルには階層の親テーブルの名前が付けられ、サポートしている各物理パーティションの名前は論理名にパーティション名を加えて構成されます。たとえば、ベース構成アイテムの [cmdb] テーブルは、パーティションのない論理テーブルとして開始されます。ハードウェア構成アイテムが相当量のデータベースリソースを消費すると、それらを格納する **cmdb$par1** というパーティションが作成されるとします。その後、コンピューター構成アイテムが相当量のデータベースリソースを消費した場合は、もちろんこれらのレコードを格納するために 2 つ目のパーティション **cmdb$par2** が作成されます。

各論理テーブル内では、階層の各子孫テーブルにクラス名列の値が割り当てられます。たとえば、ベース構成アイテムの論理テーブル内には、アプリケーション、コンピューター、および IP ルーターのクラス名を含むレコードがあります。また、階層の各子孫テーブルには 2 桁のクラスパス値も割り当てられます。クラスパスは、階層内のテーブルの場所に基づいています。たとえば、親クラス「ハードウェア」には「**/!!/!D**」などのクラスパスがあり、子クラス「コンピューター」には「**/!!/!D/!!**」などのクラスパスがあります。

[パーティション別テーブル] 拡張モデルのレコードを検索するために、システムは論理テーブルとそのパーティションをクエリし、クラスパスの列を使用して結果を絞り込みます。このようなクエリーでは複数のテーブルの結果を結合する必要がないため、システムの検索パフォーマンスが向上します。さらに、クラスパスによって検索するレコードの合計数が削減されるため、さらに検索パフォーマンスが向上します。

MySQL データベースのベース構成アイテム [cmdb] テーブル階層には、[パーティション別テーブル] 拡張モデルが使用されます。Oracle データベースで [パーティション別テーブル] を使用する場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。

テーブル階層と拡張モデルの表示

テーブルで使用される拡張モデルを決定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーブルで使用される拡張モデルは、すぐにはわかりません。階層は単一の物理テーブルを使用できますが、プラットフォームでは、各論理テーブルに一意の物理テーブルがあるように表示されます。たとえば、ワークフローのテーブルを指定する場合は、親テーブルのタスク [task] が単一の物理テーブルを使用する場合でも、変更 [change_request] またはインシデント [incident] を選択できます。

アドミニストレーターはフラット化されたテーブル階層のステータスを表示できますが、追加の階層をフラット化することはできません。必要に応じてフォームを構成し、[拡張モデル] フィールドを追加できます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブル] に移動します。
2. テーブルレコードを選択します。
3. テーブル階層が一意のテーブルを複数使用するか、単一のフラットテーブルを使用するかを示す [拡張モデル] フィールドの値を確認します。
   - なし：テーブルが [クラス別テーブル] モデルを使用することを示します。階層内の論理テーブルごとに一意の物理テーブルを定義します。たとえば、資産 [alm_asset] テーブル、およびその子テーブル (ハードウェア [alm_hardware]、消耗品 [alm_consumable]、施設 [alm_facility]、およびソフトウェアライセンス [alm_license]) に対し、個別の物理テーブルが存在します。

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

> **注:** テーブルに空の [拡張モデル] フィールドがある場合、それは必ずしも [クラス別テーブル] のテーブルではありません。テーブルが別のテーブルを拡張する場合、実際には拡張している親テーブルからモデルを継承します。これは、どの親にもテーブルの拡張モデル [クラス別テーブル] として拡張モデルが定義されていない場合に限られます。これは、タスクテーブルを拡張する多くのテーブルで確認できます。インシデントはタスクを拡張する論理テーブルであり、物理的にタスクに配置されていますが、デフォルトでは [拡張モデル] の値は空です。
>
> 何も拡張せず [拡張モデル] フィールドが空であるテーブルは、[クラス別テーブル] のテーブルです。

- 階層別テーブル：論理テーブル階層ごとに 1 つの物理テーブルを定義します。たとえば、MySQL データベース上には単一のタスク [task] テーブルがあり、このテーブルにすべてのタスク、インシデント、問題、および変更レコードが含まれています。この単一の物理テーブルは、別々の論理テーブルとして表されます。

テーブル参照と拡張の表示

スキーママップを使用して、テーブルの関係を視覚的に表示します。

スキーママップは、テーブルの詳細とテーブル間の関係を視覚的に表示し、アドミニストレーターがデータベーススキーマのさまざまな部分を表示して、簡単にアクセスできるようにしますます。

スキーママップは、ブラウザーから直接印刷することもできます。

スキーママップに示されるテーブル関係

リレーションシップタイプ	使用色
参照元	赤
参照	オレンジ
拡張者	緑
拡張	青

デフォルトでは、各タイプの関係が表示されます。ただし、必要に応じて各タイプを表示または非表示にすることができます。

スキーママップの生成

スキーママップを生成して、データベーススキーマのさまざまな部分を表示できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブルと列] に移動します。
2. [テーブル名] ペインでテーブルを選択します。
3. [スキーママップ] をクリックします。

   選択したテーブルのスキーママップが別のタブまたはウィンドウで開きます。

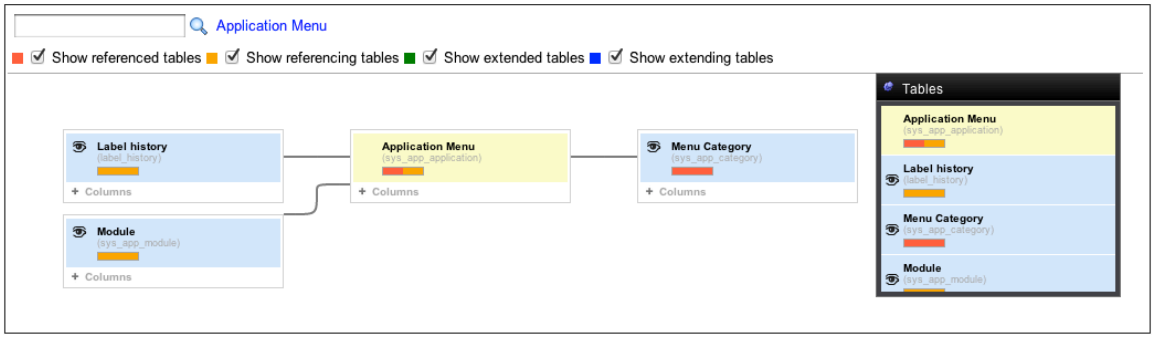
   必要に応じて、ブラウザーからこのマップを印刷できます。

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

テーブルの関係性の分析

スキーママップでは選択したテーブルが黄色で通常は中央に表示され、そのテーブルに関連するすべてのテーブルが通常は両側に表示されます。

スキーママップの例

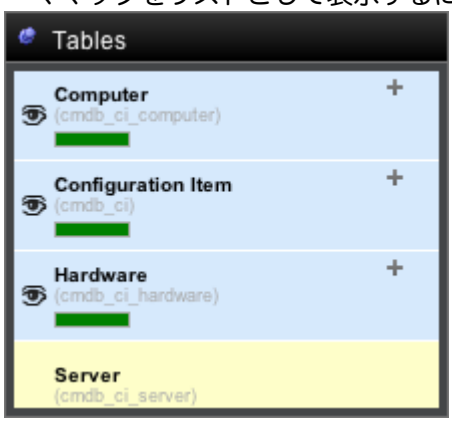


このマップから：

- 上部のチェックボックスを使用すると、表示する関係を制御できます。関係タイプを選択またはクリアすると、選択したテーブルとの関係があるテーブルが表示または非表示になります。
- 関連する各テーブルには、選択されたテーブルとの関係を示す色付きのバーがあります。
- コネクタラインをポイントすると、2 つのテーブル間の関係の詳細が表示されます。

注: 関係性は簡潔にするために一本の線で示されているため、レンダリングされる図はエンティティ関係図ではありません。

テーブルセレクターの使用：

スキーママップをリストとして表示するには、右隅にあるテーブルセレクターをポイントしま 

す。

以下のことを行うことができます。

- リスト内のテーブルをクリックして、スキーママップを該当のテーブルまでスクロールする
- リストされたテーブルの横にある目のアイコンをクリックして、スキーママップでのテーブルの表示と非表示を切り替える
- セレクターの固定アイコンをクリックしてリストを開いたままにする

関連テーブルの使用：

テーブルノードヘッダーを右クリックすると、次の機能を含むコンテキストメニューが表示されます。

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

- このテーブルにフォーカス：選択したテーブルを新しいフォーカステーブルにし、新しい選択に基づいてスキーママップを再描画します。

  新しいフォーカステーブルは上部にブレッドクラムとして追加され、いつでも前のテーブルに戻ることができます。

- リストに移動：テーブルのレコードリストを表示します。
- 辞書に移動：選択したテーブルにフィルタリングされたシステム辞書を表示します。

関連するテーブルを非表示にするには、ノードヘッダーにある目のアイコンをクリックします (テーブルセレクターでノードを再度表示できます)。

独自の派生階層の一部であるテーブルの場合は、ノードヘッダーの展開ボタン (**[+]**) をクリックして、派生階層をスキーママップに追加します。

詳細情報の表示

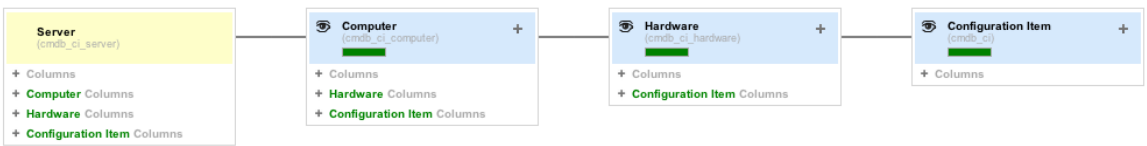
[列] の横にある展開ボタン (**[+]**) をクリックすると、テーブルフィールドが展開されます。

Columns -

Business resolve time:	integer
Caller:	reference to User
Category:	string
Caused by Change:	reference to Change Request
Change Request:	reference to Change Request
Child Incidents:	integer
Close code:	string
Incident state:	integer
Notify:	integer
Parent Incident:	reference to Incident
Problem:	reference to Problem
Reopen count:	integer
Resolve time:	integer
Severity:	integer
Subcategory:	string

参照フィールドには、参照先のテーブルが赤い表記で示されます。

いずれかのテーブルがテーブルから拡張されている場合、その列は派生した逆順に表示されます。例：



この例では、サーバー `[cmdb_ci_server]` テーブルは、コンピューター `[cmdb_ci_computer]`、ハードウェア `[cmdb_ci_hardware]`、および構成アイテム `[cmdb_ci]` から拡張され、これらのテーブルの列を表示しています。

同様に、コンピューターテーブルには、ハードウェアテーブルと構成アイテムテーブルの列が表示されています。

テーブルインデックスの作成

インデックスをビルドすると、テーブルに保持されているデータに簡単にアクセスできます。

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
注: 効果的なインデックスをビルドするには、データベースアーキテクチャに関する専門知識が必要です。この専門知識がない場合は、専門知識がある人に相談してください。

手順
1. 次のいずれかの方法で、インデックスクリエータにアクセスします。

オプション	ステップ
[テーブルと列] モジュール	a. [すべて] > [システム定義] > [テーブルと列] に移動します。 b. リストで目的のテーブルを見つけ、そのラベルを選択します。 c. インデックスクリエータに移動します。
[データベースインデックス] 関連リスト	a. [すべて] > [システム定義] > [テーブル]に移動します。 b. リストで目的のテーブルを見つけ、そのラベルを選択します。 c. [データベースインデックス] 関連リストに移動します。 d. [新規] を選択します。

2. インデックスに含めるフィールドを選択します
フィールドを選択する順序は、インデックスの動作に影響します。データベース設計の専門知識がない場合は、専門知識がある人に相談してください。
3. 一意のインデックスを作成するには、[一意のインデックス] チェックボックスをオンにします。
4. [インデックスの作成] を選択します。
[テーブル名] フィールドは参照専用です。デフォルトを上書きしても効果はありません。
5. インデックスタイプを選択します。

- B-Tree

  デフォルトのインデックスタイプ。

- 列ストア (RaptorDB Pro)

  列ストアインデックスを作成して、データの保存と取得を最適化します。列ストアインデックスは、圧縮された列指向形式でデータを格納するため、特に大規模なデータセットに対してクエリを実行する際に、クエリのパフォーマンスを向上させることができます。RaptorDB Professional で利用可能です。

カスタムインデックスの削除

カスタムインデックスをテーブルからドロップして削除します。

始める前に
必要なロール：admin

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

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブル] に移動します。
2. 削除するカスタムインデックスを含むテーブルを選択します。
3. [テーブル] フォームで、[データベースインデックス] 関連リストを選択します。
4. リストで、削除するカスタムインデックスを選択します。
5. [データベースインデックス] フォームで、[削除] を選択します。

タスクの結果
カスタムインデックスがテーブルから削除されます。

多対多のテーブル関係の作成

2 つのテーブル間に双方向の関係を作成して、関連レコードを関連リスト内の両方のテーブルから表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin。

このタスクについて
多対多の関係では、リストは単一のフィールドではなく、エントリのリストを指すことができます。

ナレッジベース記事が関連する構成アイテムのリストを指している場合は、関連リストが使用されます。ただし、すべてのリストを関連リストとして使用できるわけではありません。リストを別のリストに関連付けるには、両方のテーブルを参照する多対多の関係が存在する必要があります。

多対多の定義 `[sys_m2m]` テーブルを使用すると、アドミニストレーターは多対多のカスタム関係を作成できます。

多対多テーブルはカスタムテーブルとは見なされず、カスタムテーブルの割り当てにはカウントされません。

手順

1. ナビゲーションフィルターで「`sys_m2m.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. **[From** テーブル] フィールドで、親テーブルを指定します。
4. **[To** テーブル] フィールドで、子テーブルを指定します。
   [多対多] フォームでは、他のフィールドに推奨値が自動的に入力されます。
5. オプション: 必要に応じて、他のフィールド値を編集します。

> **注:** [多対多] テーブル名は 30 文字以内にする必要があります。

関連情報

デフォルトの多対多関係の参照

デフォルトの多対多関係の参照

多対多の関係には、デフォルトで定義されているものがあります。

基本システムで利用可能な多対多の関係を参照する場合、アドミニストレーターはナビゲーションフィルターに「`sys_collection.list`」と入力します。

> **注:** このテーブルは、ベースシステムで多対多の関係を表示する場合にのみ使用してください。新しい関係を作成するには、常に多対多リレーションの定義テーブルを使用します。

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

タスクテーブルの操作

タスク [task] テーブルは、ベースシステムで提供されるコアテーブルの 1 つです。

タスク [task] テーブルには、タスクを拡張する各テーブル (インシデント [incident] テーブルや問題 [problem] テーブルなど) で使用される、一連の標準フィールドがあります。さらに、タスク [task] テーブルを拡張するテーブルはいずれも、タスクを推進するためのタスク固有の機能を利用できます。

Planned Task プラグインは、計画タスク [planned_task] テーブルを提供します。このテーブルには、タスク [task] テーブルを拡張して、期間と工数を測定するタスクに対応するより多くのフィールドが提供されています。

タスクの作成

タスク [task] テーブルは、タスクの作成と完了、またインスタンス内のワークフローの追跡を行うための手段を提供します。

タスクは、タスク [task] テーブルに直接作成されるわけではありません。タスク子テーブルに作成されます。タスクの子テーブルにレコードを作成するには、ナビゲーションフィルターに「`task.list`」と入力してタスク [task] テーブルにアクセスし、[新規] を選択します。タスクインターセプターで、目的のタスクの子テーブルを選択します。

タスクを完了するためのツール

これらのツールは、タスクを拡張する任意のテーブルで実行できます。

- Approvals

  承認は、承認ルールに従って、手動または自動で承認者のリストに対して生成できます。承認はワークフローに組み込むことも、スタンドアロンにすることもできます。詳細については、「プロセスの承認」を参照してください。

  承認は、タスクを拡張しないテーブルで使用できます。

- アサイン

  アサインルールはユーザーまたはグループにタスクを自動的にアサインし、最適なチームメンバーが確実にタスクを処理できるようにします。詳細については「アサインルールの定義」を参照してください。

- サービスレベル

  サービスレベルアグリーメントは、タスクがオープンになっている時間を追跡し、割り当てられた時間内にタスクが完了するようにすることができます。

- 滞留アクティビティモニター

  滞留アクティビティモニターは、事前定義された期間タスクが未処理である場合に、ユーザーに通知してタスクが途中で失敗しないようにします。詳細については、「滞留アクティビティモニターの設定 (Setting Inactivity Monitors)」を参照してください。

- フローデザイナー

  プロセスオーナーは、特定の条件を満たすタスクのフローを設計できます。条件を満たすタスクが作成されると、フローによって自動プロセスがタスクに適用されます。プロセスはフローデザイナーで定義されます。詳細については、「フローデザイナー」を参照してください。

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

タスクテーブルの変更

タスク [task] テーブルに加えられた変更は、すべての子テーブルに適用されます。

すべての子テーブルに対して変更が適切であることを確認してください。フィールドの追加は、そのフィールドが不要なテーブルでは非表示にできるため、影響の少ない変更です。ただし、フィールドがテーブル間で使用されている場合、フィールドを削除すると不用意にデータが失われる可能性があります。

注: タスク [task] テーブルの選択リストに選択リストエントリを追加する際には、エントリの値が一意であることを確認してください。

辞書オーバーライドを使用すると、すべての子テーブルに適用されない方法で、フィールド定義の一部を変更することができます。

タスクワークフロー

アドミニストレーターは、特定の条件を満たすタスクに適用する特定のワークフロープロセスを指定できます。

条件を満たすタスクが作成されると、ワークフローはプロセスをタスクに適用し、承認の申請、ユーザーへの通知、他のタスクの生成、スクリプト実行、その他の動作を実行します。

タスクテーブルの構造

タスクテーブルの構造は、タスク関連データを整理して保存するためのフレームワークを提供し、広範なカスタマイズオプションを含んでいます。

重要なタスクテーブルのフィールド

タスクテーブルは、インシデント管理、問題管理、変更管理などのコア ITSM アプリケーションのフィールドを提供する基底クラスです。タスクテーブルを拡張するアプリケーションはすべて、これらのフィールドを共有します。

ラベル	名前	タイプ	説明
有効	active	ブーリアン	タスクに対して作業がまだ行われているかどうか、またはタスクの作業が完了しているかどうかを指定します。デフォルトでは、アプリケーション固有のビジネスルールのみがこのフィールドの値を設定します。たとえば、*incident autoclose*ビジネスルールは、1 日間更新されていない解決済みのインシデントをクローズします。
追加コメント	コメント	journal_input	タスクレコードに関するコメントを表示して入力できるようにします。各コメントは [アクティビティ] フィールドに挿入されます。詳細については、「ジャーナルフィールドタイプ」を参照してください。
承認履歴	approval_history	journal	レコードの承認履歴を表示します。詳細については、「タスクを完了するためのツール」を参照してください。
アサイン先	assigned_to	参照	タスクを完了するためにアサインされたユーザーを指定します。デフォルトでは、このフィールドは参照修飾子を使用して、itil ロールを持つユーザーのみを表示します。

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

ラベル	名前	タイプ	説明
			アプリケーションの中には、親参照修飾子をオーバーライドして関連するユーザーを表示するものがあります。たとえば、サービスオーダーテーブルとプロジェクトタスクテーブルは、スキルに基づいてユーザーをフィルタリングします。
作成日時	sys_created_on	glide_date_time	タスクレコードが作成された日付と時刻が表示されます。
説明	説明	文字列	実施する作業の説明を複数行で表示し、入力できるようにします。
エスカレーション	escalation	整数	タスクが開いてからの時間を示します。エスカレーションは、タスクが各エスカレーションステータスに留まる期間を指定するサービスレベルアグリーメントを使用して動的に入力されます。エスカレーション状況は、[標準 **(Normal)]**から[中]、[高]の順に移行し、最後に[期限切れ]になります。レコードリストでは、各タスクをエスカレーションステータス別に色分けしています。
番号	番号	文字列	各タスクレコードの識別番号を表示します。このフィールドはタスクテーブルの表示値です。タスクが作成される際に、この番号が生成されます。 番号の生成を管理するには、「レコードの番号付け」を参照してください。
オープン	open_at	glide_date_time	手動で最初にタスクレコードを開いた日時を表示します。
優先度	priority	整数	アサイニーに対するタスクの優先度を指定します。デフォルトでは、*calculatePriority* ビジネスルールは [影響度] と [緊急度] の値に基づいてこの値を計算します。レコードリストでは、各タスクを優先度別に色分けしています。
簡単な説明	short_description	文字列	タスクの簡単な説明を表示して入力できるようにします。これは、人間に判読可能なレコードタイトルにします。
状況	state	整数	タスクのステータスの選択リストを表示します。 • 処理待ち • オープン • 対応中 • 完了してクローズ • 未完了でクローズ • スキップしてクローズ アプリケーションは通常、辞書オーバーライドを使用してアプリケーション固有の状況を表示します。
Sys ID	sys_id	GUID	一意のレコード識別子を表示します。

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

ラベル	名前	タイプ	説明
タスクタイプ	sys_class_name	sys_class_name	子クラスに対応するタスクのタイプを指定します。子テーブルにレコードが作成されると、この値が設定されます。
作業時間	time_worked	タイマー	フォームビューでレコードが開いている時間を測定するタイマーを表示します。
ウォッチリスト	watch_list	glide_list	レコードが更新されたときにメール通知/SMS 通知を受信するユーザーを指定します。デフォルトでは、Incident、Change、およびサービスカタログアプリケーションのみが、このフィールドにリストされているユーザーに通知します。その他のタスクベースのアプリケーションでは、このフィールドにリストされているユーザーに送信されるカスタムメール通知を作成する必要があります。
作業メモ	work_notes	journal_input	ITIL ユーザーのみに表示できるコメントを表示して入力を許可します。各コメントは [アクティビティ] フィールドに挿入されます。詳細については、「ジャーナルフィールドタイプ」を参照してください。
作業メモリスト	work_notes_list	glide_list	作業メモがレコードに追加されたときにメール通知/SMS 通知を受信するユーザーを指定します。デフォルトでは、Change、Problem、およびサービスカタログアプリケーションのみが、このフィールドにリストされているユーザーに通知します。その他のタスクベースのアプリケーションでは、このフィールドにリストされているユーザーに送信されるカスタムメール通知を作成する必要があります。

ジャーナルフィールド

ジャーナルフィールドは、タスクの処理中に変更とコメントのログを連携して作成します。

注: ジャーナルフィールドは、テーブルの監査の有効/無効の設定に関係なく表示されます。

journal_input タイプのフィールドは複数行のテキストボックスで、保存時に [アクティビティ] フィールドに注釈付きでコメントを追加します。

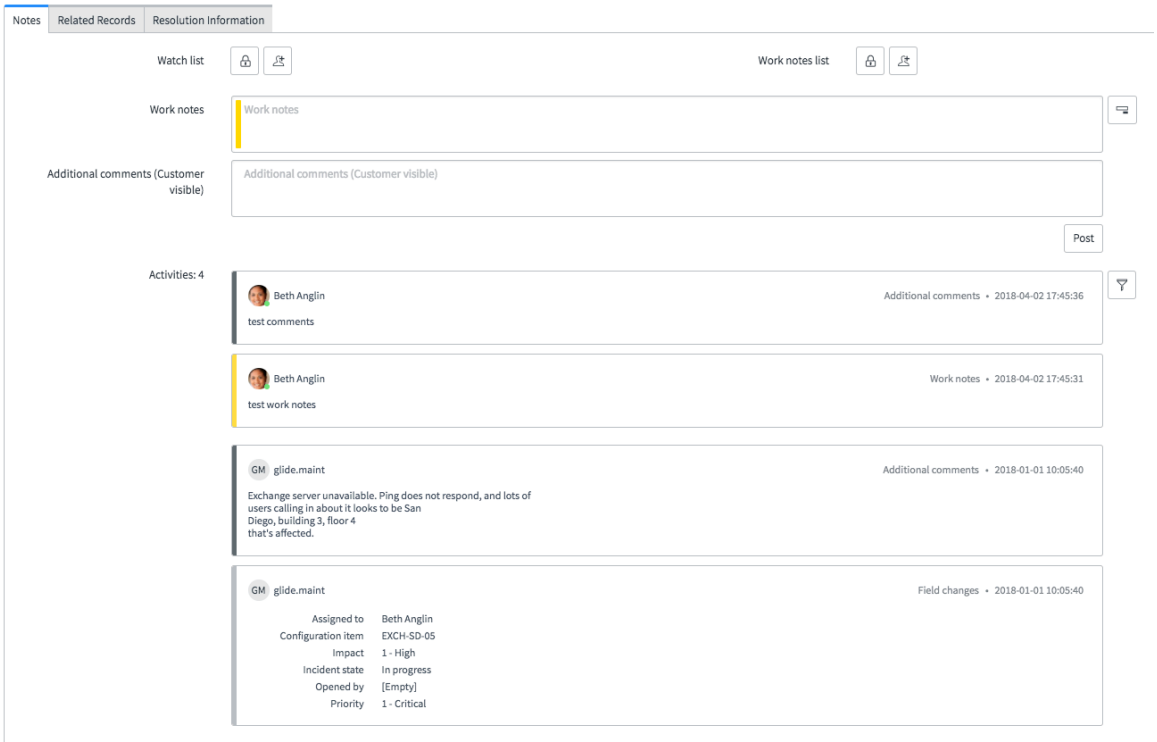
ジャーナルへの入力を受け入れるフィールド

フィールド	説明
追加コメント	任意のユーザーが更新できます。
作業メモ	ITIL ユーザーが更新できます。

これらのコメント、およびレコードに対する変更や、レコードが原因で送信されたメール通知は、アクティビティフォーマッターに表示され、フィールドと同じようにフォームに追加できます。

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

ジャーナルフィールドのアクティビティフォーマッター



リマインダーテーブル

リマインダー [reminder] テーブルは、タスクのリマインダーを自動生成する方法を提供します。

インシデント [incident] テーブルなど、タスクテーブルを拡張するすべてのテーブルで、リマインダー [reminder] テーブルを使用できます。

リマインダーを関連リストとしてインシデントフォームに追加するには、フォームのコンテキストメニューを開き、[構成] > [関連リスト]に移動し、[リマインダー] **->** [タスク] を追加します。

デフォルトでは、アドミニストレーターのみがリマインダーレコードを作成または変更できます。アドミン以外のユーザーがリマインダーを作成できるようにするには、作成および読み取り ACL ルールをリマインダー [reminder] テーブルに追加し、ユーザーのロールを指定する必要があります。

注: アクティブなタスクレコードのリマインダーのみを作成できます。

リマインダーテーブルにアクセスするには、フィルターナビゲーターに `reminder.do` と入力します。

リマインダーテーブル

フィールド	説明
タスク	親タスクレコードを参照します。
ユーザー	システムにログインしたユーザーを指定します。
後で通知する	リマインダーを送信するまでの時間を指定します。使用可能な値は、**[15** 分]、**[30** 分]、**[1** 時間]、および **[2** 時間] です。必要に応じて、このフィールドに値を追加できます。 **注:** システム内部では、値は常に分に変換されてから [後で通知する] フィールドに保存されます。

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

リマインダーテーブル (続く)

フィールド	説明
前	親タスクレコードの日付フィールドを参照します。 注: [アクティビティ期限] フィールドと **[SLA** 期限] フィールドは従来のフィールドです。値は [不明] となり、使用できません。[期日 **(Due date)]** フィールドと [フォローアップ **(Follow up)]** フィールドのみが使用可能です。 [前 **(Before)]** フィールドの使用に関する次の詳細に注意してください。 • 親タスクレコードでは、指定するフィールドに値が含まれている必要があります。たとえば、[期日 **(Due date)]** を選択した場合、リマインダーを保存するには、親タスクレコードに [期日 **(Due date)]** の値が必要です。 • 次の手順を実行すると、[期日 **(Due date)]** または [フォローアップ **(Follow up)]** 以外の日付フィールドを使用できます。 **1.** [前 **(Before)]** フィールドで、[期日 **(Due date)]**または [フォローアップ **(Follow up)]** のいずれかを選択します。 **2.** リマインダーを保存します。 **3.** 次のいずれかの方法を使用して、リストビューでリマインダーを見つけます。 ▪ 親タスクレコードでフォームを設定し、関連リストとしてリマインダーを追加します。 ▪ `reminder.do` に移動し、リマインダーを見つけます。 **4.** リストビューで、[前 **(Before)]** フィールドの値を親タスクとは異なる日付フィールドに変更します。フィールド名を使用し、フィールドに値があることを確認します。たとえば、代わりに [作業開始日時] フィールドを使用するには、「`work_start`」と入力します。 [前 **(Before)]** フィールドの値を [期日 **(Due date)]** または [フォローアップ **(Follow up)]** のいずれかに戻さないと、リマインダーフォームで追加の変更を行うことはできません。
使用	リマインダーを送信する方法を指定します。利用可能なオプションは [メール送信] と **[Outlook** 予定表] です。
件名	リマインダーの件名または理由を指定します。フィールドに入力できる最大文字数は 100 です。
メモ	リマインダーに関するコメントを入力できるスペースを提供します。このフィールドに入力できる最大文字数は 8000 です。

アサインルールの定義

データルックアップルールとアサインルールを使用して、事前定義された条件に基づいて、タスクを自動的にユーザーまたはグループにアサインできます。

アサインルールモジュール

アサインルールモジュールを使用すると、一連の条件が発生した場合に、assigned_to および assignment_group フィールドに自動的に値を設定できます。

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

アサインルールを実行するには、次の追加基準も満たす必要があります。

- タスクレコードが作成または更新されていること。フォーム上の保存されていない変更箇所にアサインルールは適用されません。
- タスクレコードのアサインを解除する必要があります。レコードでは、*assigned_to* または *assignment_group* フィールドのいずれかに値を格納することはできません。アサインルールは、既存のアサイン (デフォルト値で設定されたアサインまたは以前に実行されたアサインルールを含む) を上書きすることはできません。
- アサインルールは、テーブルと条件に一致する最初のルールです。複数のアサインルールが条件に一致する場合、順序値が最も小さいルールのみが実行されます。

データルックアップルール

データルックアップルールは、割り当てフィールドだけでなく、任意のフィールド値を変更する汎用的な手段です。

データルックアップとレコード照合サポートでは、アサインモジュールに比べて次の点が改善されています。

- アサインフィールドに限らず、任意のフィールド値を変更可能
- ルールが実行されるタイミングを定義するオプションの増加：
  - フォームの変更 (保存されていない変更箇所にアサインルールの適用を許可)
  - レコードの挿入
  - レコードの更新
- 既存の値を置き換えるオプション (デフォルト値を含む)

> **注:** データルックアップとアサインルールを同時に定義できます。データルックアップ定義オプションを使用して既存の値を置き換える場合を除いて、インシデントがアサインされた後、重複するルールはすべて無視されます。

関連情報

データルックアップ、アサイン、およびビジネスルール間の優先順位

データルックアップ、アサイン、およびビジネスルール間の優先順位

スクリプト、アサインルール、ビジネスルール、ワークフロー、エスカレーション、およびエンジンはすべて、挿入や更新などのデータベース操作に関連して有効です。多くの場合、これらのイベントの順序は重要です。

> **注:** ブラウザで Ajax を使用したり JavaScript として実行したりするクライアントベースのコードは、常にサーバーへフォームを送信する前に実行されます。

実行順序は次のとおりです。

1. ビジネスルールの前：1000 未満の順番でデータベース操作の前に実行するように構成されたスクリプト
2. エンジンの前：以下は、特定の順序で実行されません。
   - 承認エンジン (タスクおよび sys_approval_approver テーブル用)
   - 割り当てルールエンジン (タスクテーブル用)
   - データポリシーエンジン
   - エスカレーションエンジン
   - フィールド正規化エンジン

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

- ロールエンジン - sys_user_has_role テーブルと同期してロール変更を保持 (sys_user、sys_user_group、sys_user_grmember、および sys_user_role テーブル用)
- 実行計画エンジン (タスクテーブル用)
- バージョン エンジンの更新 - sys_update_xml エントリが書き込まれるときにバージョン エントリを作成 (sys_update_xml テーブル用)
- データ検索エンジンの挿入または更新
- ワークフローエンジン (デフォルトのワークフロー用)

3. ビジネスルールの前：1000 以上の順番でデータベース操作の前に実行するように構成されたスクリプト
4. データベース操作 (挿入、更新、削除)
5. ビジネスルールの後：1000 未満の順番でデータベース操作の前に実行するように構成されたスクリプト
6. エンジンの後：以下は、特定の順序で実行されません。
   - ラベルエンジン
   - リスナーエンジン
   - テーブル通知エンジン
   - ロールエンジン - sys_user_has_role テーブルと同期してロール変更を保持 (sys_user、sys_user_group、sys_user_grmember、および sys_user_role テーブル用)
   - テキストインデックス作成エンジン
   - 同期エンジンの更新
   - ワークフローエンジン (保留ワークフロー用)
   - トリガーエンジン (すべての フローデザイナー フロー用)
7. メール通知：通知レコードの重みに基づいて、以下が実行されます。
   - 挿入、更新、または削除時に送信される通知
   - イベントベースの通知
8. ビジネスルールの後 (アクティブなレコードのみ)。1000 以上の順序のデータベース運用の後に実行するように構成されたスクリプト。

関連情報

ビジネスルール

ワークフローアサイン

データルックアップまたはアサインルールを作成する代わりに、ワークフローの一部としてタスクレコードをアサインするワークフロータスクを 1 つまたは複数作成することもできます。

特定のグループに要求の承認を求めるなど、プロセスに複数のステップまたは条件が含まれている場合は、アサインにタスクワークフローアクティビティを使用することを検討してください。

ワークフローを使用してタスクのアサインを管理する場合は、ワークフローの開始に簡単なタイマーワークフローアクティビティを追加します。このタイマーアクティビティがない場合、親レコード (現在のレコード) がデータベースに挿入される前にワークフローが実行されます。タイマーアクティビティが完了すると、元の現行レコードではなくデータベースの親レコード情報を使用してワークフローが再開されます。この方法でワークフローを一時停止しても、デフォルトのワークフローが保留ワークフローに変わることはありません。ワークフローエンジンがデータベースとやり取りする方法の詳細については、「ワークフローエンジン操作命令」を参照してください。

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

ベースラインアサインルールの例

ベースラインインスタンスには、特定のアサインルールが含まれています。

ベースラインインスタンスルール

名前	テーブル	条件	アサイン先ユーザー、アサイン先グループ、またはスクリプト
ネットワーク	incident	カテゴリはネットワークである	ユーザー：システムアドミニストレーター グループ：ネットワーク
データベースまたはソフトウェア	incident	カテゴリが「要求」、「照会/ヘルプ」、「ソフトウェア」、「ハードウェア」のいずれか	ユーザー：システムアドミニストレーター グループ：ソフトウェア
SC アイテムフルフィルメント - フィールドサービス	チケット	Parent.Task タイプが「要求アイテム」	グループ：フィールドサービス
リリース計画	release_phase	名前が「プラン」	スクリプト： `current.release.product.service.assigned_to;`
IT ハードウェア	sc_req_item	承認が「承認済み」で、 Item.Category が「コンピューターとハードウェアの要求」	ユーザー：システムアドミニストレーター グループ：ハードウェア
サービスデスク	incident	アクティブ = true	グループ：サービスデスク

アサインルールを作成

アサインルールの 1 つ以上の条件に従ってレコードを自動的にアサインします。アサインルールは、レコードを開いた時点で実行されるように設計されています。

始める前に

必要なロール：assignment_rule_admin または admin

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [ルール] > [アサイン]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

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

[アサインルール] フォーム

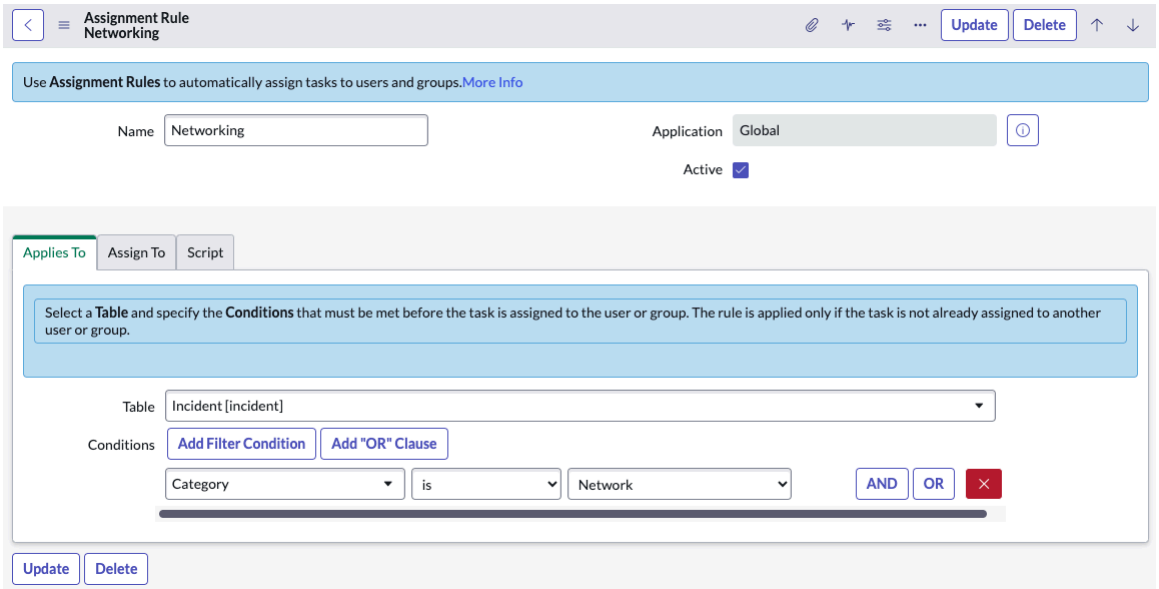
フィールド	説明
名前	アサインルールの内容がわかるような名前。
アクティブ	アサインルールをアクティブ化するオプション。
適用先	
テーブル	アサインルールを適用するレコードがあるテーブル。 このリストには、アサインルールと同じスコープ内にあるテーブルとデータベースビューのみが表示されます。タスクテーブルを拡張するカスタムテーブルを選択する場合や、アサインルールを正しく機能させるためには、https://<instance_name>.service-now.com/cache.do に移動してインスタンスキャッシュをクリアする必要があります。 **重要:** システムキャッシュをクリアすると全体的なパフォーマンスに影響が及ぼされて、システムの応答時間が低下する可能性があります。キャッシュのフラッシュは営業時間中には実行せず、自動でトリガーしないようにします。
条件	アサインルールが適用される条件。
アサイン先	
ユーザー	イベントが割り当てられているユーザー。
グループ	イベントが割り当てられているグループ。
スクリプト	
スクリプト	高度なアサインルール機能を指定するスクリプト。current.variable_pool 変数セットを使用できます。 **注:** スクリプトの入力が正しいこと、および入力タイプがアサインルールスクリプトのフィールドタイプと一致していることを確認してください。たとえば、アサインルールスクリプトが整数フィールドの値を設定し、スクリプトの値が文字列に設定されている場合、アサインルールによって予期しない結果が生じる可能性があります。
オブションのフィールド	
一致条件	任意 いずれかの条件が満たされた場合、アサインルールが適用されます。 すべて すべての条件が満たされた場合、アサインルールが適用されます。
実行順序	アサインルールが処理される順番。アサインルールが競合する場合、順序値が小さい方のルールが大きい値のルールよりも優先されます。設定されている順序値が同じである場合、最初に一致する条件を備えたアサインルールが他のルールよりも優先されます。一致条件を備えた最初のアサインルールのみがレコードに対して実行されます。

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

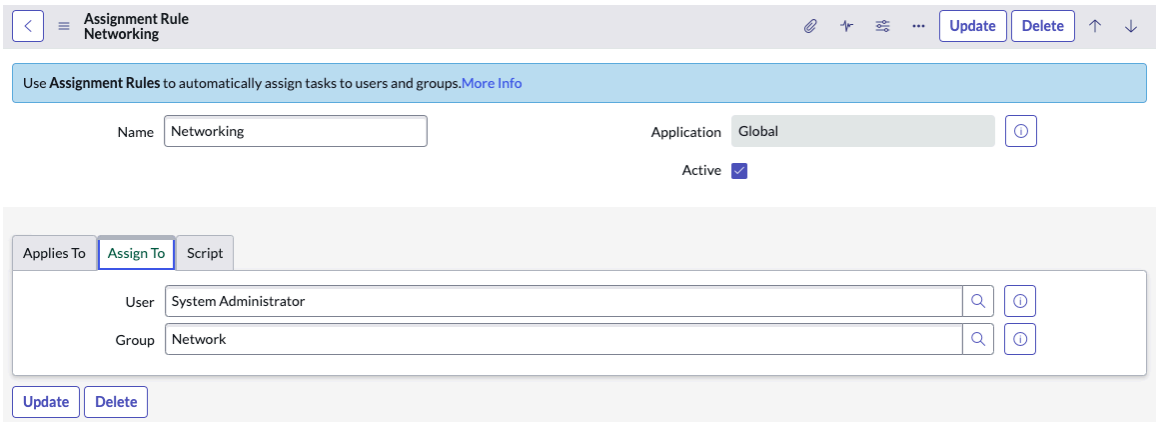
Example: 条件エディター

この例では、条件ステートメントによって、ネットワークカテゴリでオープンされたすべてのインシデントがネットワークアサイン先グループのシステムアドミニストレーターに自動的にアサインされます。

適用先



アサイン先



アサインデータのルックアップルールを作成する

データルックアップとレコード一致を使用して、レコードを自動的にアサインします。

始める前に

必要なロール：assignment_rule_admin または admin

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [ルール] > [アサインルックアップルール]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

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

アサインデータのルックアップフィールド

フィールド	説明
カテゴリ	データルックアップが照合対象とするカテゴリ
サブカテゴリ	データルックアップが照合対象とするサブカテゴリ
構成アイテム	データルックアップが照合対象とする構成アイテム
ロケーション	データルックアップが照合対象とする場所
アサイン先グループ	インシデントをアサインするアサイン先グループ
アサイン先	インシデントをアサインするユーザー
アクティブ	ルールを実行するか、またはルールを非アクティブ化するかのオプション
順序	同じテーブルの他のルールと比較してルールを実行する順序。 Data Lookup プラグインは、最小の順序と一致する値でルールを実行します。

4. [送信] を選択します。

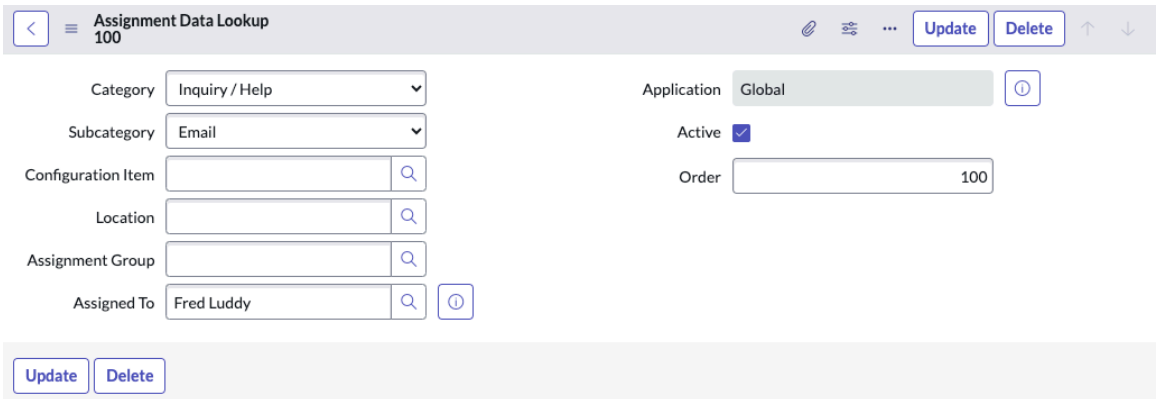
タスクの結果

ルールは、[カテゴリ]、[サブカテゴリ]、[構成アイテム]、および [場所 **(Location)]** で選択された値を基に、[アサイン先グループ] および [アサイン先] フィールドの値にインシデントをアサインします。有効なアサインルックアップルールには、少なくとも 1 つの照合フィールドと 1 つのセッターフィールドが必要です。

Example: 割り当てデータルックアップ

この例では、 アサインデータのルックアップルールにより、問い合わせ/ヘルプのカテゴリとメールのサブカテゴリを備えたインシデントはすべて、自動的に Fred Luddy にアサインされます。

アサインデータのルックアップ



計画タスクを使用したタスクテーブルの拡張

Planned Task プラグインは、タスク `[task]` テーブルを拡張する計画タスク (Planned Task) `[planned_task]` テーブルを提供します。

Planned Task プラグインを個別にアクティブ化することはできません。プロジェクト管理 (PM) プラグインをアクティブ化する際に (PPM Standard プラグインを介して) アクティブになります。

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

計画タスクは、予定されたマルチステージプロセスの一環として、時間と労力に関連する追加フィールドを提供します。

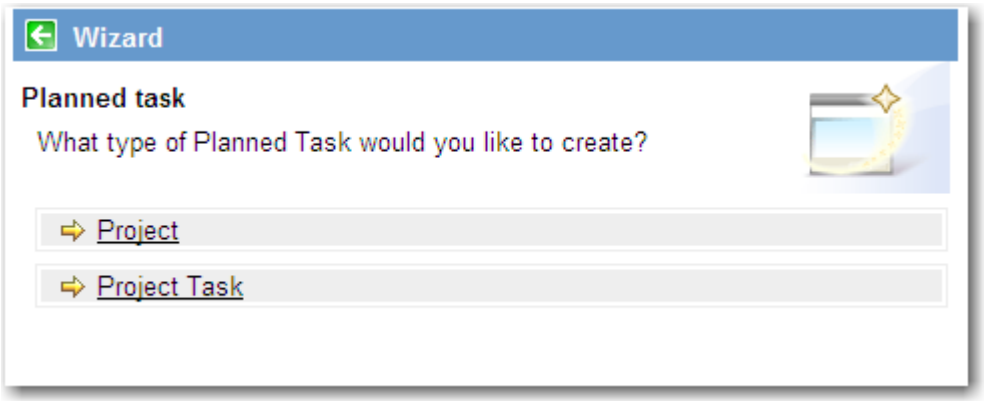
> **注:** Geneva 以降のリリースへのアップグレード時に Planned Task_v2 (`com.snc.planned_taskv2`) プラグインがアクティブな場合、計画タスク [planned_task] テーブルに [タスク] 列が追加されます。[タスク] 列のタイプは総合フィールドで、タスクの簡単な説明と番号を格納します。アップグレード中、システムは計画タスクテーブルのすべてのレコードを更新します。

計画タスクの作成

計画タスクは、計画タスクの子テーブルに作成されます。

このタスクについて

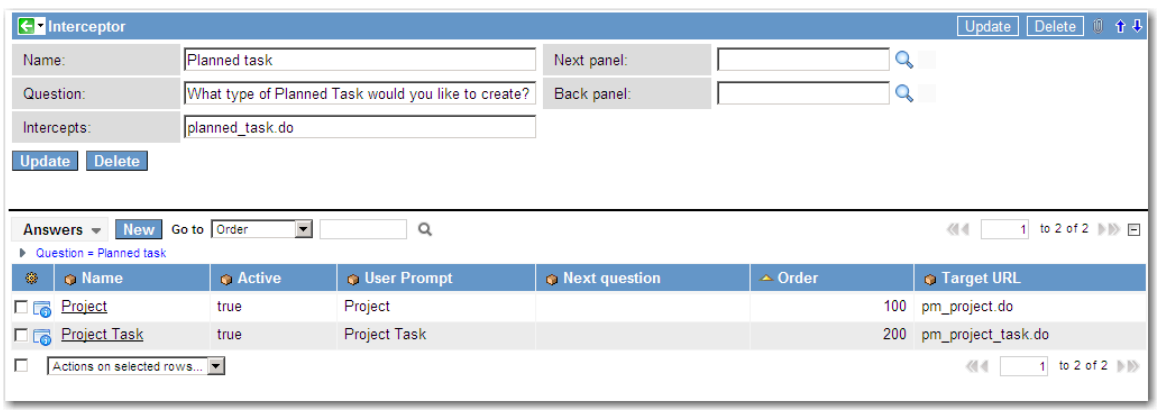
計画タスクのレコードリストで [新規] ボタンをクリックすると、計画タスクインターセプターが起動します。これにより、計画タスクを作成する子テーブルを選択するためのプロンプトが表示されます。



計画タスクインターセプターを変更するには：

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [インターセプター]に移動します (このモジュールのアクティブ化が必要になる場合があります)。
2. [計画タスク] インターセプターを選択します。
3. [回答] 関連リストでは、表示する選択肢と選択後にユーザーがリダイレクトされる場所を指定します。必要に応じてリストを変更します。



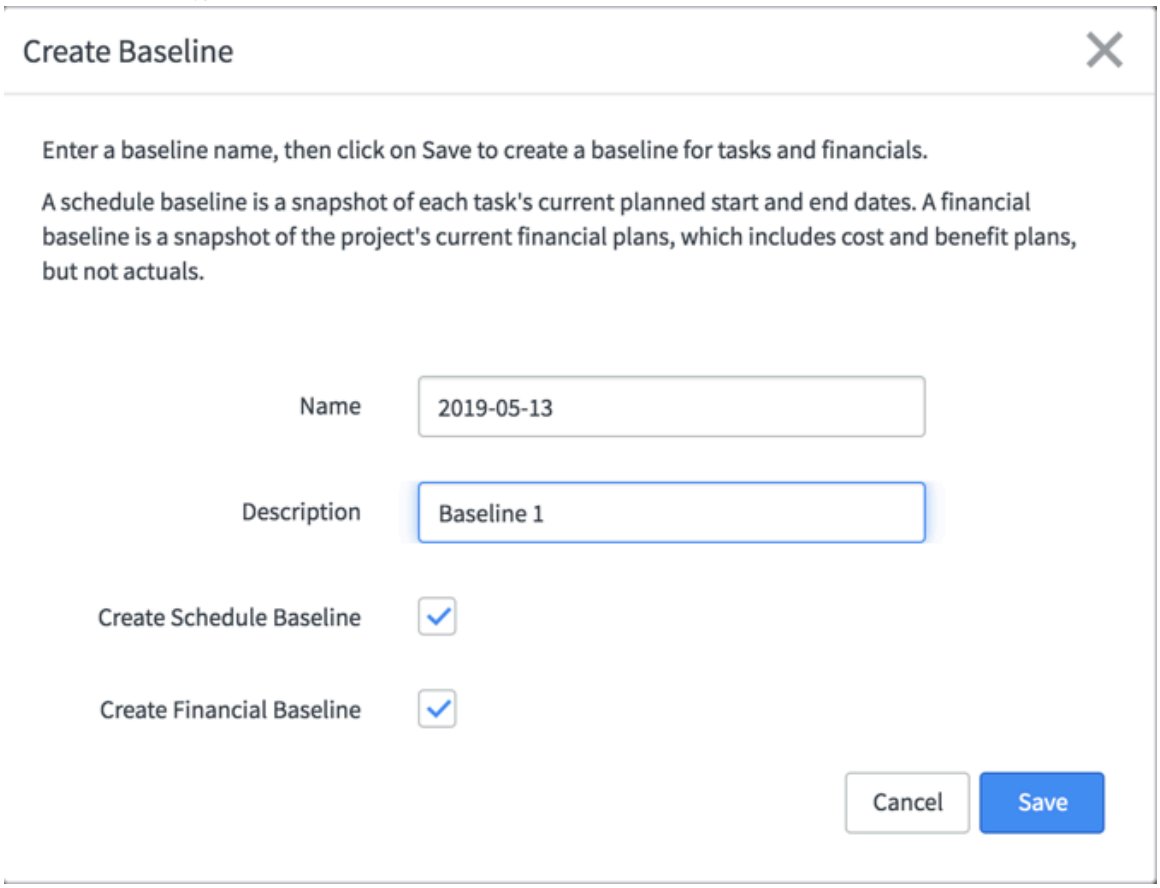
ベースラインを作成

計画タスクベースラインは、特定の時点での計画タスクの開始時間と終了時間のレコードです。

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

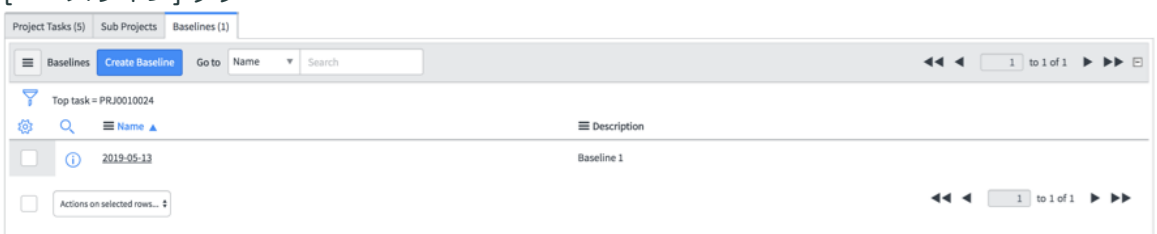
ベースラインを作成するには、先頭の計画タスクのフォームに移動し、[ベースラインの作成 **(Create a Baseline)]** 関連リンクを選択します。

ベースラインの作成



ベースラインを表示するには、ベースラインの関連リストを追加するように関連リストを設定します。

[ベースライン] タブ



ベースラインは、関連リンクを使用してガントチャートで表示できます。

時間と工数の測定

計画タスク [planned_task] テーブルには、期間と工数を追跡するための標準フィールドが用意されています。

期間は、開始日から終了日までの時間を測定します。工数は、プロジェクトに費やされた作業時間を測定します。

期間

- 計画された期間：計画タスクの予測時間。
- 実際の期間：計画タスクに関してこれまで実際にかかった時間。
- 残り期間：予定期間から実際の期間を引いたもの。残りの予測期間を表します。

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

工数

- 計画工数：計画タスクに費やされる予測時間。
- 実績工数：計画タスクに既に費やされた実際の時間。
- 残り労力：計画工数から実績工数を引いたもの。プロジェクトの残りの作業量を表します。
- 完了率：親タスクの場合、完了率フィールドは編集できません。次の式を使用して子タスクの完了率からロールアップされます。

  親タスクの完了率 = 合計 (子タスクの計画期間 * 子タスクの完了率) / 合計 (子タスクの計画期間)

  子タスクの場合、完了率は手動で入力します。

日付計算：子タスクのすべての予定日と実際の日付は、自動的に親タスクにロールアップされます。子タスクの終了予定日は、開始予定日と計画期間に基づいて計算されます。実際の開始日が存在する場合、終了予定日は実際の開始日と計画期間から計算されます。

依存関係：外部依存関係を除くすべてのタイプのタスク依存関係は、計画タスクによってサポートされます。さまざまな依存関係タイプの詳細については、「プロジェクトタスクの関係と依存関係」を参照してください。

計画タスクテーブルの重要フィールド

計画タスクテーブルには、次のフィールドがあります。

計画タスクテーブルの重要フィールド

ラベル	名前	タイプ	説明
実績コスト	work_cost	currency	計画タスクの実際のコスト。予定コストと比較されます。
実際の期間	work_duration	glide_duration	計画タスクの実際の作業時間長 (開始時間から終了時間まで)。計画期間と比較されます。
実際の作業量	work_efforce	glide_duration	作業に費やされた実際の時間。計画工数と比較されます。
クリティカルパス	critical_path	ブーリアン	
推定コスト	コスト	currency	計画タスクの推定コスト。実際のコストと比較されます。
HTML の説明	html_description	HTML	HTML マークアップを受け付ける説明フィールド。
完了率 (%)	percent_complete	10 進数	完了した作業の割合。[計画工数] および [実績工数] フィールドを使用して生成されます。
計画され	期間	glide_duration	計画タスクの推定所要時間 (開始時間から終了時間まで)。

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

計画タスクテーブルの重要フィールド (続く)

ラベル	名前	タイプ	説明
た期間			
計画工数	工数	glide_duration	計画タスクの作業に費やされる推定時間。
終了予定日	end_date	glide_date_time	計画タスクの推定終了日時。
開始予定日	start_date	glide_date_time	計画タスクの推定開始日時。
残り期間	remaining_duration	glide_duration	計画された期間と実際の期間の差。計画タスクの残り時間を表します。
残り労力	remaining_effort	glide_duration	計画工数と実績工数の差。計画タスクに残っている作業時間を表します。
ロールアップ	rollup	ブーリアン	システムによって管理される読み取り専用フィールド。子タスクがあるものとしてタスクを識別します。ロールアップタスクには、子から計算された複数のフィールドがあるため、これらのフィールドは読み取り専用です。
時間の制約	time_contraint	文字列	計画タスクに適用される時間制約の説明。
トップタスク	top_task	参照 (planned_task)	さまざまな計画タスクが階層状に積み重ねられている場合、このフィールドには最上位レベルの親タスクが入力されます。たとえば、プロジェクト A に子プロジェクト B があり、プロジェクト B に子プロジェクト C がある場合、プロジェクト C のトップタスクはプロジェクト A です。プロジェクト A の [トップタスク] フィールドは空白です。
実開始日	work_start	glide_date_time	計画タスクで作業が開始される実際の日付。
終了実績日時	work_end	glide_date_time	計画されたタスクで作業が終了する実際の日付。

計画タスクのスクリプト

重要な [計画タスク] フィールドの動的計算は、複数のビジネスルールと 1 つのスクリプトインクルードで決定されます。

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

計画タスクのスクリプト

ビジネスルール	説明
実際の作業開始日時を設定	[状態] がデフォルトの作業状態に設定されている場合に、計画タスクの実開始日を設定します。
非アクティブのクローズデータを設定	タスクが非アクティブになった場合の、計画タスクのクローズデータを設定します。
再計算	スケジュールフィールドのいずれかが変更されると、計画タスクスケジュールフィールドが再計算されます。
計画タスクのグローバルイベント	計画タスクレコードの挿入または更新のたびにグローバルイベントを発生させます。詳細については、「グローバルイベント」を参照してください。
親の実績工数を更新	実績工数を子タスクから親タスクにロールアップします。
親の工数を更新	計画工数を子タスクから親タスクにロールアップします。
親の完了率を更新	完了率を子タスクから親タスクにロールアップします。
期間を検証	[計画された期間] フィールドの値が 0 または負でないことを検証します。
完了率を検証	[完了率 (%) (Percent Complete)] フィールドの値が 0 ～ 100 であることを検証します。
作業開始日時より前の作業終了日時を検証	終了実績日時が開始実績日時より前でないことを検証します。
トップタスクを設定	タスクの階層を維持するトップタスクを設定します。
子にトップタスクを設定	タスクの階層を維持するトップタスクを子タスクに設定します。

計画タスク階層

計画タスクで使用可能なタスク階層ツールは、親と子の計画タスク間の関係を表示します。

このタスクについて

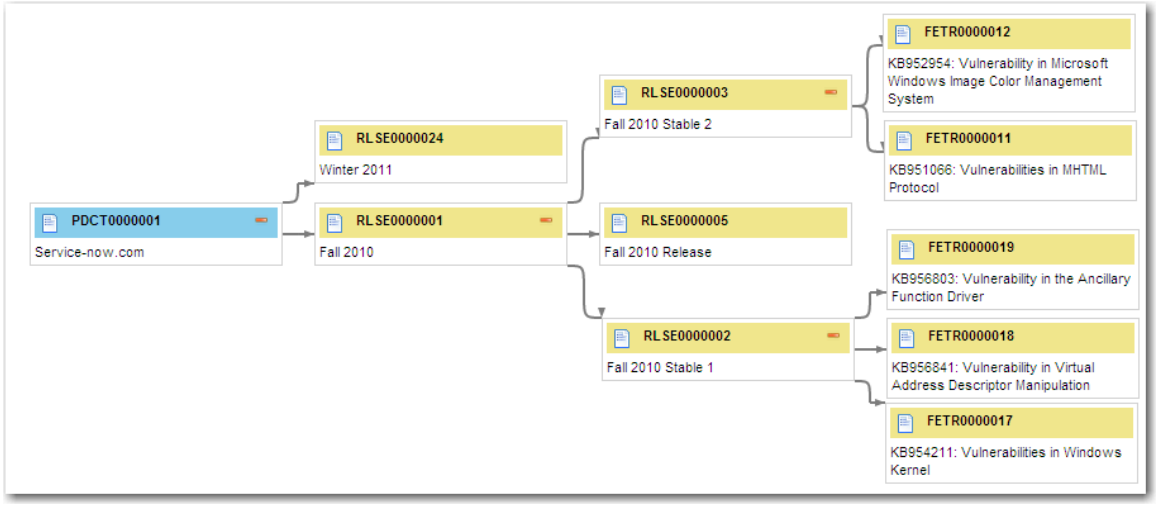
すぐに使用可能なタスク階層ツールは、プロジェクト管理とリリース管理の両方で使用できます。

異なる計画タスクテーブルでは、タスク階層を起動するための UI アクションが異なります。

- プロジェクトの階層を表示するには、[タスク階層] コンテキストメニューアクションに移動します。
- リリース v2 で製品の階層を表示するには、製品に移動して [製品階層] 関連リンクをクリックします。
- リリース v2 でリリースの階層を表示するには、リリースに移動して [リリース階層] 関連リンクをクリックします。

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

Rm2 階層



タスク階層は、次の方法で計画タスクテーブルに追加できます。

手順

1. [システム **UI]** > **[UI** アクション]に移動します。
2. 既存のタスク階層 UI アクションの 1 つを選択します (たとえば、 プロジェクト管理 (PM) がアクティブになっている場合のタスク階層など)。
3. テーブルを目的のテーブルに変更し、必要に応じて UI アクションの名前を変更して挿入します。

   これで、階層が新しいテーブルのフォーム上の UI アクションとして使用できるようになります。

計画タスクフィールドのロールアップ構成

計画タスクフィールドを設定して、親エンティティのフィールド値をロールアップすることができます。

このタスクについて

デフォルトでは、次のフィールドは、計画タスクおよび計画タスクの派生物に対してロールアップするように構成されています。

[コスト]、[予算]、[工数 **(Effort)]**、[実際の日付]、[予定日 **(Planned date)]**、[期間 **(Duration)]**、[完了率 **(%) (Percent Complete)]**

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブル]に移動します。
2. [予定タスクのロールアップ] テーブルを開きます。
3. [関連リンク] で [リストを表示] をクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. 計画タスクロールアップフォームに記入します (表を参照)。
6. [送信] をクリックします。

計画タスクロールアップフォームのフィールド

フィールド	説明
子	使用するテーブルまたは除外するテーブルを選択します。

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

フィールド	説明
フィールド	使用する列名または除外する列名を選択します。
ナビゲーター	値をロールアップする必要がある親の参照列。
親	親テーブルを選択します。
アプリケーション	自動生成される値。
ロールアップ	ロールアップを許可するには、チェックボックスをオンにします。フィールドをロールアップから除外するには、フィールドをオフのままにします。

多対多のタスク関係の作成

デフォルトでは、子インシデントのグループに関する問題や子カタログタスクのグループのあるカタログ要求などの親子関係を使用して、タスクを相互に関連付けることができます。

ただし、タスクレコード間の関係性を正確に記録しておくと便利な場合があります。アクティブ化すると、Many-to-Many Task Relations プラグインにより、アドミニストレーターは異なるタスク間の関係を定義できるようになります。

多対多のタスク関係の要求

Many to Many Task Relations プラグイン (com.snc.task_relations) は、いくつかのプラグインに含まれています。プラグインのアクティブ化は単独で要求できます。

始める前に

必要なロール：admin

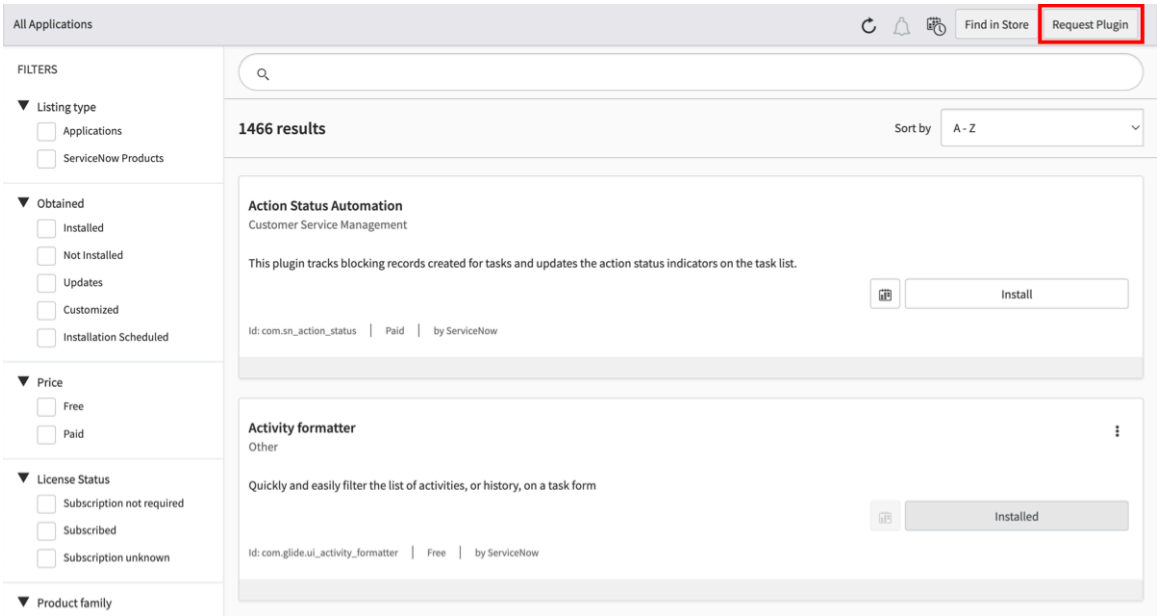
このタスクについて

- 計画タスク
- フィールドサービス管理 (FSM)
- プロジェクト管理 (PM)
- ガバナンス、リスク、コンプライアンス

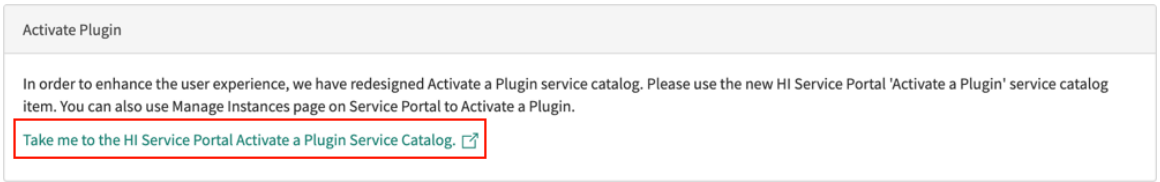
手順

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

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



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



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

[プラグインのアクティブ化] フォーム

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

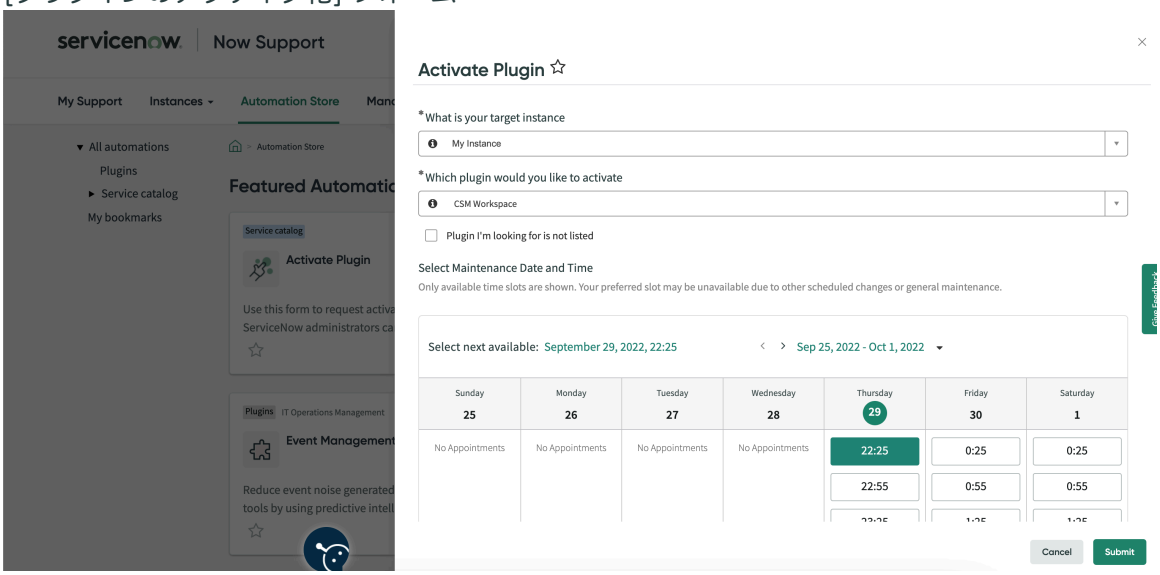
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

Example

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

[プラグインのアクティブ化] フォーム



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

プラグインマニフェスト

プラグインがアクティブになると、特定のモジュールで Task Relationships アプリケーションを使用できるようになります。

タスクリレーションシップ

モジュール	説明
ナレッジ関連タイプ	ナレッジ記事とタスクの間に設定可能な関係のタイプの定義が含まれています。
ナレッジリレーションシップ	既存のタスクとナレッジ記事の間に定義されたすべての関係を表示します。
リレーションシップタイプ	タスク間に設定可能な関係のタイプの定義が含まれています。

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

タスクリレーションシップ (続く)

モジュール	説明
リレーションシップ	既存のタスク間に定義されたすべての関係が含まれています。

デフォルトでは、次の関連タイプを使用できます。

- ソリューションの文書化の場所::ソリューションの文書化の対象
- 原因 (Caused By)::原因 (Causes)
- 包含::タスク
- ソリューションの文書化の対象::ソリューションの文書化の場所
- 調査担当者::調査
- 永続的修正の対象::永続的修正者
- 関連先::関連先
- 要求::要求者
- 解決者::解決

リレーションシップタイプの定義

親タスクと子タスクの関係を定義するタイプコードを作成します。

始める前に

最初に Many to Many Task Relations プラグイン (com.snc.task_relations) を有効にします。「多対多のタスク関係の要求」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [タスクリレーションシップ] > [関係タイプ]に移動し、[新規] を選択します。
2. [親記述子] フィールドと [子記述子] フィールドに、[原因 *(Caused By)]* の親記述子と [原因 *(Caused By)]* の子記述子など、2 つのタスク間の関係の簡単な説明を入力します。
3. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。
   [名前] フィールドには、親記述子と子記述子が自動的に入力されます。

許可されたタスクリレーションシップをタスクリレーションシップタイプレコードから定義

許可されたタスクリレーションシップをタスクリレーションシップタイプレコードから定義します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [タスクリレーションシップ] > [リレーションシップタイプ] に移動します。
2. タスクリレーションシップタイプレコードを選択します。
3. [許可されたタスクリレーションシップ (Task Relationship Allowed)] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. 親テーブルと子テーブルに入力して、関係を受け入れることができるテーブルを定義します。
5. オプション: 実行するスクリプトを [親] および [子] スクリプトフィールドで定義します。

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

(Optional) これらのスクリプトは、親または子レコードを実行して他のタスク (子または親) を自動的に生成するときに実行されます。これらのスクリプトは、スクリプトをトリガーしたソースレコードではなく、新しいレコードの現在の値を使用します。

6. [送信] を選択します。

表示されるフィールドの変更

参照ルックアップのリストビューでは、[タスク関係] フィールドと編集インターフェイスに表示されるフィールドを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [タスク関係] フィールド内で、表示値を変更したいテーブルを参照するフォームに移動します。
2. 虫眼鏡をクリックして、参照ルックアップリストビューを表示します。
3. リストヘッダーを右クリックし、[構成] > [リストレイアウト]を選択します。

選択したリストレイアウトは、[タスク関係] フィールド内のレコードの表示値として使用されます。

[解決策としてマーク] ボタン

[解決策としてマーク] ボタンは KB ポップアップビューに追加され、タスクレコードからナレッジベースを検索するときに表示されます。

[解決策としてマーク] を選択すると、タスク/KB 関係 `[task_rel_kb]` テーブルにレコードが作成され、KB 記事がタスクに関連付けられます。このボタンを無効にするには、UI マクロ「solution_button」でアクティブフィールドを false とマークします。

UI アクションによるタスク関係

タスク関係を定義した後、UI アクションを使用して、新しいタスクを古いタスクから作成するときにタスク関係を定義できます。

以下にいくつかの例を示します。

警告: これらの例は、すべてのインスタンスで機能するとは限りません。これらは、説明のための例として提供されています。

UI アクションの例

インシデントを発生させる

この UI アクションにより、変更管理チームは変更要求から直接インシデントを記録し、変更によってインシデントが発生したことを記録できます。

変更要求 [change_request] テーブルに UI アクションを作成し、スクリプトに以下の内容を記述します。

```
var inccaus =new GlideRecord("incident");
inccaus.short_description= current.short_description;
inccaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// inccaus.parent = current.sys_id;
inccaus.insert();
CauIncident();
```

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

```
gs.addInfoMessage("Incident "+ inccaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(inccaus);


function CauIncident(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= inccaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

問題を発生させる

この UI アクションにより、変更管理チームは変更要求から問題を記録し、変更によって問題が発生したことを記録できます。

変更要求 [change_request] テーブルに UI アクションを作成し、スクリプトに以下の内容を貼り付けます。

```
var probcaus =new GlideRecord("problem");
probcaus.short_description= current.short_description;
probcaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// probcaus.parent = current.sys_id;
probcaus.insert();
CauProblem();

gs.addInfoMessage("Problem "+ probcaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(probcaus);


function CauProblem(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= probcaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

問題の修正

この UI アクションを使用すると、問題から変更要求を生成し、変更によって問題が修正されたことを記録できます。

問題 [problem] テーブルに UI アクションを作成し、次のコードを貼り付けます。

```
var fixchg =new GlideRecord("change_request");
fixchg.short_description= current.short_description;
fixchg.comments= current.comments.getHTMLValue();
// fixchg.parent = current.sys_id;
fixchg.insert();
FixChange();

gs.addInfoMessage("Change "+ fixchg.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(fixchg);
```

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

```
function FixChange(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= fixchg.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Fixes::Fixed by");
m2m.insert();}
```

タイムカード管理

タイムカード管理機能を使用すると、タスクの割当先などのタイムカードユーザーは、割り当てられたタスクの時間を報告および追跡できます。

プロジェクトの時間追跡機能を設定し、時間を入力して、タイムカードを承認する方法を説明するビデオ。 時間追跡機能のセットアップ、時間の入力、および承認については、こちらの 5 分間のビデオをご覧ください。

タイムカード管理は、タスクテーブルと連携して、プロジェクト、インシデント、問題、変更要求などのさまざまなタスクタイプで作業した時間を記録します。

タイムカード管理機能：

- タイムカードユーザーは、タイムカードとタイムシートを使用して、タスクの作業時間を記録できます。ユーザーは、タイムカードとタイムシートを承認のために送信できます。
- タイムカードとタイムカードは承認のために、ユーザータイムシートポリシーの [プロジェクト以外の時間承認者] および [プロジェクト時間の承認者] フィールドに基づいてルーティングされます。タイムカード承認者ロールを持つユーザーマネージャーは、時間を記録し、リソースのタイムシートを送信することもできます。
- タイムカード承認者は、次のタスクを実行できます。
  - 送信されたタイムシートのタイムカードを確認し、承認または却下します。
  - 承認されたタイムシートまたはタイムカードを取り消して、修正のためにユーザーに返却します。
  - ダッシュボードを使用して、タイムカードとタイムシートの例外レポートを表示し、ユーザーによって報告された時間を分類します。
  - 時間がない場合や利用できない場合に、別のタイムカード承認者に委任して、リソースのタイムシートを処理することができます。委任の際には、次の点に注意してください。
    - 個々のリソースに対してのみ承認を委任することはできません。
    - 委任されたタイムカード承認者は、タイムシート承認をこれ以上委任することはできません。

  project_manager ロールと resource_manager ロールには、ベースシステムの timecard_approver ロールが含まれています。ただし、timecard_approver ロールは、これらのロールがなくても独立して使用できます。

- タイムカードアドミンは、タイムシートポリシーを作成および管理できます。また、例外により承認または却下し、タイムシートを処理することもできます。タイムカードのステータスが [処理待ち] または [却下済み] の場合、タイムカードアドミンは任意のユーザーのタイムカードを作成または編集することもできます。

注: タイムカードを使用するには、タイムカード Management プラグインが必要です。一部の手順では、タイムカードを自動的に有効化するプロジェクト管理 (PM)機能が必要です。詳細については、プロジェクト管理(PM) (com.snc.financial_planning_pmo) を参照してください。

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

タイムカード管理におけるドメインセパレーション

ドメインセパレーションは、ドメイン固有のユーザーに対して完全なデータ分離を提供します。タイムカード管理は、データのみのレベルでドメインセパレーションに準拠しています。

タイムカード管理の有効化

アドミニストレーターは タイムカード Management プラグイン (com.snc.time_card) を有効化できます。プラグインは、パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - Project Portfolio Suite Dashboards プラグイン (com.snc.pps_dashboards) を有効化できます。ただし、ダッシュボードを使用するには パフォーマンスアナリティクス ライセンスが必要です。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

注: タイムカード Management プラグインは、PPM 標準 プラグイン (com.snc.financial_planning_pmo) の一部としても有効になります。

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

タイムシートポリシー

タイムシートポリシーには、タイムシートまたはタイムカードで遵守する必要があるポリシーが含まれています。

デフォルトでは、デフォルトのタイムシートポリシーがシステムで利用可能です。タイムカードアドミンは、組織内のさまざまな要件とワークフローに基づいて、複数のタイムシートポリシーを作成できます。たとえば、各部門またはチームのタイムシートポリシーを指定し、適切なユーザーを割り当てます。

タイムシートポリシーでは、プロジェクトおよび非プロジェクトタスクに適切な承認ワークフローを指定することもできます。

タイムシートポリシーは、デフォルトポリシーとして設定できます。デフォルトのポリシーは、タイムシートポリシーにアサインされていない他のすべてのユーザーに適用される、グローバルタイムシートポリシーです。1 つのタイムシートポリシーのみをデフォルトポリシーとして設定できます。

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

タイムシートポリシーを一覧表示するには、[タイムシート] > [管理] > [タイムシートポリシー]に移動します。

タイムシートポリシーの作成

タイムカードアドミニストレーターは、タイムシートポリシーを作成して、タイムカードユーザーが作業時間を記録するための要件を定義できます。タイムカード承認者は、該当するタイムシートポリシーに基づいてタイムシートを確認し、処理する必要があります。

始める前に
必要なロール：timecard_admin

手順

1. [すべて] > [タイムシート] > [管理] > [タイムシートポリシー]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

タイムシートポリシーのフォーム

フィールド	説明
名前	一意のポリシー名。
空のタイムカードを許可する	承認のために空のタイムカードを送信できるようにするオプション。 デフォルトでは、このオプションが選択されていません。
予定されているタスク更新時にタイムカードを自動作成する	次の条件が満たされている場合に、予定されているタスクの更新時にタイムカードを自動的に作成するオプション。 ◦あなたがタイムカードユーザーであること。 ◦[アサイン先] または [追加のアサイン先リスト] フィールドからタスクにアサインされていること。 ◦タスクの状況が処理待ちでないこと。 デフォルトでは、このオプションが選択されていません。
作業時間の入力によりタイムカードを自動入力する	タスクフォームの [作業時間] フィールドに時間を入力すると、タイムカードを自動的に入力するオプション。 タスクのタイムカードが存在しない場合、次の条件が満たされていれば、作業時間が更新されたときにタイムカードが作成されます。 ◦あなたがタイムカードユーザーであること。 ◦[アサイン先] または [追加のアサイン先リスト] フィールドからタスクにアサインされていること。 デフォルトでは、このオプションが選択されていません。
タイムカードを毎週自動作成する	タイムシートポリシーに割り当てられたすべてのユーザーのスケジュール済みジョブを通じて、毎週自動的にタイムカードを生成するオプション。タイム

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

フィールド	説明
	カードは、ユーザーの計画されたタスク割り当てとハード割り当てされたリソース計画に基づいて生成されます。 デフォルトでは、このオプションが選択されています。
リソース計画/レポートの実績時間とコストを更新	承認済みタイムカードに入力された時間に基づいて、関連するリソース計画の実績時間と実績コストを更新するオプション。 選択すると、以下の方法で、選択したタスクに関連するリソース計画をタイムカードに関連付けることができます。 ◦タスクに複数のリソース計画がある場合、適切な計画を選択できます。 ◦タスクにリソース計画が 1 つある場合、そのプランがデフォルトで選択されます。 タイムカードエントリからの時間と時間単位のリソースレートは、関連するリソース計画の [実績時間] と [実績コスト] の値を更新するために使用されます。 **注:** タスクにリソース計画がない場合、関連するレコードは対応するプロジェクトを更新します。 デフォルトでは、このオプションが選択されていません。
取り消しを許可	タイムシートまたはタイムカードが承認および処理された後に取り消しアクションを有効にするオプション。 デフォルトでは、このオプションが選択されています。
許可された取り消し期間 (日数)	タイムシートまたはタイムカードを取り消すことができる日数。 このフィールドは、[取り消しを許可] オプションを選択すると表示されます。 デフォルト値は 30 です。
週の開始日	タイムシートの開始曜日。 デフォルト値は日曜です。 **注:** このフィールドを使用したタイムシートのフィルタリングの詳細については、Now Support ナレッジベース の KB0852458 の記事を参照してください。
1 日あたりの最大時間数	タイムシートに毎日入力できる最大時間数。 デフォルト値は 24 です。 このフィールドを -1 に設定すると、リソースは次のように入力できます。 ◦毎日の作業時間としての 0 から 24 までの値 ◦以前に入力したタイムカードを修正するための負の値。
週あたりの最大時間数	タイムシートで 1 週間に許容される最大時間数。

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

フィールド	説明
	タイムシートの 1 週間の合計時間の値は、その週の 1 日あたりに入力された時間の合計です。-1 に設定されている場合、許容される 1 週間あたりの合計時間は最大 168 (24 x 7) 時間です。 デフォルト値は 40 です。
プロジェクト以外の時間の承認者	プロジェクト以外のタスクがアサインされているタイムカードを送信するときに必要な承認のタイプ。 ◦自動：タイムカードは送信時に自動承認されます。 ◦ユーザーマネージャー：タイムカードは、送信時に承認のためにユーザーマネージャーにルーティングされます。 ユーザーマネージャーはタイムカード承認者ロールを持ち、[ユーザー]フォームでタイムカードユーザーのマネージャーとしても選択されます。 ◦なし：timecard_admin ロールを持つユーザーは、送信時にタイムカードを承認できます。
プロジェクト時間の承認者	プロジェクトタスクがアサインされているタイムカードを送信するときに必要な承認のタイプ。 ◦自動：タイムカードは送信時に自動承認されます。 ◦プロジェクトマネージャー：プロジェクトタスクのタイムカードは、送信時に承認のためにそれぞれのプロジェクトマネージャーにルーティングされます。プロジェクトマネージャーは、時間を送信する対象のタスクから選択されます。 ◦ユーザーマネージャー：タイムカードは、送信時に承認のためにユーザーマネージャーにルーティングされます。 ◦両方：タイムカードは、送信時に承認のためにユーザーマネージャーおよびプロジェクトマネージャーの両方にルーティングされます。 いずれかの承認者のみがタイムカードを承認した場合、タイムカードは[送信済み]ステータスのままになります。 ◦なし：time_card admin ロールを持つユーザーは、タイムカードを承認できます。 **注:** ◦プロジェクトマネージャーとユーザーマネージャーは、承認のためにルーティングされたタイムカードのみを表示できます。 ◦タイムカードがまだ承認されていない間にユーザーマネージャーまたはプロジェクトマネージャーが変更された場合、システムはタイムカードの承認者を自動的に更新します。 ◦プロジェクトマネージャーまたはユーザーマネージャーの名前がそれぞれのフォームに入力されていない場合は、time_card admin ロールを持つユーザーがタイムカードを承認できます。
複数のレートタイプを許可	経費ラインの生成時に使用するレートタイプをタイムカードに提供するオプション。

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

フィールド	説明
	このオプションを選択すると、タイムカードフォームに [レートタイプ] フィールドが表示され、レートタイプを選択できるようになります。 詳細については、「賃金レートカードのレートタイプ」を参照してください。
デフォルトレートタイプ	タイムカードにデフォルトで使用されるレートタイプ。 [なし] を選択すると、[標準料金タイプ] オプションが使用されます。 このフィールドは、[複数のレートタイプを許可] チェックボックスが選択された場合に表示されます。
デフォルトポリシー	タイムシートポリシーをデフォルトとして設定するオプション。デフォルトのポリシーは、タイムシートポリシーにアサインされていない他のすべてのユーザーに適用される、グローバルタイムシートポリシーです。 デフォルトとして設定できるタイムシートポリシーは 1 つだけです。 デフォルトポリシーとして設定したタイムシートポリシーは削除できません。最初に、別のポリシーをデフォルトポリシーとして設定する必要があります。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

- 必要に応じて、タイムシートポリシーをデフォルトポリシーとして設定します。
- タイムシートポリシーをユーザーにアサインします。

タイムシートポリシーをデフォルトポリシーとして設定する

タイムカードアドミニストレーターは、タイムシートポリシーをデフォルトのポリシーとして設定できます。デフォルトのポリシーは、タイムシートポリシーにアサインされていない他のすべてのユーザーに適用される、グローバルタイムシートポリシーです。

始める前に

必要なロール：timecard_admin

このタスクについて

1 つのタイムシートポリシーのみをデフォルトポリシーとして設定できます。

手順

1. [すべて] > [タイムシート] > [管理] > [タイムシートポリシー]に移動します。
2. タイムシートポリシーレコードを開きます。
3. [デフォルトとして設定] 関連リンクをクリックします。

> **注:** 関連リンクは、デフォルトポリシーとしてまだ設定されていないタイムシートポリシーに対してのみ表示されます。

タスクの結果

[レコードフォーム] の [デフォルトポリシー] オプションは、現在のタイムシートポリシーがデフォルトポリシーとして設定されていることを示すために選択されています。以前のデフォルトのタイムシートポリシーの [デフォルトポリシー] オプションはクリアされます。

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

デフォルトのタイムシートポリシーは削除できません。現在のデフォルトポリシーを削除するには、最初に別のポリシーをデフォルトポリシーとしてマークする必要があります。

タイムシートポリシーをユーザーにアサインする

タイムカードアドミニストレーターは、タイムシートポリシーをユーザーに割り当てることができます。

始める前に
必要なロール：timecard_admin

このタスクについて
ユーザーに割り当てることができるタイムシートポリシーは 1 つだけです。

手順

1. [すべて] > [タイムシート] > [管理] > [タイムシートポリシー]に移動します。
2. タイムシートポリシーレコードを開きます。
3. [ユーザー]関連リストで、[編集]をクリックします。
4. [メンバーの編集] フォームで、ユーザーを [ユーザーリスト] に移動します。
5. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択したユーザーが [ユーザー] 関連リストに表示されます。選択したユーザーにタイムシートポリシーが割り当てられます。

レートタイプの作成

レートタイプは、レートタイプ機能を使用して作成できます。

始める前に
必要なロール：timecard_admin

このタスクについて
レートタイプ機能は、さまざまなタイプの作業を分類するために使用されます。たとえば、標準と残業などです。また、実行された作業の性質について下流のサードパーティ製品に指示することもできます。

たとえば、

- 日中に作業時間の延長があるユーザーは、標準時間を残業と区別する必要があります。
- タスクの実行に関連した作業タイプに基づいて、技術者に高いレートで給与が支払われることがあります。
- 装置の修理タスクは、最初の 1 時間と残りの時間を別々のレートで請求される場合があります。
- サービスコールは 4 時間続き、その間に専用の機器が 1 時間使用されます。企業は、追加請求から法務コンプライアンスや保証の追跡などの目的のために、特殊な機器の使用を把握する必要があります。

手順

1. [すべて] > [タイムシート] > [管理] > [レートタイプ]に移動します。
2. [新規] をクリックし、フォームに入力します。

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

フィールド	説明
名前	レートタイプに適した名前を入力してください。
説明	(オプション) レートタイプの目的を要約します。
有効	チェックボックスの選択を解除して、レートタイプを非アクティブとしてマークします。 **注:** レートタイプを無効にしても、該当のレートタイプが存在するレコードからは削除されません。タイムカード処理で、タイムカード上で非アクティブなレートタイプが検出された場合、一致する賃金レートカードは見つかりません。この場合、経費ラインの生成にはシステムレートが使用されます。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- レートタイプが [レートタイプ] リストに表示されます。
- レートタイプがアクティブな場合は、[賃金レートカード] フォーム、[作業時間] フォーム、[タイムカード] フォーム、およびタイムシートポータルの [レートタイプ] フィールドにも表示されます。

タイムシートポータル

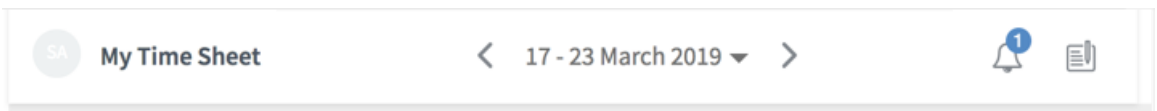
タイムシートポータルでは、特定の週に割り当てられたすべてのタスクを 1 つのビューに分類して表示します。ポータルを使用すると、タスクに費やされた時間を毎日記録し、一回でタイムシートを送信できます。

タイムシートポータルは、タスクテーブルと連携して、プロジェクト、インシデント、問題、変更要求などのさまざまなタスクタイプに費やした時間を記録します。タスクに対して入力した時間、タスクカテゴリ、および 1 週間の日数の完全なブレークダウンが表示されます。これにより、次のことが可能になります。

- 割り当てられたプロジェクトまたはプロジェクトタスクのタイムカードを生成します。
- 前のタイムシートからタイムカードをコピーします。
- 割り当て済みのタスクリストに表示されていないタスクのタイムカードを検索して作成します。
- タイムカードのメモを編集、削除、または追加します。
- タイムシートを送信、承認、却下、取り消します。
- 送信済み、却下済み、取り消し済みのタイムシートまたはタイムカードの通知を表示します。

タイムシートポータルは、次のセクションで構成されています。

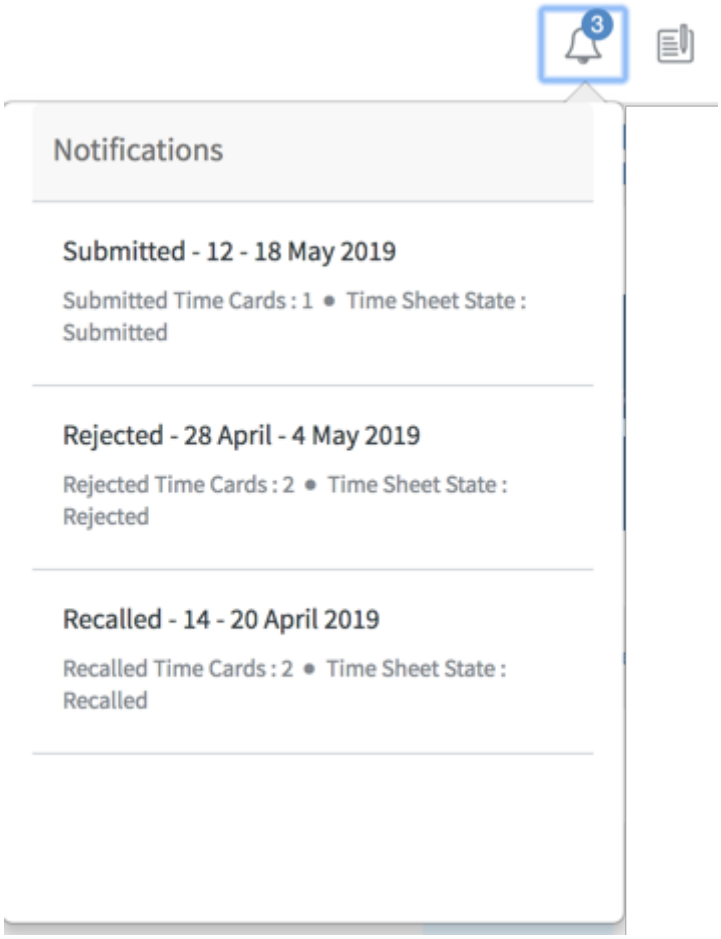
ヘッダー



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

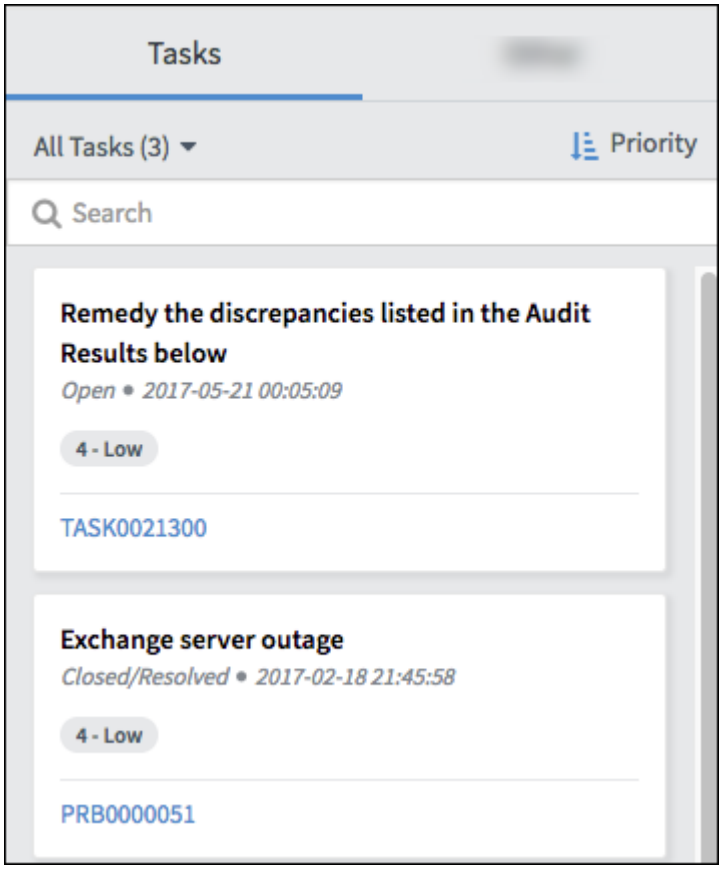
タイムシートポータルのヘッダー：

- 選択した週のタイムシートの日付範囲を表示し、前週または翌週のタイムシートに移動するオプションを提供します。
- 日付範囲とカレンダーを提供します。カレンダーの日付をクリックすると、選択した日付の週のタイムシートが表示されます。
- 別のタイムシートを表示しているときに、現在の週のタイムシートに移動するためのリンクを提供します。
- [自分のタイムシート] の下に、リソースのタイムシートを開いて編集できるオプションがあります。このオプションは、ユーザーマネージャーのみが使用できます。
- タイムシートフォームビューアイコン ( ) を使用して、フォームビューでタイムシートを表示するオプションを提供します。
- 送信済み、却下済み、または取り消し済みのタイムシートの通知を、通知を表示アイコン ( ) の下に表示します。各エントリには、タイムカードの数とステータスが表示されます。通知アイテムをクリックして、タイムシートを開きます。



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

タスク



[タスク] タブに割り当てられたタスクがカードとして表示されます。各カードには、簡単な説明、ステータス、最終更新日時、優先度など、タスクに関する情報が記載されています。タスクは、次のフィルター条件から派生します。

- あなたに割り当てられたすべてのアクティブなインシデント、問題、または変更要求。
- 選択した週であなたに割り当てられたすべてのクローズ済みのインシデント、問題、または変更要求。
- 選択した週にハードアサインされたすべてのタスク。
- あなたに割り当てられたすべてのプロジェクトまたはプロジェクトタスクで、選択した週にアクティブであるものすべて。プロジェクトまたはプロジェクトタスクは、次の条件から派生します。
  - すでに開始され、実際の開始日が選択した週の終わりより前のプロジェクトまたはプロジェクトタスク。
  - すでにクローズされ、実際の終了日が週の始まりより後のプロジェクトまたはプロジェクトタスク。
  - プロジェクトの実績日付がない場合、プロジェクトの予定日は選択した週内である必要があります。
- 自分に割り当てられているすべてのアクティブなストーリー。
- 自分にアサインされた、または選択した週にクローズされたすべてのアクティブなスクラムタスク。
- 自分に割り当てられているすべてのアクティブなテストプラン。
- 自分にアサインされた、または選択した週にクローズされたすべてのアクティブな欠陥および拡張。

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

注: カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.sn_customerservice) が有効になっている場合、選択した週にアクティブおよびクローズされている割り当て済みタスクも、次のテーブルから派生します。

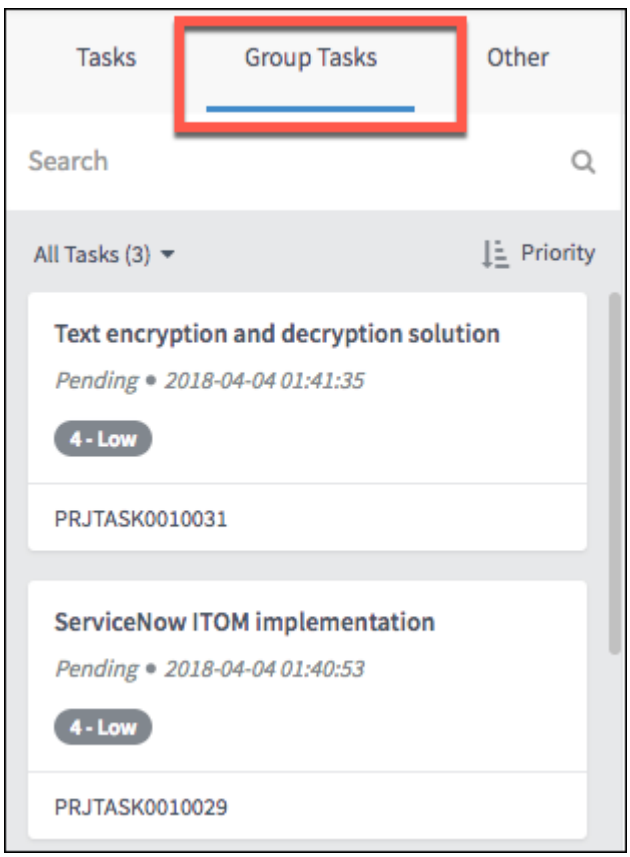
- ケース [sn_customerservice_case]
- 作業指示 [wm_order]
- 作業指示タスク [wm_task]

[タスク] タブでは、次の操作を実行できます。

- 検索フィールドにキーワードを入力すると、キーワードにマッチする詳細を含んだカードのみが表示されます。
- タスクタイプに関係なく、優先度に基づいて昇順または降順でカードをソートします。
- プロジェクト、プロジェクトタスク、インシデント、問題、変更、欠陥、拡張、テストプラン、スクラムタスクなどのカテゴリに基づいてカードを表示します。
- 割り当てられたタスクのタイムカードを作成します。「タイムシートポータルを使用してタイムカードを作成して時間を記録する」を参照してください。

注: タイムシートポリシー はタイムカードを作成または編集するときに適用されます。

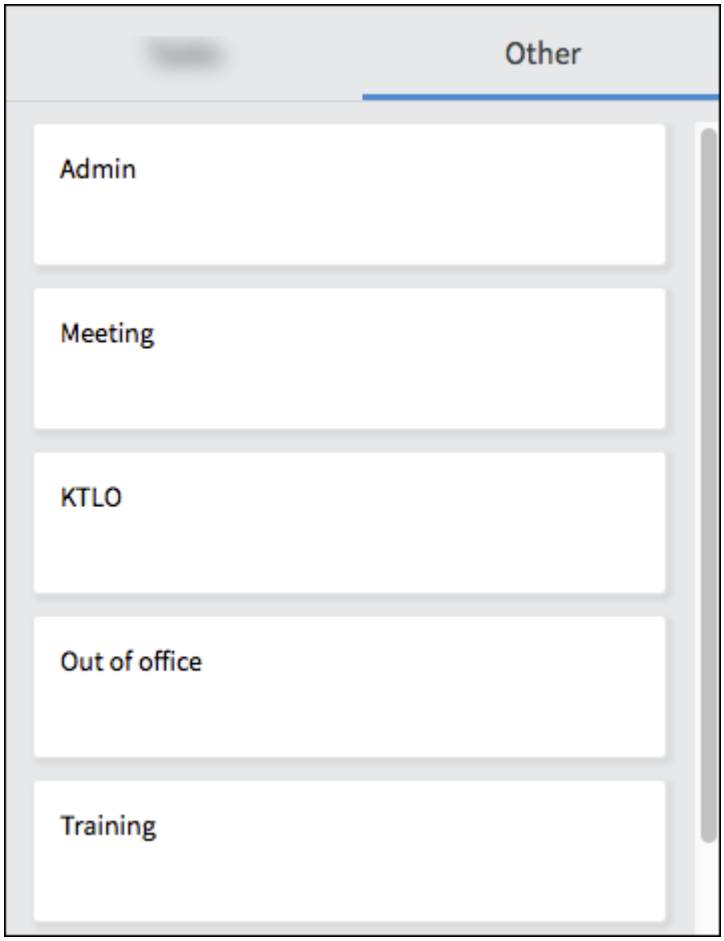
グループタスク



[グループタスク] タブには、自分のアサイン先グループにアサインされたタスクが表示されます。グループタスクは、タブにカードとして表示されます。カードには、簡単な説明、ステータス、最終更新日時、優先度など、タスクに関する情報が記載されています。

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

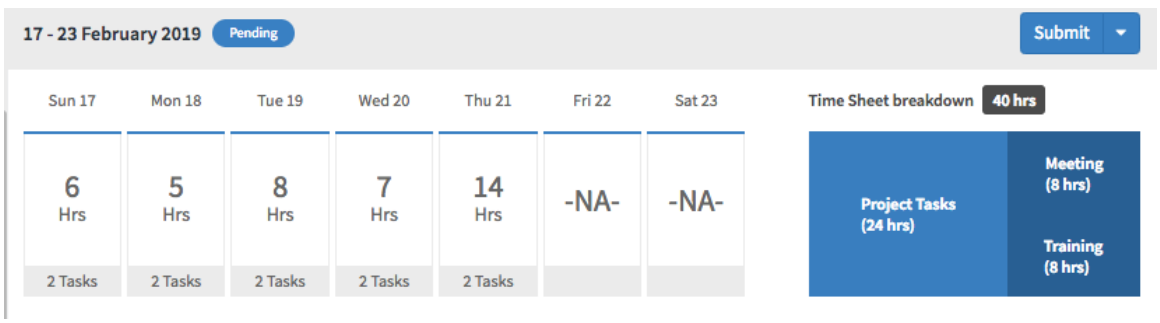
その他



[その他] タブでは、管理、会議、KTLO などの運用作業で時間記録のために使用されるカードが表示されます。

注: タイムカードのカテゴリのリストは、[その他] タブに表示されるカードのリストを制御します。アドミニストレーターがタイムカードでいずれかのカテゴリを非アクティブとしてマークした場合、それらのカテゴリは [その他] タブに表示されません。

タイムシート



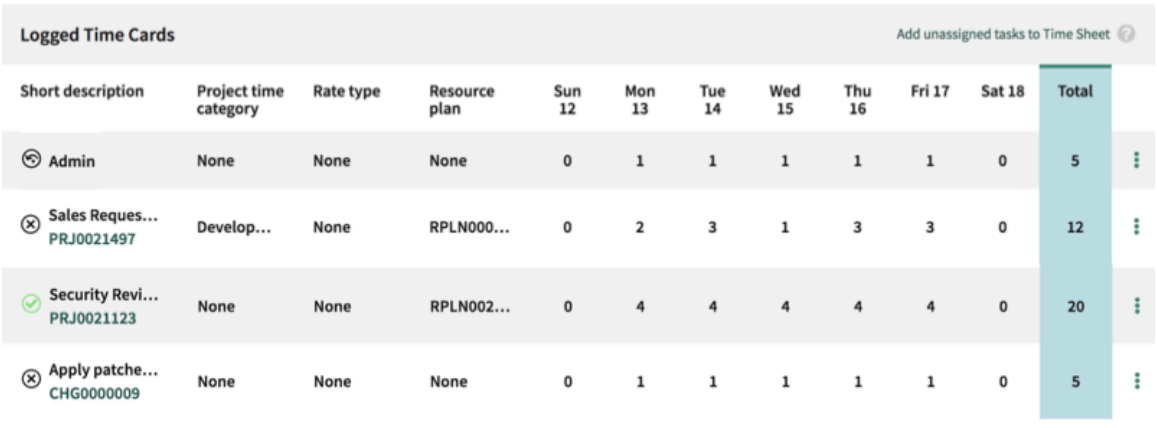
Yokohama リリース以降、タイムカードとタイムシートポータルはリソースの割り当てをサポートします。ユーザーは、タイムカードを作成し、タイムシートポータルを介してタイムカードを送信するときに、特定のリソースを割り当てることを選択できます。システムアドミニストレーターは、タイムシートポータルの [リソースのアサイン] 列を有効にできます。タイムシートに [リソースのアサイン] 列を追加する方法の詳細については、KB1649389 の ナレッジベース を参照してください。

[タイムシート] セクション：

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

- 選択した週のタイムシートの日付範囲を表示します。
- 表示されているタイムシートのステータスを示します。
- 1 週間の各日に入力したタスクの合計数と時間を表示します。タイムシートで日をクリックすると、その日の列が [タイムシート] セクションと [記録されたタイムカード] セクションの両方で強調表示されます。[タイムシート] セクションに表示される最初の曜日は、ユーザーの [タイムシートポリシー] の [週の開始日] フィールドで指定された値に基づきます。たとえば、[週の開始日] フィールドが金曜日に設定されている場合、[タイムシート] セクションは金曜日から始まります。
- タイムシートに入力した合計時間数を示します。タイムシートの内訳には、プロジェクトタスク、アドミン、会議、後続タスク、変更要求など、さまざまな作業カテゴリでユーザーが入力した時間のブレークダウンも表示されます。
- タイムシートを送信し、以前のタイムシートからタイムカードをコピーできるオプションを提供します。承認者は、送信されたタイムシートを承認または却下し、処理済みのタイムシートを取り消すオプションを利用できます。

ログが記録されたタイムカード



[ログが記録されたタイムカード] セクションの各行は、特定の週のタイムカードエントリを表します。タイムカードのステータスのアイコン、タスクの簡単な説明、プロジェクト時間カテゴリ、レートタイプ、リソース計画、ログに記録された時間などの詳細が表示されます。タイムカードの各行には、タイムカードのメモを編集、削除、または追加できるオプションが含まれています。詳細については、「タイムシートポータルを使用してタイムカードを作成して時間を記録する」を参照してください。

注:

- [レートタイプ] 列は、ユーザーのタイムシートポリシーで [複数のレートタイプを許可] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
- [リソース計画]列は、ユーザーのタイムシートポリシーで[リソースプラン/レポートの実績時間とコストを更新]オプションが選択されている場合にのみ表示されます。

行についての簡単な説明の横にあるアイコンは、タイムカードのステータスを示します。タイムカード行の結合アイコン ( ) は、同じタスクに対して重複するタイムカードがタイムシートに存在することを示し、それらを単一のタイムカードに結合するオプションを提供します。

タイムカードがない場合、[ログに記録されたタイムカード] セクションには、タイムカードを作成するための [タイムカードを生成] および [以前のタイムシートからコピー] ボタンが表示されます。

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

注: タイムシートポータルはモバイルデバイス用に設計されていないため、このドキュメントに示されているとおりに表示されない場合があります。

タイムシートポータルを使用してタイムカードを作成して時間を記録する

タイムシートポータルでタイムカードを作成した後、タイムカードに時間を記録します。

始める前に

- タイムシートポータルは、リソースのアサイン - 作成に使用： プロジェクトワークスペース をサポートしています。タイムカードが承認されると、プロジェクトマネージャーは、プロジェクトワークスペース および リソース管理ワークスペース ヒートマップビューでアサインの予定時間と実績時間を表示できます。
- 必要なロール：timecard_user

手順

1. [すべて] > [タイムシート] > [タイムシートポータル]に移動します。
2. 次のいずれかのオプションを使用して、[ログに記録されたタイムカード] セクションでタイムカードを作成します。

オプション	ステップ
割り当てられたプロジェクトまたはプロジェクトタスクのタイムカードを生成する	a. [送信]の横にある選択リストをクリックします。 b. [タイムカードを生成] を選択します。このオプションは、ユーザーが選択した週のタイムカードを持っていない場合でも、[ログに記録されたタイムカード] セクションに表示されます。 注: ▪ 選択した週にプロジェクトタスクのタイムカードが存在する場合、重複するタイムカードは作成されません。 ▪ タイムカードは、選択した週に進行中または予定されているプロジェクトタスクに対してのみ生成されます。 ▪ [プロジェクトフォーム] の [タイムカードレポートを許可] フィールドによって、プロジェクトタスクのタイムカードを作成できるレベルが決まります。
以前のタイムシートからタイムカードをコピー	a. [送信]の横にある選択リストをクリックします。 b. [前のタイムシートからコピー] を選択します。このオプションは、ユーザーが選択した週のタイムカードを持っていない場合

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

オプション	ステップ
	でも、[ログに記録されたタイムカード] セクションに表示されます。 注: ▪ 今週進行中または予定されているすべてのプロジェクトタスクのタイムカードが、選択したタイムシートからコピーされます。選択した週にプロジェクトタスクのタイムカードが存在する場合、コピー中は重複するタイムカードは作成されません。 ▪ 会議やトレーニングなど、タスク以外のすべてのカテゴリのタイムカードが、選択したタイムシートからコピーされます。選択した週にタスク以外のカテゴリのタイムカードが存在する場合、コピー中に重複するタイムカードが作成されます。
[タスク]、[グループタスク]、または [その他] タブからタイムカードを作成する	a. [タスク]、[グループタスク]、または [その他] タブで、タイムカードを作成するタスク (カード) を指定します。 b. [タイムシートに追加] をクリックします。 注: [タイムシートに追加] は、ユーザーにデフォルトのレートタイプが存在する場合に、そのタイムカードを作成します。
[タスク] タブから複数のタイムカードを作成する	a. [タスク] タブで、タイムカードを作りたい複数のタスクを選択します。 b. [選択したタスクをタイムシートに追加] をクリックします。
未アサインタスクのタイムカードを作成する	a. [ログが記録されたタイムカード] セクションで、[未アサインタスクをタイムシートに追加] をクリックします。 b. 選択した週に作業したタスクのタスク番号または簡単な説明を入力します。

プロジェクトの [設定] タブの [タイムカードレポートを許可する] フィールド設定に基づいて、[タイムシートに追加] および [選択項目をタイムシートに追加] オプションがタイムシートポータルに表示されます。

タイムカードに重複するタイムカードが存在する場合、処理済み、承認済み、または取り消し済みステータスのタイムカードを除き、両方のタイムカードを結合して単一のタイムカードにすることができます。重複するタイムカードは、タイムカードの [簡単な説明]、[ステータス]、[タスク]、[カテゴリ]、[レートタイプ]、[リソースプラン]、または [プロジェクト時間カテゴリ] フィールドの値を比較することによって識別されます。

3. [ログが記録されたタイムカード] セクションで、タイムカードに時間を記録します。

オプション	ステップ
インライン編集経由	a. 行を選択して、**Enter** キーを押します。行をダブルクリックすることもできます。 b. 必要に応じて値を編集します。

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

オプション	ステップ
タイムカードフォーム経由	**a.** 行を指定して、その他のアクションアイコン をクリックします。 **b.** タイムカードフォームを開くには、[フォームビューを開く] をクリックします。 **c.** タイムカードフォームに時間を入力します。 **d.** [保存] をクリックします。
タイムカードにメモを追加	**a.** 行を指定して、その他のアクションアイコンをクリックします。 **b.** メモを追加するには、[メモを追加] をクリックします。

タイムシートポータルからタイムシートを送信

特定の週の作業時間でタイムシートを更新したら、承認のために送信します。

始める前に
必要なロール：timecard_ user

このタスクについて
タイムシートを送信すると、タイムカードは割り当てられたタイムシートポリシーに照らして検証されます。タイムシートポリシーが割り当てられていない場合、タイムカードはデフォルトのタイムシートポリシーに照らして検証されます。ビジネスルールにより、違反が見つかった場合は、タイムシートを送信することはできません。

手順
1. [すべて] > [タイムシート] > [タイムシートポータル]に移動します。
2. [送信] をクリックします。
   タイムシートが [送信済み] ステータスに移行します。

時間を記録し、リソースのタイムシートを送信する

ユーザーマネージャーは、時間を記録したり、リソースのタイムシートを送信できます。

始める前に
タイムカードを作成および編集し、他のタイムカードユーザーのタイムシートを送信するために、ユーザーマネージャーにはタイムカード承認者ロールが必要です。ユーザーマネージャーは、必要なロールのいずれかを持ち、タイムカードユーザーのマネージャーとして一覧表示されています。

必要なロール：timecard_approver

手順
1. [すべて] > [タイムシート] > [タイムシートポータル]に移動します。
2. [自分のタイムシート] 選択リストをクリックし、[自分のリソース] でタイムシートを承認または却下するユーザーを選択します。

   [自分のリソース] セクションには、自分の部下であるタイムカードユーザーが一覧表示されます。

   注: [自分のタイムシート] 選択リストは、ユーザーマネージャーのみが使用できます。

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

3. 必要に応じて タイムシートポータルを使用してタイムカードを作成して時間を記録する。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- 選択したユーザーのタイムシートが [送信済み] ステータスに移行します。タイムカードユーザーに割り当てられたタイムシートポリシーは、タイムシートを送信する際の検証に使用されます。
- タイムシートに関連付けられているすべてのタイムカードも自動的に送信され、[送信済み] ステータスに移行します。
- [タイムシート] セクションに [承認] および [却下] ボタンが表示されます。前述した 2 つのボタンは、ユーザーマネージャーに対してのみ表示されます。

次のタスク

リソースのタイムシートを送信したら、[承認] または [却下] をクリックして承認または却下できます。ユーザーマネージャーにルーティングされたタイムカードのみが承認または却下されます。承認へのルーティングは、タイムカードユーザーのタイムシートポリシーの [プロジェクト以外の時間承認者] および [プロジェクト時間の承認者] フィールドに基づいて実行されます。

タイムシート

タイムシートには、特定の週におけるユーザーのすべてのタイムカードがグループ化されます。

タイムシートでは以下のことができます。

- タイムカードユーザーは、タイムシートを使用するとワンステップで 1 週間の作業をすべて送信できます。
- タイムカード承認者は、タイムシートを承認することで、ユーザーのタイムシート内のすべてのタイムカードをワンステップで承認できます。特定のユーザーの複数のタイムカードを個別に承認する必要はありません。
- タイムシートフォームの [アクティビティ] セクションで、タイムシートを送信または承認したユーザーなど、タイムシートのアクティビティを追跡します。このタイムシートアクティビティ監査は、タイムカード処理の責任を別のユーザーに委任した場合の追跡に役立ちます。アクティビティを追跡するには、タイムカードアクティビティを監査するためにタイムカード [time_card] テーブルの [ステータス] フィールドを有効にします (まだ有効になっていない場合)。詳細については、「 監査にテーブルフィールドを含める 」を参照してください。

タイムシートの状況は次のいずれかになります。

処理待ち
: タイムシートが作成されましたが、送信前にユーザーはまだ変更を行っています。

送信済み
: タイムシートが承認のために送信されました。承認者はそれを承認または却下できます。

承認済み
: タイムシートが承認されました。タイムシートが自動的に [処理済み] に更新されない場合は、タイムシートに関連付けられたタスクがなかったことを意味します。

処理済み
: タイムシートがシステムによって処理されました。タイムシートが承認されると、後 (After) ビジネスルール [承認されたタイムカードから経費を作成 (Create expense from approved time card)] がトリガーされます。このビジネスルールは、関連するタスクの経費ラインを作成し、状況を [処理済み] に更新します。

却下
: 変更のためにタイムシートが送信者に返送されました。

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

取り消し済み

送信者が修正のためにタイムシートを取り消しました。

タイムシートを作成

タイムカードユーザーとして、指定された週のすべてのタイムカードをグループ化するタイムシートを作成し、ワンステップで送信します。

始める前に

必要なロール：timecard_user

このタスクについて

ユーザーは、1 週間に 1 つのタイムシートしか作成できません。

注: ユーザーが 1 週間のタイムカードを作成すると、その週のタイムシートも自動的に作成されます。

手順

1. これらのオプションのいずれかを使用してタイムシートを作成します。

オプション	ステップ
タイムシートメニューから	[タイムシート] > [自分のタイムシート] > [現在(今週)]に移動します。 今週のタイムシートフォームが開きます。
タイムシートリストから	a. [タイムシート] > [自分のタイムシート] > [すべて] > [新規]に移動します。 b. [新規] をクリックします。

2. フォームのフィールドに入力します。

タイムシートのフォーム

フィールド	説明
週の開始日	タイムシートが作成される週の開始曜日。 **注:** [タイムシートポリシー][週の開始日]は、週の開始日を制御します。
合計時間	ユーザーがその週に作業した時間数。このフィールドは、関連付けられたタイムカードに記録された時間から自動的に入力されます。
ユーザー	タイムシートが作成されるユーザーの名前。
状況	タイムシートの現在のステータス。すべての新しいタイムシートは [処理待ち] として開始されます。 デフォルトの状況：[処理待ち]、[送信済み]、[承認済み]、[処理済み]、[却下済み]、[取り消し済み]。
コメント	タイムシートに関連するコメント。

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

フィールド	説明
メモ	その他の追加情報。

3. [送信] をクリックします。

次のタスク
タイムシートにタイムカードを追加します。関連リンクと関連リストを使用して、タイムカードを追加できます。タイムシートポータルを使用してタイムカードを追加することもできます。

タイムシートフォームの関連リンク

フィールド	説明
タイムカードを生成	割り当てられたプロジェクトタスクのタイムカードを生成するリンク。
前のタイムシートからコピー	以前のタイムシートからタイムカードをコピーするための [タイムシートをコピー] ウィンドウを開くためのリンク。
タイムシートポータル	タイムシートを表示および管理するためのタイムシートポータルを開くためのリンク。

タイムシートフォームの関連リンク

フィールド	説明
タイムカード	タイムシートの一部であるタイムカードのリスト。 タイムカードを作成するには、[新規] をクリックします。

タイムシートを送信

タイムシートが作業した時間で更新されたら、その週のタイムシートとその週のすべてのタイムカードをまとめて送信できます。

始める前に
必要なロール：timecard_user

このタスクについて
タイムシートを送信する際、ユーザーに割り当てられた タイムシートポリシーは検証に使用されます。ユーザーにタイムシートポリシーが割り当てられていない場合、タイムカードはデフォルトのタイムシートポリシーが使用されます。ビジネスルールにより、ユーザーの違反が見つかった場合は、タイムシートを送信することはできません。

注: このタスクは、 タイムシートポータルからも実行できます。

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

手順

1. 次のいずれかのオプションを使用して、タイムシートに移動します。
   - 処理待ちステータスのタイムシートを送信するには、[タイムシート] > [自分のタイムシート] > [処理待ち]に移動します。
   - 今週のタイムシートを送信するには、 [タイムシート] > [自分のタイムシート] > [現在のタイムシート]に移動します。
   - 却下済みステータスのタイムシートを送信するには、[タイムシート] > [自分のタイムシート] > [却下済み]に移動します。却下コメントに提案されている必要な変更を加えて、却下されたタイムシートを再送信することができます。
2. タイムシートリストで送信するには、タイムシートを開きます。
3. 必要に応じてコメントを追加します。
4. [タイムシートの送信] をクリックします。

タスクの結果

- タイムシートが [送信済み] ステータスに移行します。
- タイムシートに関連付けられているすべてのタイムカードも自動的に送信され、[送信済み] ステータスに移行します。

タイムシートの承認または却下

指定された週のユーザーのタイムシートまたはタイムカードを 1 つのステップで表示、承認、または却下します。

始める前に

必要なロール：timecard_approver または timecard_admin

このタスクについて

ユーザーマネージャーは、必要なロールのいずれかを持ち、タイムカードユーザーのユーザーフォームの [マネージャー] フィールドで選択されます。

休暇中、ユーザーマネージャーは、タイムシート承認者として必要なロールを持つ別のユーザーにタイムシートの承認を委任する などの操作を行うことができます。委任されたユーザーは、指定された期間、タイムカードユーザーが送信したすべてのタイムシートを受信して処理します。

手順

1. [すべて] > [タイムシート] > [タイムシート] > [承認待ち]に移動します。
2. [タイムシート] リストで、承認または却下するタイムシートを開きます。
3. 必要に応じてコメントを追加します。
4. 承認または却下をクリックします。

タスクの結果

- タイムシートが [承認済み] または [却下] ステータスに移行します。

  注: タイムシートが却下された場合、 タイムシートポータルの [通知を表示] アイコン ( ) の下にある却下済みのタイムシートの通知に一覧表示されます。

- タイムシートに関連付けられているすべてのタイムカードも、自動的に承認または却下されます。
- タイムシートポリシーとして定義されているタイムシート内のいずれかのタイムカードが承認者の誰かによる承認待ちの場合、シートは [送信済み] ステータスのままになります。

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

注:

- 1 つ以上のタイムカードを選択して承認または却下することで、タイムシート内のタイムカードを選択的に承認または却下することもできます。
- タイムシートが却下された場合、[送信済み] ステータスの関連するすべてのタイムカードも自動的に却下されます。タイムシートの [承認済み] および [処理済み] ステータスのタイムカードは影響を受けません。
- タイムシート内のすべてのタイムカードが承認されると、タイムシートは自動的に [承認済み] ステータスに移行します。
- タイムシート内のタイムカードが [却下済み] ステータスの場合、タイムシート内の他のタイムカードのステータスに関係なく、タイムシートも[却下済み]ステータスに移行します。

タイムカード

タイムカードは、タスクの割当先がタスクに費やした時間を記録するために使用されます。

タイムカード管理機能は、タスクテーブルと連携して、プロジェクト、インシデント、問題、および変更要求の作業時間を記録します。

タスクの割当先は、タスクレコードの [作業時間] フィールドに作業時間を記録するか、タイムカードに直接時間を入力することができます。一部のテーブルでは、開始日と終了日フィールドに基づくタイムカードの自動作成に対応しています。

タイムカードフォームの [アクティビティ] セクションで、タイムカードを送信または承認したユーザーなど、タイムカードのアクティビティを追跡します。このタイムカードアクティビティ監査は、タイムシート処理の責任を別のユーザーに委任した場合の追跡に役立ちます。アクティビティを追跡するには、タイムカードアクティビティを監査するためにタイムカード [time_card] テーブルの [ステータス] フィールドを有効にします (まだ有効になっていない場合)。詳細については、「監査にテーブルフィールドを含める」を参照してください。

プロジェクトタスクや、会議やトレーニングなどの他のタスクカテゴリのタイムカードを、関連するリソース計画に関連付けることができます。

タイムカードを承認すると、タイムカードに記録された時間が、日ごとにタイムカード日次 [time_card_daily] テーブルに保存されます。日次のタイムログデータを使用して、タイムカードが属するタイムシート期間に関係なく、任意の期間のタイムカードレポートを日単位で生成できます。たとえば、月初日から最終日までのタイムカードを含む月次タイムカードレポートを作成できます。

タイムカードには、プロジェクトマネージャーがタイムカードを承認するためのオプションの承認メカニズムもあります。アドミニストレーターとタイムカード承認者は、その週のすべてのタイムカードを表示できます。タスクの作業を担当するロールに属するすべてのユーザーは、自分のタイムカードにアクセスすることもできます。タイムカードの状況は次のいずれかになります。

タイムカードの状況

状況	説明
処理待ち	承認のために送信されていないタイムカード。
送信済み	承認のために送信されたタイムカード。
承認済み	承認済みのタイムカード。
処理日時	関連タスクの経費ラインを含む承認済みのタイムカード。
却下	却下されたタイムカード。
取り消し済み	必要な調整のために取り消される承認済みのタイムカード。

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

タイムカードを作成

タイムカードを作成して、実行した作業の時間を記録できます。

始める前に
必要なロール：timecard_user

このタスクについて
Yokohama リリース以降、ユーザーはリソースのアサインを選択してタイムカードに関連付け、実績工数を計算してそれぞれのプロジェクトにタグ付けできます。

[プロジェクトフォーム] の [タイムカードレポートを有効にする] フィールドによって、プロジェクトタスクのタイムカードを作成できるレベルが決まります。

注: プロジェクトフォームから作成されたタイムカードは、ランダム割り当てを避けるためにリソース計画に自動的に入力されません。詳細については、Now Support ナレッジベース の記事 KB0814884 を参照してください。

タイムカードは、自動または手動で作成できます。

- 自動：タイムカードを自動的に生成するには、次のオプションを使用します。
  - タスクを更新する：

    タスク更新時にタイムカードを自動作成する

    ユーザーがタスクレコードを更新したときに作成されるタイムカードを設定します。割り当てられたタイムシートポリシーの [タスク更新時にタイムカードを自動作成] 設定がこの動作を制御するため、デフォルトでは false に設定されています。

    作業時間の入力によりタイムカードを自動入力する

    ユーザーが作業時間を記録した時にタイムカードが作成されるように設定します。タスクのタイムカードが存在しない場合、タイムカードが作成されます。タイムシートポリシーの [作業時間の入力によりタイムカードを自動入力する] は、この動作を制御するため、デフォルトでは false に設定されています。

    [プロジェクトタスク]、[インシデント]、[問題]、および [変更] のレコードで、[作業時間] フィールドはデフォルトでは表示されないため、フォームで設定する必要があります。

  - スケジュール済みジョブ別：スケジュール済みジョブを通じて、ユーザーに対して自動的に生成されるプロジェクトタスクのタイムカードを設定します。アドミンだけがスケジュール済みジョブを設定できます。

    注: モバイルインターフェイスを使用している場合、タイムカードを自動的に作成することはできません。自動タイムカード機能を使用する場合は、デスクトップインターフェイスを使用します。

- 手動：タスクごとにタイムカードを作成し、手動で時間を入力します。

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

手順

1. 次のいずれかのオプションを使用して、タイムカードを作成します。

オプション	ステップ
タイムシートポータルから	a. [タイムシート] > [タイムシートポータル]に移動します。 b. カレンダーでタイムカードを作成する週を開きます。
タイムシート関連リストから	a. タイムカードを作成するタイムシートを開きます。 b. [タイムカード] 関連リストで、[新規] をクリックします。
タイムシート関連リンクから	a. タイムカードを作成するタイムシートを開きます。 b. 次の関連リンクのいずれかをクリックします。 ▪ タイムカードを生成：このオプションは、週のタイムシートでユーザーに割り当てられたすべてのプロジェクトタスクのタイムカードを生成します。このオプションでは、タイムカードは選択した週に進行中または予定されているプロジェクトタスクに対してのみ生成されます。 ▪ 以前のタイムシートからコピー：このオプションは、選択したタイムシートからすべてのタイムカード (プロジェクトおよびプロジェクト以外のタスク) をコピーします。 注: タイムカードの作成に関連リンクを使用する場合： ▪ タイムカードの週にプロジェクトタスクのタイムカードが存在する場合、重複するタイムカードは作成されません。 ▪ タイムカードは、週中に進行中または予定されているプロジェクトタスクに対してのみ生成されます。

2. フォームのフィールドに入力します。

タイムカードフォーム

フィールド	説明
週の開始日	タイムシートの週の開始曜日。

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

フィールド	説明
	注: [タイムシートポリシー][週の開始日]は、週の開始日を制御します。タイムカードの開始週がリソース計画の日付外である場合に、リソース計画をタイムカードに関連付けようとすると、メッセージが表示されます。
状況	タイムカードの現在のステータス。新しいタイムカードはすべて [処理待ち] 状態で開始されます。 タイムカードの状況には、[処理待ち]、[送信済み]、[承認済み]、[処理済み]、[却下済み]、[取り消し済み] があります。
カテゴリ	タイムカードが作成されるタスクのタイプ。
タスク	タイムカードに関連付けられているタスク。
プロジェクト時間カテゴリ	時間が報告されるプロジェクト内のアクティビティタイプ。 このフィールドは、[カテゴリ] フィールドで [プロジェクト/プロジェクトタスク] または [タスク作業] を選択すると表示されます。
ユーザー	タイムカードが作成されるユーザーの名前。
リソースのアサイン	ユーザーにアサインされているリソースのアサインを選択します。タイムカードが承認されると、実績時間を使用して、プロジェクトワークスペース および リソース管理 ワークスペース のヒートマップビューに予定時間と実績時間が表示されます。 リソースのアサインは、次の方法でタイムカードに関連付けられます。 ◦ ユーザーに複数のリソースアサインが存在する場合は、適切なアサインを選択できます。 ◦ ユーザーにアサインされているリソースが 1 つのみの場合、そのプランがデフォルトで選択されます。

3. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果

- 選択したタイムカード期間のタイムカードが作成されます。
- その週のタイムシートが存在しない場合は、タイムカード週のタイムシートが作成されます。

次のタスク

タイムカードの作成後、タスクにかかった時間をタスクレコードの [作業時間] フィールドから自動的にインクリメントできます。タイムシートポリシーの[作業時間の入力によりタイムカードを自動入力する] は、タイムカードでの時間の更新方法を制御します。デフォルトでは、このポリシーは *[false]* に設定されています。作業時間の自動更新が設定されていない場合、ユーザーはタイムカードを手動で更新する必要があります。

関連情報

運用作業タイプにタイムカードカテゴリをマップ

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

以前のタイムシートからタイムカードをコピー

タイムカードを作成するもう 1 つのオプションは、既存のタイムシートからタイムカードをコピーすることです。これにより、選択したタイムシートから (プロジェクトおよびプロジェクト以外のタスクの) すべてのタイムカードがコピーされます。

始める前に
必要なロール：timecard_user

このタスクについて
このタスクは、 タイムシートポータルからも実行できます。

手順

1. タイムカードを作成するタイムシートレコードを開きます。
2. [以前のタイムシートからコピー] 関連リンクをクリックします。
3. [タイムシートを選択] フィールドで、タイムカードをコピーする以前のタイムシートを選択します。
4. オプション: 以前のタイムシートのタスクについて記録された時間をコピーできます。[ログに記録された時間をコピー] チェックボックスをオンにします。
5. **[OK]** をクリックします。

タスクの結果

プロジェクトタスクのタイムカード

今週進行中または予定されているすべてのプロジェクトタスクのタイムカードが、選択したタイムシートからコピーされます。選択した週にプロジェクトタスクのタイムカードが存在する場合、コピー中は重複するタイムカードは作成されません。

タスク以外のカテゴリのタイムカード

会議やトレーニングなど、タスク以外のすべてのカテゴリのタイムカードが、選択したタイムシートからコピーされます。選択した週にタスク以外のカテゴリのタイムカードが存在する場合、コピー中に重複するタイムカードが作成されます。

注:

- 以前のタイムシートにレートタイプがあり、ユーザー のタイムシートポリシーでレートタイプが許可されている場合、レートタイプも現在のタイムシートにコピーされます。
- 以前のタイムシートにレートタイプがあっても、ユーザーのタイムシートポリシーでレートタイプが許可されなくなった場合、レートタイプは現在のタイムシートにコピーされません。
- 以前のタイムシートに非アクティブなレートタイプがある場合、そのレートタイプはコピーされません。必要に応じて、ユーザーは個々のタイムカードを保存する前に別のレートタイプを入力できます。

タイムカードを自動生成

アドミンは、タイムカードユーザーに割り当てられたプロジェクトタスクのタイムカードを自動的に生成するように、スケジュール済みジョブを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

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

このタスクについて

手動オプション [タイムカードを生成] に加えて、スケジュール済みジョブを実行して、プロジェクトタスクのタイムカードを自動的に生成することもできます。たとえば、毎週日曜日にジョブを毎週実行するようにスケジュールして、翌週のすべてのユーザーのタイムシートを生成することができます。組織のビジネスプロセスに基づいて、スケジュール済みジョブをいつ実行するかを設定できます。デフォルトでは、スケジュール済みジョブはオフになっています。詳細については、「スクリプト実行のスケジュール」を参照してください。

> **注:** スケジュール済みジョブでは、割り当てられたタイムシートポリシーで [タイムカードを毎週自動作成する] オプションが true に設定されているユーザーに対してのみ、タイムカードが自動生成されます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. [スケジュール済みジョブ] リストで、[タイムカードの自動生成] を選択します。
3. ビジネス要件に従って、スクリプトで次のパラメーターを構成します。
   - 実行対象 (CURRENT_WEEK, NEXT_WEEK, LAST_WEEK)
   - グループ名 (includeGroups、excludeGroups)

   > **注:**
   - タイムカードの週にプロジェクトタスクのタイムカードが存在する場合、重複するタイムカードは作成されません。
   - タイムカードは、週中に進行中または予定されているプロジェクトタスクに対してのみ生成されます。
   - [プロジェクトフォーム] の [タイムカードレポートを許可]フィールドによって、プロジェクトタスクのタイムカードを作成できるレベルが決まります。

Example:
次のスクリプト例は、スケジュール済みジョブが実行され、データベースグループとハードウェアグループの現在の週のタイムカードが生成されるときに実行されます。

```
// Clone this schedule job to run separately for different groups at
 different times
// One of the following values
// TimeCardConstants.CURRENT_WEEK
// TimeCardConstants.NEXT_WEEK
// TimeCardConstants.LAST_WEEK
var runFor = TimeCardConstants.CURRENT_WEEK;

// Comma separated group sys ids or group names. TimeSheet/TimeCards will
 be auto generated for time card users in the given groups.
var includeGroups = [Database,Hardware];
var excludeGroups = [];

var generator = new TimeCardGenerator();
generator.generateFromConfig(runFor, includeGroups, excludeGroups);
```

タイムカードを送信

タイムカードユーザーは、その週のタイムカードが作業した時間で更新されると、個別にタイムカードを送信できます。

始める前に

[処理待ち] または [却下済み] ステータスのタイムカードを送信できます。

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

必要なロール：timecard_user

このタスクについて
タイムカードを送信する際、ユーザーに割り当てられた タイムシートポリシーは検証に使用されます。ユーザーにタイムシートポリシーが割り当てられていない場合、タイムカードはデフォルトのタイムシートポリシーが使用されます。ビジネスルールにより、ユーザーの違反が見つかった場合は、タイムカードを送信することはできません。

手順
1. 移動先：
   - [タイムシート] > [自分のタイムカード] > [すべて]
   - タイムシートのタイムカード関連リスト。

   注: 送信するタイムカードは複数選択できます。
2. [タイムカード] リストで、送信するタイムカードを開きます。
3. [タイムカードを送信] をクリックします。

タスクの結果
- タイムカードが [送信済み] ステータスに移行します。
- タイムカードは、ユーザーに割り当てられたタイムシートポリシーの[プロジェクト時間の承認者]フィールドと[プロジェクト以外の時間承認者]フィールドに設定された値に基づいて承認者に送信されます。

  注: タイムカードの送信後にプロジェクトまたはユーザーマネージャーが変更された場合、タイムカードは承認のために新しいプロジェクトまたはユーザーマネージャーに自動的にリダイレクトされます。

タイムカードの承認または却下
タイムカード承認者は、送信されたタイムカードを表示して承認または却下できます。

始める前に
必要なロール：timecard_approver または timecard_admin

このタスクについて
承認のために送信されたタイムカード、または他のユーザーマネージャーによってタイムカード承認者として委任されたタイムカードのみを表示できます。ユーザーに割り当てられたタイムシートポリシーによって、承認プロセスが決まります。

手順
1. [すべて] > [タイムシート] > [タイムカード] > [承認待ち]に移動します。
2. 承認または却下するタイムカードを選択します。
3. 承認または却下をクリックします。

タスクの結果
- タイムカードが [承認済み] または [却下済み] ステータスに移行します。
- 承認されたタイムカードの経費ラインが作成されます。
- 承認されたタイムカードの場合、タイムカード日次レコードが作成されます。

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

注:

- ユーザーマネージャーは、1 つ以上のタイムカードを選択して承認することで、タイムシート内のタイムカードを承認することもできます。タイムシート内のすべてのタイムカードが承認されると、タイムシートは自動的に [承認済み] ステータスに移行します。

  ユーザーマネージャーは、タイムカードユーザーのユーザーフォームのマネージャーフィールドで選択されます。

- タイムカードが [却下] ステータスの場合、タイムシート内の他のタイムカードのステータスに関係なく、関連するタイムシートも [却下] ステータスに移行します。

  注: タイムシートが却下された場合、 タイムシートポータルの [通知] アイコン (1) の下にある却下済みタイムシートの通知に一覧表示されます。

- 割り当てられたタイムシートポリシーで [プロジェクト時間の承認者] が [両方] に設定されている場合、タイムカードは双方の承認者が承認した場合にのみ [送信済み] ステータスになります。承認者のいずれかが却下した場合、タイムカードのステータスは [却下済み] に設定され、[承認者] フィールドがクリアされ、再送信時に両方の承認者の承認が必要になります。

作業時間の記録

タイムカードは、プロジェクトで発生した時間またはタスクテーブルの任意のレコードの作業に費やされた時間を [作業時間] フィールドから取得します。

このフィールドは、[プロジェクトタスク]、[インシデント]、[問題]、および [変更] フォームでデフォルトでは表示されません。フォームをパーソナライズして追加する必要があります。このフィールドに記録された時間は、既存のタイムカードを入力するため、またはタイムカードが存在しない場合は新しいタイムカードを作成するために使用されます。タイムシートポリシーは、この動作を制御します。

注:

作業時間が更新されると、タイムカードは次の場合にのみ作成されます。

- ユーザーがタイムカードユーザーであり、かつ
- ユーザーが [アサイン先] または [追加のアサイン先リスト] フィールドからタスクにアサインされている。

[作業時間] フィールドには、レコードに使われた時間の間、ストップウォッチのように機能するカウンターがあります。フィールドのボタンで、カウンターを停止および開始できます。デフォルトでは、 作業時間カウンターは有効になっており、レコードを開くと経過時間の記録を開始します。停止ボタンでカウンターを停止し、開始ボタンで再開します。

作業時間エントリからタイムカードを作成する場合は、[作業時間] 関連リストを追加してタイムカードフォームに作業時間レコードを表示するようにアドミンに依頼することができます。また、タイムカードには、作業時間レコードへの変更がタイムカードの値よりも優先されることを知らせる情報メッセージが表示されます。これは フォーマッターを使用して表示され、フォームを設定することで追加または削除できます。

コストを管理

コスト管理機能を有効にすると、コスト管理アプリケーションでタイムカードを使用して人件費を管理できます。

プロジェクトタスクのタイムカードが承認されると、プロジェクトに関連付けられた対応する人件費の経費ラインが生成されます。プロジェクトにレートモデルが関連付けられている場合、経費ラインの人件費を計算するための時給はレートモデルから算出されます。レートモデルがプロジェクトに

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

関連付けられていない場合は、賃金レートカードに記載されているレートが考慮されます。適用可能な賃金レートカードがない場合は、プロパティ *com.snc.time_card.default_rate* によってデフォルトの時給が定義されます。

ロール

timecard_admin ロールを使用すると、ユーザーは他のユーザーのタイムカードを承認、変更、削除できます。

関連情報

コスト管理を有効化

ドメインセパレーションとタイムカード

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

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

タイムカード でのドメインセパレーションの使用の詳細については、「https://community.servicenow.com/community?id=community_article&sys_id=616d706edbb318d066f1d9d9689619c1」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

レポート用のデータベースビューの作成

データベースビューでは、レポートの目的でテーブルの結合を定義します。

たとえば、データベースビューはインシデントテーブルをメトリクスの定義テーブルやメトリクスインスタンステーブルに結合できます。このビューはインシデントメトリクスのレポートに使用でき、これら 3 つのテーブルのいずれかのフィールドを含めることができます。

いくつかの便利なデータベースビューが、データベースビュープラグインおよびサービス管理用のデータベースビュープラグインとともにインストールされます。これらのデータベースビューは、ほとんどのメトリクスレポートのニーズに対応し、新しいビューを定義する必要性を大幅に低減します。

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

レポートを作成できるユーザーは、データベースビューをレポートソースとして使用できますが、基礎となるテーブルの ACL が優先されます。

注:

- ビューに含まれるテーブルの数とそれらのテーブルに含まれるレコードの数が増えると、パフォーマンスへの累積的な影響が大きくなります。データベースビューのパフォーマンスを最大化するには、データベースビューで定義されている「where」節がインデックス付きフィールドに基づいていることを確認してください。
- データベースビューはカスタムテーブルのように扱われないため、ライセンスの影響はありません。
- データベースビューテーブルは FTP エクスポートには含まれません。

制限事項

- テーブルローテーションに参加するテーブルにデータベースビューを作成することはできません。
- データベースビュー出力のデータを編集することはできません。
- データベースビューテーブルをクローン要求のデータリザーバーとして追加することはできません。
- [テーブル名] フィールドでは、別のアプリケーションスコープからテーブルまたはデータベースビューを参照できます。ただし、このフィールドが sys_metadata を拡張したテーブルに属している場合、テーブルまたはデータベースビューはそのテーブルと同じアプリケーションスコープに属している必要があります。

ACL とデータベースビュー

ビュー内のフィールドに ACL を作成する必要はありません。システムは、基礎となるテーブルに存在するコンテキスト ACL (条件またはスクリプト付き ACL) を優先します。非コンテキスト ACL (ロールチェックのみの ACL) は、以前のリリースと同様に引き続き使用されます。

明示的に読み取った ACL をデータベースビューに追加するように要求するには、*glide.security.expander.view.legacy* プロパティを **true** に設定します。アップグレードされたインスタンスで、このシステムプロパティを追加して **true** に設定します。

データベースビューで追加の ACL を作成することもできます。これらの ACL は最後に評価され、常に優先されます。

データベースビューの予約語

これらの用語を使用すると、意図しないパフォーマンスや望ましくないパフォーマンスが発生する可能性があります。詳細については、MySQL の予約語に関するドキュメント を参照してください。

データベースビューの作成

テーブルを結合するデータベースビューを作成します。その後、データベースビューに基づいてレポートを作成できます。

[データベースビュー] モジュールを使用して、テーブルを結合するデータベースビューを作成し、ビュー内の各テーブルのデータを結合する疑似テーブルを作成します。レポートにテーブルとしてデータベースビューを追加することで、このデータに関するレポートを作成できます。データベースビューへのアクセスには、データベースへのアクセスは必要ありません。

データベースビューの作成

データベースビューを作成します。

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [データベースビュー] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 新しいテーブルの命名と同じように、ビューに名前を付けます。
   アプリケーションにより、大文字が小文字に、スペースがアンダースコアに変換されます。
4. ラベルと複数形を指定します。

   [ラベル] フィールドと [複数形] フィールドは、リストおよびフォームでデータベースビューがどのようにラベル付けされるかを定義します。たとえば、「Duplicate installation」というラベルが付いたデータベースビューを、複数形の「`Duplicate installations`」とします。

5. オプション: 他のユーザーがその目的を把握できるように、データベースビューの説明を入力します。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果
データベースビューが作成され、[データベースビュー] モジュールからアクセスできるようになります。

次のタスク
データベースビューへのテーブルの追加

データベースビューへのテーブルの追加

データベースビューに結合するテーブルを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

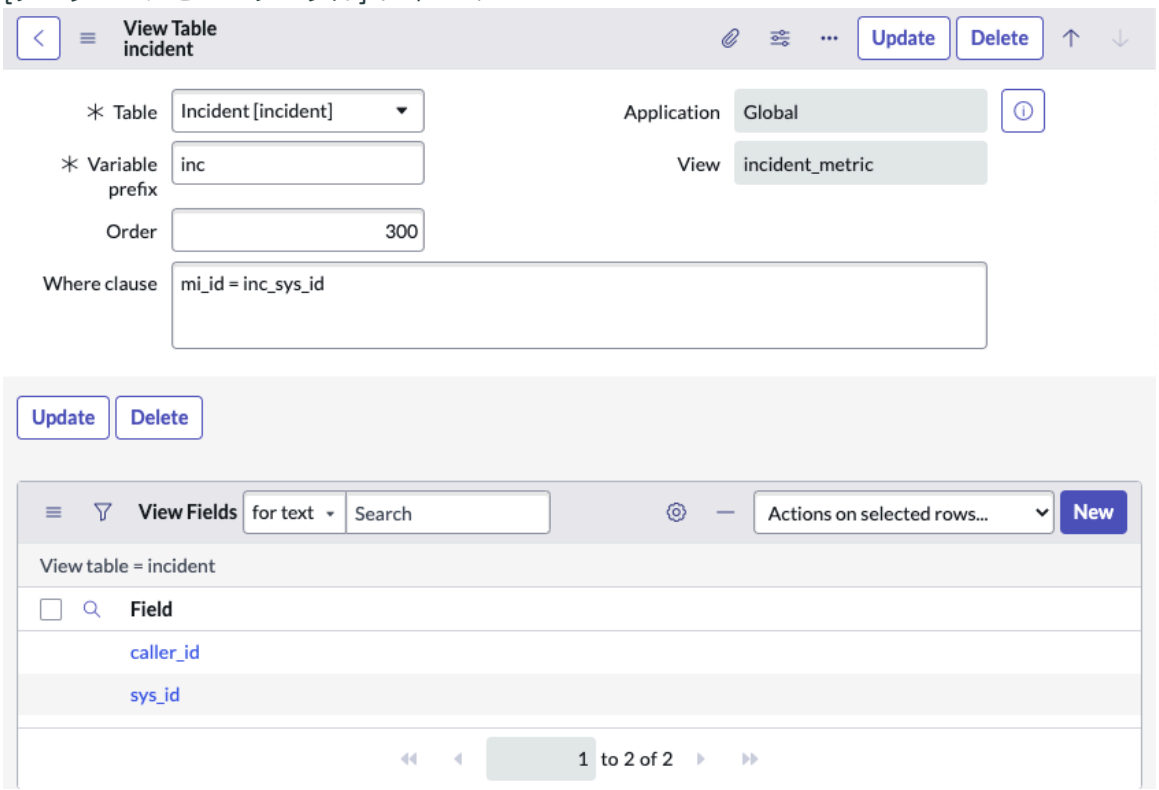
このタスクについて
[ビューテーブル] フォームの [テーブル] フィールドは、データベースビューに結合するテーブルを指定します。変数プリフィックスは、結合の条件を定義するために **where** 句によって使用されます。これらの条件は任意のフィールドを参照できますが、通常はテーブル内のフィールドをデータベースビューの別のテーブル内のフィールドと照合することで、結合を定義します。

注: [変数プリフィックス] フィールドは必須です。

where 節を記述する場合は、テーブルの変数プリフィックスにアンダースコアを付けてフィールド名を追加します。次の例では、**[mi_id]** は、メトリクスインスタンス [metric_instance] テーブル (mi) の **[id]** フィールドを参照しており、**[inc_sys_id]** はインシデント [incident] テーブル (inc) の **[sys_id]** フィールドを参照しています。

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

[データベースビューテーブル] フォーム



注:

- テーブルローテーションに参加するテーブルにデータベースビューを作成することはできません。
- 変数プリフィックスには小文字のみを使用してください。大文字を使用すると、リストにデータベースビューが表示されない場合があります。

左結合を使用してビューを作成する例については、「データベースビューの作成における左結合の例」を参照してください。

[Where 節] でサポートされる JavaScript 条件演算子は次のとおりです。

- =
- !=
- 次の値未満 (<)
- <=
- >
- >=
- &&
- | |

データベースビューの **Where** 節では、Like 条件や CONTAINS 条件はサポートされていません。リストのフィルタリング、Glide クエリの実行、またはレポートの実行時に、= 演算子を使用して sys_id に基づいてテーブルをリンクします。

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

手順

1. [データベースビュー] フォームで、[ビューテーブル] 関連リストの [新規] をクリックします。
2. フォームを構成フォームを構成し、[左結合] フィールド (チェックボックス) をフォームに追加します。
3. [保存] を選択します。
4. フォームに入力し、[左結合] チェックボックスをオンにします。
   - [左結合] を選択すると、結合条件で右側のテーブルに一致するレコードが見つからなくても、データベースビューの左側のテーブルにすべてのレコードが表示されます。**Where** 節を指定するテーブルを表示するには、このチェックボックスをオンにします。**[Where** 節] のないビューテーブルで [左結合] を選択しても、クエリーには影響しません。
   - 結合されたテーブルは、[順序] 値が最小から最大の順に、左から右に並べられます。
5. [送信] を選択します。
6. [ビューテーブル] 関連リストをカスタマイズして、[左結合] 列を表示します。
   [左結合] フィールドは **true** です。
7. レコードを選択してテーブルを表示します。
8. Where 節に OR を追加するには、|| を使用します。

   たとえば、「RFC に関連するすべてのインシデント」と「変更要求の親であるすべてのインシデント」を OR 条件で照会するには、「`inc_rfc = chg_sys_id || chg_parent = inc_sys_id`」という構文を使用します。

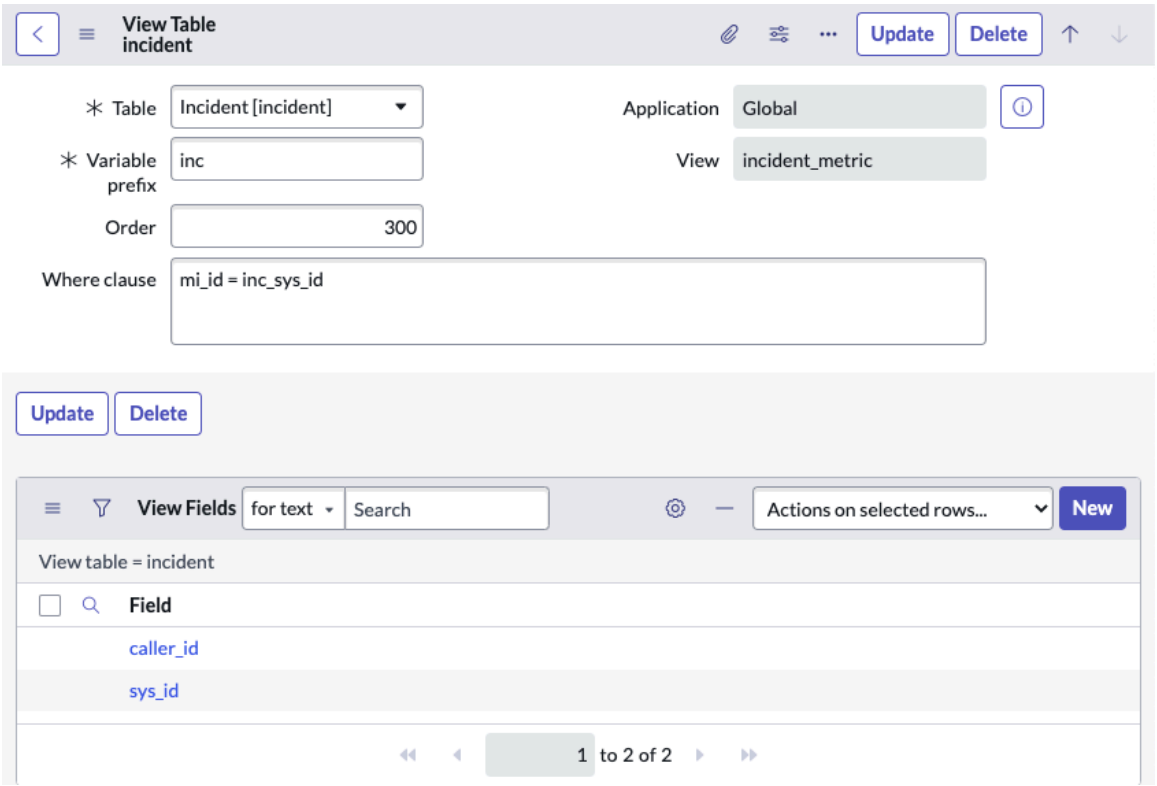
データベースビューの作成における左結合の例

この例は、左結合を使用してデータベースビューにテーブルを追加する場合の適切な設定を示しています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の手順は、カタログタスクとその親のリストを含むデータベースビューを作成する方法を示しています。ほとんどの手順は [ビューテーブル] フォームで実行します。

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



手順

1. [すべて] > [システム定義] > [データベースビュー] に移動します。
2. 編集するビューを選択します。
   [データベースビュー] ページが表示されます。[ビューテーブル] 関連リストで、データベースビューに使用するテーブルを指定します。
3. [ビューテーブル] 関連リストで [新規] を選択します。
4. フォームレイアウトを構成して、[左結合] チェックボックスをフォームに追加します。
5. フォームに次のデータを入力し、カタログタスク [sc_task] テーブルをデータベースビューに追加してから [送信] を選択します。 結合されたテーブルは、[順序] 値が最小から最大の順に、左から右に並べられます。

フィールド	値
テーブル	カタログタスク [sc_task]
変数プリフィックス	cat
順番	100
Where 節	空白のまま

   [データベースビュー] ページが、[カタログタスク] テーブルとともに [ビューテーブル] テーブルに表示されます。
6. [ビューテーブル] テーブルで [新規] を選択し、フォームに次のデータを入力してから [送信] を選択することで、要求アイテム [sc_req_item] テーブルをデータベースビューに追加します。 結合されたテーブルは、[順序] 値が最小から最大の順に、左から右に並べられます。

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

フィールド	値
テーブル	要求アイテム [sc_req_item]
変数プリフィックス	アイテム
順番	200
Where 節	cat_parent=item_sys_id
[左結合] チェックボックス	true

[データベースビュー] ページが、[要求アイテム] テーブルとともに [ビューテーブル] テーブルに表示されます。

7. [ビューテーブル] テーブルで [新規] を選択し、フォームに次のデータを入力してから [送信] を選択することで、要求 [sc_request] テーブルをデータベースビューに追加します。

フィールド	値
テーブル	要求 [sc_request]
変数プリフィックス	req
順番	300
Where 節	cat_parent=req_sys_id
[左結合] チェックボックス	true

[データベースビュー] ページが、[要求] テーブルとともに [ビューテーブル] テーブルに表示されます。

8. [ビューテーブル] テーブルで [新規] を選択し、フォームに次のデータを入力してから [送信] を選択することで、ユーザー [sys_user] テーブルをデータベースビューに追加します。

フィールド	値
テーブル	ユーザー [sys_user]
変数プリフィックス	ユーザー
順番	400
Where 節	cat_opened_by=user_sys_id
[左結合] チェックボックス	False

- [データベースビュー] ページが、[ユーザー] テーブルとともに [ビューテーブル] テーブルに表示されます。
- カタログタスクの親レコードが要求アイテムの場合、要求テーブルのすべてのフィールドが空白になります。
- 親レコードが要求の場合、要求アイテム内のフィールドがすべて空白になります。
- 左結合が 2 個あるため、親が空であるか、要求アイテムでも要求でもない場合であっても、[カタログタスク] レコードが返されます。
- ユーザーは左結合ではないため、カタログタスク行が返されるようにするには、その行の [オープン者] フィールドに一致するユーザーが sys_user に存在する必要があります。

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

9. オプション: 次の手順を実行すると、左結合がデータベースビューに与える影響の詳細を確認できます。
   左結合を作成する場所で：
   - ユーザーが true の場合、[作成者] が空の行が返されます。
   - 要求アイテムが false の場合、要求アイテムを親として持つカタログタスクのみが返されます。
   - 要求が false の場合、要求を親として持つカタログタスクのみが返されます。
   - 要求アイテムと要求が false の場合、行は返されません。これは、要求アイテムと要求を親として持つことはできないためです。

返すフィールドの指定

結合されたテーブルによって返されるフィールドは制限または指定できます。

始める前に
必要なロール：admin

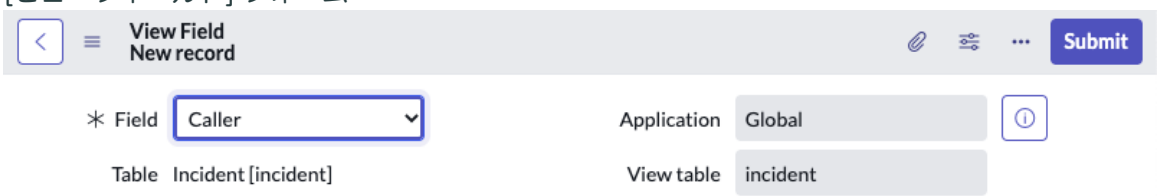
このタスクについて
[ビューテーブル] 関連リストにフィールドを追加することで、データベースビューの出力に表示されるフィールドを制限できます。

フィールドを制限する場合は、親レコードの *where* 節からの結合フィールド用に、ビューフィールドレコードを作成する必要があります。このフィールドのレコードを省略すると、レコードを返すことができず、結合は失敗します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [データベースビュー] に移動します。
2. 返し先のフィールドを追加するデータベースビューを選択します。
3. データベースビューレコードでビューテーブルを選択し、[ビューフィールド] 関連リストで [新規] を選択します。
4. [ビューフィールド] フォームで、データベースビューの出力に表示するフィールドを選択します。
   [ビューフィールド] 関連リストにフィールドが定義されていない場合は、すべてのフィールドが返されます。フィールドが定義されている場合は、それらのフィールドのみが返されます。たとえば、すべてのユーザーに表示させるべきではないフィールドがある場合は、表示を制限できます。

   [ビューフィールド] フォーム

   この例では、*where* 節はインシデントテーブルの *[sys_id]* フィールドを使用して結合されます。制限付きフィールドリストで結合を成功させるには、*[sys_id]* フィールドのレコードを、[ビューフィールド] 関連リストに含める必要があります。

次のタスク
データベースビューレコードの [試行] 関連リンクを使用して変更を確認します。「データベースビューのテスト」を参照してください。

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

列のラベル変更

場合によっては、2 つの異なるテーブルに、名前が同じで両方とも重要なフィールドが含まれることがあります (sys_updated_on フィールドを持つ 2 つのテーブルなど)。わかりやすくするために、どちらかのフィールドのラベルを付け直してください。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
明確なレポートを作成するために、フィールドの名前を変更せずにデータベースビュー [sys_db_view] テーブルのフィールドのラベルを変更します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [言語ファイル]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 次のようにフォームに入力します。

新規言語ファイルのフィールド

名前	説明
テーブル	データベースビューの名前
ラベル	ラベルの表示
複数形	表示ラベルの複数形
要素	フォーマット変数 prefix_fieldname でのデータベースビューのフィールドの名前。たとえば、インシデントテーブルの [名前] フィールドを示すために「inc_name」と入力できます。[変数プリフィックス] は、データベースビューでテーブルを定義する場合の必須フィールドです。

4. [送信] をクリックします。

返すレコード数の指定

ビューがスクリプトで使用されている場合に、データベースビューで返すレコードの数を指定します。

glide.db.max_view_records というプロパティは、スクリプト内で GlideRecord クエリーを実行するときに返される最大行数制御します。このプロパティのデフォルト値は 10001 です。この値を変更するには、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加し、返す行数を編集します。

このプロパティは、スクリプトで [データベースビュー] テーブルを照会する場合にのみ適用されます。[データベースビュー] テーブルがリストまたはレポートで使用されている場合、このプロパティは適用されません。データベースビューに基づくレポートまたはリストは、ビュー内のすべての行を使用します。

データベースビューのテスト

データベースビューが正しく機能することを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

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

このタスクについて

手順

1. [すべて] > > [システム定義] > [データベースビュー]に移動します。
2. テストするデータベースビューを選択します。
3. [試行] 関連リンクをクリックして、ビューをテストします。

> **注:** [試行] リンクが表示されない場合、ビューに必要なテーブルは存在しません。この問題が発生した場合は、サポートテーブルを作成するために必要なプラグインがアクティブ化されていない可能性があります。

データベースビューが実行され、アイテムのリストが表示されます。各テーブルの [ビューフィールド] 関連リストにフィールドが指定されている場合、出力はそれらのフィールドに制限されます。ビューフィールドを指定したのにビューが正しく表示されない場合は、各テーブルの [ビューフィールド] 関連リストを確認し、**Where** 節のフィールドが含まれていることを確認します。

Example: サンプルのインシデントメトリクスデータベースビューの出力

Incident Metrics | Number | Search | Actions on selected rows...

All

Number	Category	Priority	Incident state	Escalation	Definition	Value
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009002	Hardware	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000014	Inquiry / Help	1 - Critical	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Incident State Duration	Closed
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Incident State Duration	Closed

データベースビューでの関数の結果の表示

関数フィールドを出力に追加して関数の結果を表示することで、データベースビューの表示を拡張できます。

関数フィールドでは、一般的なデータベース変換やシステムのフィールドに関する計算が実行されます。関数フィールドはデータを格納しませんが、関数が実行されたときのデータベースクエリーの結果を表示します。

たとえば、[簡単な説明] フィールドの長さを計算する関数フィールドを追加することで、文字数が 10 文字未満のため、説明の効率がよくないインシデントを特定できます。

データベース関数を実行する関数フィールドの作成

数学演算、フィールド長の計算、曜日の計算などのデータベース関数の結果を表示する関数フィールドを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

物理テーブルから関数フィールドを選択するか、データベースビューで関数フィールドを直接作成することができます。

データベースビューで直接関数フィールドを作成する場合は、関数定義のデータベースビューの変数プリフィックスを使用して列を識別する必要があります。関数フィールドを作成する前に、データベースビューの変数プリフィックスをメモします。

たとえば、インシデントテーブルの変数プリフィックスが `inc2` で、説明フィールドの長さを返す場合、関数定義は `glidefunction:length(inc2_description)` になります。メトリクスイン

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

スタンステーブルの変数プリフィックスが `mi` で、 [定義] フィールドと [値] フィールドを連結する場合、関数定義は `glidefunction:concat(mi_definition.name,' ',mi_value)` になります。

サポートされている機能については、「関数フィールドに関するレポート」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [辞書]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [機能フィールド] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

関数フィールドフォーム

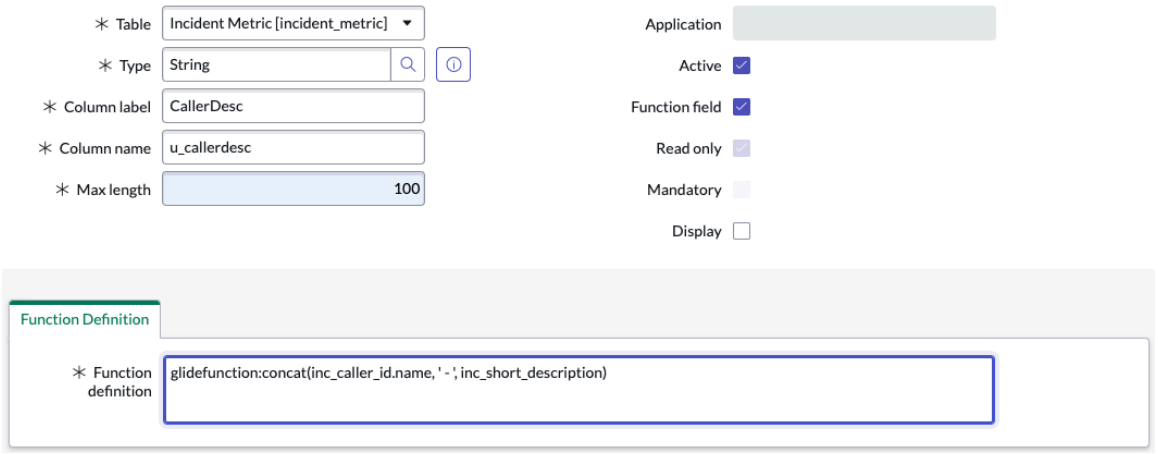
フィールド	説明
テーブル	関数フィールドが追加されるテーブルまたはデータベースビュー。 データベースビューを選択する場合は、[関数の定義] フィールドにデータベースビューの変数プリフィックスを含める必要があります。
タイプ	フィールドのタイプ：文字列、数値、日付など
列ラベル	列のラベル。
列名	列の名前。このフィールドは [列ラベル] フィールド値に基づいて自動的に設定されます。
最大長	返り値の最大長。
機能フィールド	選択すると、数学演算、フィールド長計算、曜日計算など、データベース関数の結果を表示するフィールドが作成されます。 新しい関数レコードが保存されると、チェックボックスをオフにしてそのフィールドを通常のフィールドにすることはできません。
機能の定義	フィールドが実行する関数。 関数の形式は `glidefunction:` で始まり、そのあとに実行される操作 (`concat` など)、関数のパラメーターが続きます。定数は単一引用符で囲む必要があります。 **重要:** 物理テーブルではなくデータベースビューに基づいて関数フィールドを作成する場合は、[関数の定義] フィールドに、データベースビューの変数プリフィックスを含める必要があります。

5. [送信] を選択します。

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

Example: インシデントメトリクスデータベースビューでの関数フィールドの作成

この例では、新しい [関数] フィールドである CallerDesc が、インシデントメトリクスデータベースビューに追加されます。このフィールドでは、発信者名、ハイフン、および簡単な説明が連結されます。



関数フィールドが物理テーブルではなくインシデントメトリクスデータベースビューで定義されているため、変数プリフィックス `inc` が含まれています。プリフィックスは、使用する [short_description] 列と [caller_id] 列をデータベースビューの一部であるテーブルと区別するために必要です。

次のタスク
データベースビューでの関数の結果の表示

データベースビューでの関数の結果の表示

関数フィールドをデータベースビューの出力に追加して、関数がどのようになるか確認します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [データベースビュー] に移動します。
2. データベースビューを選択します。
3. [試行] 関連リンクを選択します。
4. 関数フィールドをデータベースビューの出力に追加します。
   「リストコレクターを使用してフォームまたはリストのアイテムを構成する」を参照してください。
5. 予想される値が返されない場合、または戻り値が関数の定義が無効であることを示す場合は、関数の定義を確認してください。
   - 「無効な関数 **(Invalid function)**」というメッセージが返された場合、文字列フィールドタイプの関数の定義が無効です。
   - 空の値が返された場合は、その他のフィールドタイプの機能の定義が無効です。
   - 予期しない値が返された場合は、関数の定義のフィールドの定義を確認してください。

タスクの結果
関数フィールドの操作が実行され、結果がデータベースビューの出力に表示されます。

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

複雑なクエリーでの分離の使用

ServiceNow は、クエリー内で分離ステートメントの前に結合ステートメントを実行します。

複雑なクエリーを作成する場合は、クエリー要素が適切にグループ化されるように、必要に応じて分離を括弧で囲む必要があります。たとえば、クエリー *(md_table = 'incident' || md_table = 'task') && mi_definition = md_sys_id && mi_id = inc_sys_id* では括弧の使用が必要です。このクエリーから括弧を削除すると、md_table の値が *incident* であるレコードがすべて返されます。

ベースシステムのデータベースビュー

一部のビューは、データベースビュープラグインとサービス管理用のデータベースビュープラグインとともにベースシステムに含まれています。

データベースビュー

名前	説明	ラベル
change_request_metric	変更のメトリクス定義をメトリクスインスタンスに結合し、「カテゴリによってクローズされた変更」などのレポートを作成できるビューを作成します。	変更メトリクス
change_request_sla	change_request を sla(task_sla) に結合し、変更カテゴリ別に sla によって解決された変更要求などのレポートを作成できるビューを作成します。	変更要求 SLA
change_task_metric	変更タスクのメトリクス定義をメトリクスインスタンスに結合し、「ステータス変更によってクローズされた変更タスク」などのレポートを作成できるビューを作成します。	変更タスクメトリクス
change_task_sla	change_task を sla(task_sla) に結合し、sla によって解決された変更タスクなどのレポートを作成できるビューを作成します。	変更タスク SLA
change_task_time_worked	変更タスクをタスク作業時間に結合し、インシデントに関連付けられた作業時間エントリをプルします。	変更タスク作業時間
incident_metric	インシデントのメトリクス定義をメトリクスインスタンスに結合し、「カテゴリによる最初のコールで解決されたインシデント」などのレポートを作成できるビューを作成します。	インシデントメトリクス
incident_sla	インシデントを sla (task_sla) に結合し、インシデントカテゴリ別に sla によって解決されたインシデントなどのレポートを作成します。	インシデント SLA
incident_time_worked	インシデントをタスク作業時間に結合し、インシデントに関連付けられた作業時間エントリをプルします。	インシデント作業時間
pm_project_metric	pm_project をメトリクスインスタンスに結合し、「名前または日付によってクローズされたプロジェクト」などのレポートを作成できるビューを作成します。	プロジェクトメトリクス
pm_project_sla	pm_project を sla (task_sla) に結合し、sla によるプロジェクト名などをレポートします。	プロジェクト SLA

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

データベースビュー (続く)

名前	説明	ラベル
pm_project_task_metric	pm_project_task メトリクス定義をメトリクスインスタンスに結合し、「名前または日付によってクローズされたプロジェクトタスク」などのレポートを作成できるビューを作成します。	プロジェクトタスクメトリクス
pm_project_task_sla	pm_project を sla (task_sla) に結合し、sla によるリリースタスクなどをレポートします。	プロジェクトタスク SLA
pm_project_task_time_worked	pm_project_task をタスク作業時間に結合し、プロジェクトタスクに関連付けられた作業時間エントリをプルします。	プロジェクトのタスク作業時間
problem_metric	問題のメトリクス定義をメトリクスインスタンスに結合し、「カテゴリによる最初のコールで解決された問題」などのレポートを作成できるビューを作成します。	問題のメトリクス
problem_sla	問題を sla (task_sla) に結合して、問題のステータス別に sla によって解決された問題などをレポートします。	問題 SLA
release_feature_metric	release_feature メトリクス定義をメトリクスインスタンスに結合し、「製品によってクローズされたリリース機能」などのレポートを作成できるビューを作成します。	リリース機能メトリクス
release_project_metric	release_project のメトリクス定義をメトリクスインスタンスに結合し、「カテゴリによってクローズされたリリース」などのレポートを作成できるビューを作成します。	リリースメトリクス
release_task_metric	release_task メトリクス定義をメトリクスインスタンスに結合し、「機能によってクローズされたリリース機能」のようなレポートを作成できるビューを作成します。	リリースタスクメトリクス
release_task_sla	release_task を sla (task_sla) に結合し、sla によるリリースタスクなどをレポートします。	リリースタスク SLA
sc_request_metric	sc_request メトリクス定義をメトリクスインスタンスに結合し、「カテゴリによってクローズされた要求」などのレポートを作成できるビューを作成します。	カタログ要求メトリクス
sc_request_sla	sc_request を sla (task_sla) に結合し、sla による要求などをレポートします。	カタログ要求 SLA
sc_req_item_metric	sc_request_item メトリクス定義をメトリクスインスタンスに結合し、「アイテムによってクローズされた	カタログ要求アイテ

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

データベースビュー (続く)

名前	説明	ラベル
	要求アイテム」などのレポートを作成できるビューを作成します。	ムメトリクス
sc_req_item_sla	sc_req_item を sla (task_sla) に結合し、sla による要求アイテムなどをレポートします。	カタログ要求アイテム SLA
sc_task_metric	sc_task メトリクス定義をメトリクスインスタンスに結合し、「アイテムによってクローズされたカタログタスク」などのレポートを作成できるビューを作成します。	カタログタスクメトリクス
sc_task_sla	sc_task を sla (task_sla) に結合し、sla によるタスクなどをレポートします。	カタログタスク SLA

階層クエリの構築

条件ビルダーの階層関係を活用することで、クエリを簡素化してより効率的に構築します。

主な特長

- レコード階層に基づいて条件ビルダーでテーブルデータをフィルタリングします。
- 1 つの条件で階層全体を検索します。
- 継続的なメンテナンスを減らしてクエリの構築を簡素化します。

複数の OR 条件を使用して階層関係の各レベルを検索する必要がある場合、条件ビルダーでのクエリの作成は煩雑になる可能性があります。階層クエリでは、単一のノードを指定し、そこから階層を下方向に検索できるため、このプロセスが簡素化され、時間と労力を節約できます。

参照フィールドによる階層の定義

同じテーブル内の関連レコード間の階層は、参照フィールドに基づいています。親子関係を持つ既存の参照フィールドを使用することも、新しい参照フィールドを作成して各レコードの値を入力することもできます。

たとえば、[親] フィールドを使用して、場所 [cmn_location] テーブルに階層を定義できます。各場所には親があります。親は、場所 [cmn_location] テーブル内の別のレコードです。たとえば、シカゴとスプリングフィールドの場所レコードの [親] フィールドには、イリノイ州の場所レコードの sys_id 値があります。番地には、[親] フィールドに、それらが属する都市の sys_id の場所があります。

多くのテーブルには、レコード間の親子関係を示す自己参照フィールドが含まれています。ただし、条件ビルダーでの階層の検索を容易にする階層パスは、レコード階層 [sys_record_hierarchy] テーブルでそのテーブルの階層を定義するまで、Now Platform によって生成されません。

場所 [cmn_location] テーブルのレコード階層を作成すると、Now Platform はテーブル内の各場所レコードの階層パスを自動的に構築します。これにより、各場所にサブロケーションがあり、ツリーのような階層を形成できるネスト構造が作成されます。レコードが追加、変更、または削除されると、Now Platform はこれらのパスを自動的に更新します。

階層が定義され、各レコードが Now Platform によって階層パス情報で更新されると、条件ビルダーを使用してターゲットを絞ったクエリを作成できます。たとえば、場所階層の開始点を指定し、階層

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

を下方向にクエリして、階層のその部分全体の場所に関連付けられているすべての資産を取得できます。

クエリ構築の概要

1. 階層クエリの構築に使用する親子レコードを含むテーブルを特定します。たとえば、発信者または資産の場所に基づいてクエリを構築するには、場所 [cmn_location] テーブルに基づいてレコード階層を定義できます。
2. テーブル内のどの参照フィールドがレコード間の関係を定義するかを決定します。たとえば、場所 [cmn_location] テーブルの親フィールドには、別の場所に属する場所が示されます。
3. レコード階層 [sys_record_hierarchy] テーブルに階層を作成し、使用するテーブルと参照フィールドを指定します。Now Platform は、テーブル内の各レコードに階層パス情報を自動的に追加します。
4. 作成した階層を選択して、条件ビルダーで階層クエリを作成します。演算子を使用して階層を検索します。

ユースケース

同じテーブル内のレコードとの関係を持つ参照フィールドを使用して、レコード階層を定義できます。場所 [cmn_location]、ユーザー [sys_user]、部門 [cmn_department] テーブルには、親子関係を持つ参照フィールドがデフォルトで含まれています。別のテーブルに参照フィールドを作成し、各レコードの値を入力することもできます。

場所階層

場所 [cmn_location] テーブルの親参照フィールドに基づいて、「親階層」と呼ばれるレコード階層を作成し、場所に応じてレコードを検索します。

レコード階層を作成すると、各場所レコードが階層パスで更新され、場所階層に基づいて条件ビルダーでクエリを作成できるようになります。インシデントレコードには場所参照フィールドがあるため、発信者の場所に基づいてインシデントを検索できます。

- 次のようなクエリを使用して、イリノイ州に拠点を置く発信者からのすべてのインシデントを検索します。

  [イリノイ] から始まり [場所] [存在する階層 **(is in hierarchy)]** [親階層] を [含む]

  このクエリは、発信者の場所がイリノイ州、イリノイ州内の任意の都市、またはイリノイ州内の任意の都市の番地であるインシデントを返します。

- 次のようなクエリを使用して、イリノイ州の都市と番地のインシデントを検索しますが、発信者の場所が単にイリノイ州であるインシデントは検索しません。

  [イリノイ] から始まり [場所] [存在する階層 **(is in hierarchy)]** [親階層] を [除く]

- 次のようなクエリで動的フィルターを使用して、ログインユーザーとして自分の場所に基づいてすべてのインシデントを検索します。

  [自分の場所] から始まり [場所] [存在する階層 (動的) **(is in hierarchy (dynamic))]** [親階層] を [含む]

組織階層

ユーザー [sys_user] テーブルのマネージャー参照フィールドに基づいて、「組織階層」と呼ばれるレコード階層を作成し、組織内の管理チェーン全体のレコードを検索します。

レコード階層を作成すると、各ユーザーレコードが階層パスで更新され、管理階層に基づいて条件ビルダーでクエリを作成できるようになります。任意のテーブルをクエリ

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

し、ユーザー [sys_user] テーブルを指す参照フィールドを選択すると、管理チェーン全体を検索できます。

- 次のようなクエリを使用して、Bud Richman に報告するユーザーにアサインされているすべてのインシデントを検索します。

  [Bud Richman] から始まり [アサイン先] [存在する階層 **(is in hierarchy)]** [組織階層] を [含む]

  この例では、階層を検索すると、Bud Richman にアサインされたインシデントが返されます。これには、Bud に報告するユーザーやその直属の部下にアサインされたインシデントが含まれます。

- 次のような動的クエリを使用して、自分と組織内のユーザーにアサインされたすべてのインシデントを検索します。

  [自分] から始まり [アサイン先] [存在する階層 (動的) **(is in hierarchy (dynamic))]** [組織階層] を [含む]

- 次のようなクエリを使用して、ユーザー [sys_user] テーブルを直接フィルタリングすることで、管理チェーン自体を表示します。

  [Bud Richman] から始まり [マネージャー] [存在する階層 **(is in hierarchy)]** [組織階層] を [含む]

- 次のような動的クエリを使用して、ユーザー [sys_user] テーブルを直接フィルタリングすることで、自分に報告するユーザーを表示します。

  [自分] から始まり [マネージャー] [存在する階層 (動的) **(is in hierarchy (dynamic))]** [組織階層] を [含む]

部門階層

部門 [cmn_department] テーブルの親参照フィールドに基づいて、「部門階層」と呼ばれるレコード階層を作成し、社内の部門に関連する資産を検索します。

レコード階層を作成すると、各部門レコードが階層パスで更新され、部門階層に基づいて条件ビルダーでクエリを作成できるようになります。資産レコードには、資産 [sys_user] テーブルの [部門] フィールドを指す部門参照フィールドがあるため、特定の部門に属する資産を照会できます。

- 次のようなクエリを使用して、IT 部門に属するすべての資産を検索します。

  [IT] から始まり [部門] [存在する階層 **(is in hierarchy)]** [部門階層] を [含む]

  この例では、階層を検索すると、IT 部門に関連する資産が返されます。これには、IT 部門の一部である部門に関連する資産も含まれます。

- 次のようなクエリを使用して、部門 [cmn_department] テーブルを直接フィルタリングすることで、IT 部門のすべての部門を検索します。

  [IT] から始まり [親] [存在する階層 **(is in hierarchy)]** [部門階層] を [含む]

レコード階層の作成

同じテーブル内のレコード間にレコード階層を構築します。

始める前に

必要なロール：admin

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

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [レコード階層]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[レコード階層] フォーム

フィールド	説明
ラベル	レコード階層の表示に使用されるラベル。
名前	レコード階層の内部名。
テーブル	階層的に整理するレコードを含むテーブル。
参照フィールド	選択したテーブル内のレコード間の親子関係を定義する自己参照フィールド。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
指定された参照フィールドに基づいてレコード階層が作成されます。Now Platform は、階層内のレコード間の関係を定義する階層パスを自動的に構築します。

次のタスク
条件ビルダーで [存在する階層 (is in hierarchy)] または [存在する階層 (動的) (is in hierarchy (dynamic))] 演算子を使用して、クエリを構築します。「フィルターとクエリに使用できる演算子」を参照してください。

データ管理

プライマリデータベースのテーブルからデータをアーカイブおよび削除するデータ管理ポリシーを構成して、インスタンスデータを管理します。

開始

詳細	データ使用量を監視する	データの増加を管理する
データ管理 のメリットと機能について学びます。	現在のインスタンスでの経時的なデータ使用量を監視します。	インスタンス上のデータの増加を管理します。

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

レコードを安全に更新する	レコードを安全に削除する	参照
レコードを安全にプレビューして更新します。	レコードを安全にプレビューして削除します。	データ管理 システムプロパティの詳細が分かります。

トラブルシューティングとヘルプ

- データ管理 に関する質問/質問への回答ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

データ管理 の詳細

データ管理 の機能と、それらが Now Platform 内のテーブルデータの管理にどのように役立つかについて説明します。

データ管理 の概要

データ管理 機能を使用すると、データ管理ポリシーを使用してインスタンス内のデータの増加を管理できます。

- データ管理ポリシーを使用して、一連のテーブルのデータ管理ルールを定義してアクセスします。
- インスタンスのストレージ消費量のサマリーを可視化します。
- テーブルデータをアーカイブしてクリーニングすることで、インスタンス上のデータの増加を管理します。

データ管理 ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
インスタンスアドミン	インスタンスアドミンは、インスタンス上のデータの増加とストレージを監視します。インスタンスアドミンは、古いレコードをアーカイブして削除するようにデータ管理ポリシーを構成します。

データ管理 のワークフロー

このインフォグラフィックは、アドミニストレーターがデータ管理ポリシーを使用してテーブルのデータ管理ルールを構成し、インスタンスのデータ使用量を監視する方法を示しています。

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

インスタンス上のデータの管理

1. インスタンスアドミンは、クラウドストレージのエンタイトルメントとデータ使用量を サブスクリプション管理 のアカウントレベルでモニターします。
2. インスタンスアドミンは、1 つのインスタンスが予想よりも多くのストレージを消費していることを発見し、調査することにしました。
3. インスタンスアドミンはインスタンスにログインし、データ管理コンソールを表示して、どのテーブルが最もデータを消費しているかを分析します。インスタンスアドミンは、2 つのテーブルが予想以上に多くのデータを消費していることに気付きました。
4. インスタンスアドミンは、問題のテーブルのデータ管理ポリシーをレビューします。テーブルの 1 つがこれまでにアーカイブもクリーニングもされていないため、インスタンスアドミンはこのテーブルのデータ管理ポリシーを作成します。
5. インスタンスアドミンは、テーブルの 1 つに含まれる古いレコードをアーカイブテーブルに移動できると判断します。インスタンスアドミンは、さまざまなクライテリアを使用して複数のアーカイブルールを作成し、プライマリテーブルからアーカイブテーブルにデータを移動します。
6. また、インスタンスアドミンは、別のテーブル内の古いレコードについて、特定の日付以降は不要であると判断します。アドミンは、レコードが古くなったときに定期的にテーブルからレコードを削除するテーブルクリーナールールをデータ管理ポリシーに追加します。
7. アーカイブジョブとテーブルクリーナージョブが完了した後、インスタンスアドミンは引き続きデータ管理コンソールを監視してデータ消費量が削減されていることを確認し、上位 10 個のテーブルを引き続き監視します。

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

データ管理 のメリット

メリット	機能	ユーザー
インスタンスのデータ使用状況を長期的にモニターする	インスタンスでのデータ使用量の監視	インスタンスアドミン
古いレコードをアーカイブする	データのアーカイブ	インスタンスアドミン
古いレコードや不要なレコードを自動的に削除する	テーブルクリーナー	インスタンスアドミン
レコードを安全にプレビューして更新する	レコードを安全に更新する	インスタンスアドミン
レコードの安全なプレビューして削除する	レコードを安全に削除する	インスタンスアドミン

次の詳細情報

データ管理 の使用方法の詳細については、以下を参照してください。

- インスタンスでのデータ使用量の監視
- インスタンス上のデータの増加を管理する
- レコードを安全に更新する
- レコードを安全に削除する
- データ管理 参照

データのアーカイブ

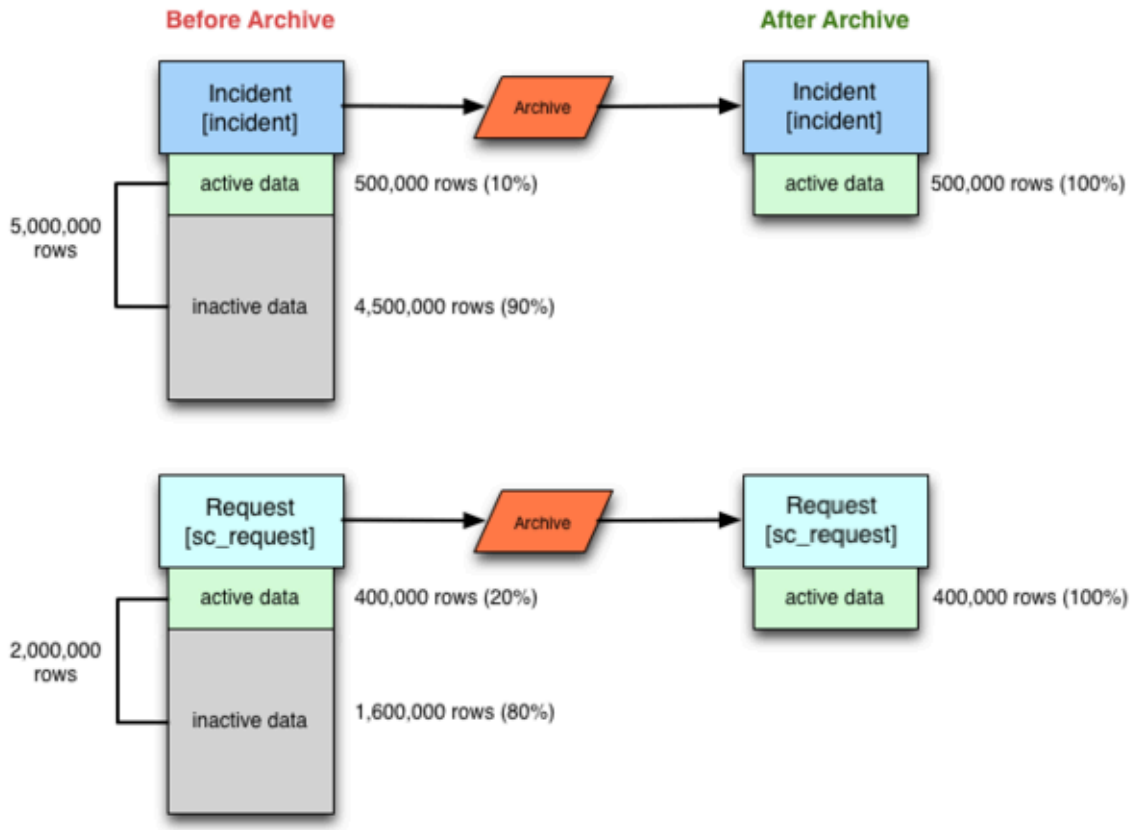
不要になったデータをプライマリテーブルからアーカイブテーブルに毎日移動します。

主な特長

- 古いレコードをアーカイブテーブルに移動することで、システムリソースを解放し、クエリやレポートのパフォーマンスの問題を回避します。
- 監査または履歴目的でデータを保持します。
- 破棄ルールを使用して、指定された期間が経過した後に、アーカイブされたデータを削除します。

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

データをアーカイブするメリットの例



アーカイブルールへのアクセス

テーブルのアーカイブルールを定義してアクセスするには、[すべて] > [システムデータ管理] > [データ管理ポリシー] に移動し、テーブルのデータ管理ポリシーを選択します。

ユースケース

- インスタンスの実行時間が長くなるほど、関連性がなくなったデータが蓄積される可能性が高くなります。たとえば、2 年前のタスクレコードは、通常、現在アクティブなタスクよりも関連性が低くなります。古いデータは、システムリソースを消費し、クエリとレポートの速度を低下させるため、最終的にパフォーマンスの問題を引き起こす可能性があります。Now Platform で作成したタスク [task] テーブルなどのコアテーブルのレコードとカスタムテーブルのレコードをアーカイブできます。
- テーブルクエリが遅いときにレコードをアーカイブします。たとえば、インスタンスのインシデント [incident] テーブルが大きくなり、テーブルに対するクエリが遅いというレポートがユーザーから寄せられたとします。**[Closed] [relative] [on or before] [150] [Days] [ago]** および **[Active] [is] [false]** などの条件でアーカイブルールを作成すると、クローズされてから 150 日以上経過しているレコードをアーカイブ済みインシデント [ar_incident] テーブルに移動できます。
- プライマリテーブルのレコードを、それらのレコードを参照している他のテーブルのレコードも含めてアーカイブします。たとえば、問題 [problem] テーブルのレコードをアーカイブし、[インシデント] フィールドの [問題] で問題レコードを参照しているすべてのインシデントを含めることができます。

データアーカイブ機能の使用方法については、「レコードのアーカイブ」を参照してください。

テーブルクリーナー

レコードを自動的に削除して、テーブルが管理不可能なサイズになることを防ぎます。

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

主な特長

- 不要になったレコードを削除して、クエリのパフォーマンスを向上させます。
- 古いレコード、期限切れのレコード、または不要なレコードをテーブルから自動的に削除します。
- データの急激な増加を防ぎます。

テーブルクリーナールールへのアクセス

テーブルのクリーンアップルールを定義してアクセスするには、[すべて] > [システムデータ管理] > [データ管理ポリシー] に移動し、テーブルのデータ管理ポリシーを選択します。

ユースケース

- 30 日間更新されていないクローズ済みインシデントを削除します。このシナリオでは、sys_updated_on を一致フィールドとして使用してインシデント [incident] テーブルにテーブルクリーンアップルールを定義し、経過時間 (秒単位) として 2,592,000 を指定します。[ステータス] が [クローズ済み] という条件を指定して、クローズ済みのインシデントのみを削除します。
- 次のテーブルのテーブルクリーンアップルールをアクティブ化することで、仮想エージェント および 対話型インターフェース で使用されるテーブルのデータの増加を管理します。
  - チャットサーバー [sys_cs_analytics]
  - 会話 [sys_cs_conversation]
  - 最後に読まれたメッセージ [sys_cs_message_last_read]
  - CI アナリティクス [sys_ci_analytics]
- 会話関連のテーブルはサイズが大きくなり、システムパフォーマンスに影響を与える可能性があります。高度な作業アサイン に関連するテーブルのレコードをクリーニングして、データの増加を制限します。「会話データの増加の抑制」を参照してください。

テーブルクリーナーの使用方法については、「古いレコードや不要なレコードの削除」を参照してください。

インスタンスでのデータ使用量の監視

ストレージ消費量の概要を表示し、現在のインスタンスで経時的なデータ使用量をモニターします。

データ使用量の監視の概要

- サブスクリプション管理でクラウドキャパシティを監視する

  クラウドストレージエンタイトルメントの概要を表示し、サブスクリプション管理 でアカウントに関連付けられているすべてのインスタンスのストレージキャパシティを追跡します。

- インスタンスでのデータ使用量の分析

  データベースの現在のサイズを監視し、追加のクラウドストレージ消費量を追跡します。たとえば、インスタンス用に共有ストレージを購入した場合、現在のインスタンスがプールから消費しているストレージの量と、最も多くのデータを消費しているテーブルを特定できます。

インスタンスでのデータ使用量の分析

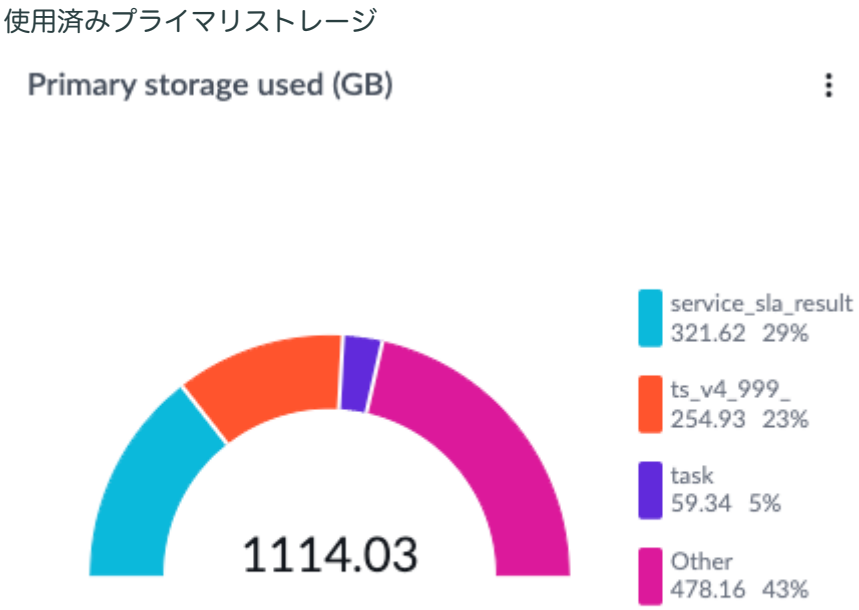
経時的なデータ使用量を監視し、インスタンスで最も多くのストレージの量を消費しているテーブルを判断します。

始める前に
必要なロール：admin

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

手順

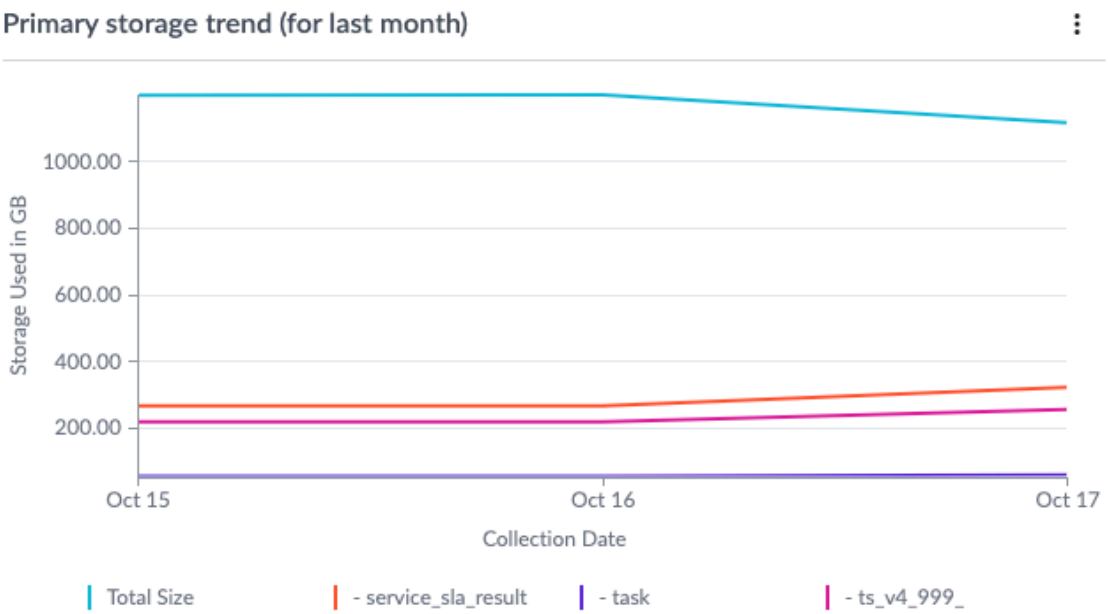
1. [すべて] > [システムデータ管理] > [データ管理コンソール]に移動します。
2. [使用済みプライマリストレージ **(GB)]** チャートを確認して、インスタンスで最も多くのストレージを消費しているテーブルを特定します。



   - インスタンスで使用されているプライマリストレージの合計量の概要を表示します。
   - インスタンスの上位 3 つのテーブルと他のすべてのテーブルの使用状況を比較します。
   - チャートの一部を選択して、物理テーブル統計情報 [sys_physical_table_stats] テーブルの詳細にアクセスします。
3. [プライマリストレージの傾向 (先月)] チャートを確認して、経時的にストレージを最も消費している上位 3 つのテーブルを監視します。

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

プライマリストレージの傾向



- 経時的に使用量が増減したかどうかを判断します。
- インスタンスの上位 3 つのテーブルと他のすべてのテーブルの使用状況を経時的に比較します。
- 傾向ブラフの線を選択して、物理テーブル統計情報 [sys_physical_table_stats] テーブルの詳細にアクセスします。

4. インスタンスで最も多くのストレージを消費している上位 10 個のテーブルを表示します。
   - 上位 10 個のテーブルをサイズ (GB) で並べ替えます。
   - [すべて表示] を選択して、インスタンス内のすべてのテーブルの物理テーブル統計 [sys_physical_table_stats] テーブルの詳細にアクセスします。
5. データ管理ポリシーを確認して、特定の時点以降にテーブルデータをアーカイブまたはクリーニングできるかどうかを判断します。
   - アーカイブルールを使用してテーブルデータをアーカイブするか、テーブルクリーナールールを使用してテーブルデータを削除するかを決定します。
   - テーブルにデータ管理ポリシーがない場合は、[ポリシーを作成 **(Create Policy)]** を選択してデータ管理ポリシーを作成します。
   - [すべてのポリシーを表示] を選択して、インスタンスの現在のデータ管理ポリシーのリストを表示します。
   - [アーカイブルールを表示] を選択して、インスタンスの現在のアーカイブルールのリストを表示します。

インスタンス上のデータの増加を管理する

データ管理ポリシーを使用して、インスタンス上のデータの増加とストレージを管理します。

データ増加の管理の概要

データ管理ポリシーは、単一のポリシーレコード内のテーブルに対して複数のアーカイブルールとテーブルクリーナールールを定義できるようにすることで、管理を簡素化します。さらに、データ管理ポリシーレコードからすべてのルールを同時に簡単にアクティブ化または非アクティブ化できます。

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

- データ管理者ポリシーの作成

  定期的にアーカイブまたは削除するデータを蓄積するテーブルに対して、データ管理ポリシーを作成します。

- アーカイブルールの作成

  プライマリテーブルのレコードを、それらのレコードを参照している他のテーブルのレコードも含めて、アーカイブテーブルに移動します。

- テーブルのクリーンアップルールを作成する

  テーブルクリーンアップルールを実装して、データの急激な増加を防ぎます。

- データベースローテーションを有効にする

  インスタンスのパフォーマンスを維持し、増加するデータセットのクエリに関連するリスクを軽減します。

データ管理者ポリシーの作成

インスタンスのテーブルデータを管理するための一連のルールを定義します。

このタスクについて

Xanadu 以降にアップグレードすると、アーカイブルールまたはテーブルクリーナールールにより、任意のテーブルのデータ管理ポリシーが自動的に作成されます。インスタンスのテーブルにデータ管理ポリシーが存在しない場合は、手動で作成できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムデータ管理] > [データ管理ポリシー] に移動します。
2. オプション: [テーブル名] 列を検索して、管理するテーブルのデータ管理ポリシーが存在するかどうかを判断します。
   テーブルにデータ管理ポリシーレコードが既に存在する場合は、レコードを作成する代わりにそのレコードを使用します。
3. [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

データ管理ポリシーフォーム

フィールド	説明
名前	データ管理ポリシーの名前。通常はテーブル名が含まれます。
テーブル名	データ管理ポリシーを使用して管理するテーブル。
説明	データ管理ポリシーとそのルールのサマリー (オプション)。
アクティブ	データ管理ポリシーをアクティブ化するオプション。データ管理ポリシーのルールをアクティブ化するには、データ管理ポリシーをアクティブ化する必要があります。

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

フィールド	説明
	データ管理ポリシーのすべてのルールを非アクティブ化するには、このオプションをオフにします。

5. [更新] を選択します。

タスクの結果
指定されたテーブルに対してデータ管理ポリシーが確立されます。データ管理ポリシーレコードから直接、テーブルの複数のデータ管理ルールを作成できるようになりました。

次のタスク
データ管理ポリシーでルールを作成して、テーブルのアーカイブルールとクリーンアップルールを定義します。

- アーカイブルールの作成
- テーブルのクリーンアップルールを作成する

レコードのアーカイブ

レコードをアーカイブすることで、テーブルサイズの増加を管理し、クエリのパフォーマンスを向上させます。

タスク [task] テーブルなどのコアテーブルのレコードと、アーカイブルールを使用して Now Platform で作成したカスタムテーブルのレコードをアーカイブできます。

- 構成管理データベース (CMDB) CI レコードをアーカイブするには、CMDB データマネージャーを使用します。「操作 - CMDB データマネージャー」を参照してください。
- メールをアーカイブするには、メールの保持プラグインをアクティブ化し、プラグインに付属するアーカイブルールと破棄ルールを使用します。アーカイブ機能を使用してメールテーブルに独自のアーカイブルールを作成しないでください。

アーカイブのアクティブ化

アーカイブルールをアクティブ化すると、次のアクションが実行されます。

- データベースにアーカイブテーブルを作成します。アーカイブテーブルには、プリフィックス「ar_」が付いたプライマリテーブルと同じ名前が付いています。たとえば、インシデント `[incident]` テーブルをアーカイブすると、アーカイブテーブルは `[ar_incident]` になります。
- アーカイブされた各レコードの XML バージョンを sys_archive_log テーブルに格納します。このアーカイブログはすべてのアーカイブルールに対して同じテーブルであり、この動作を変更することはできません。また、これは sys_id が参照フィールドの表示値とともに格納される唯一の場所です。

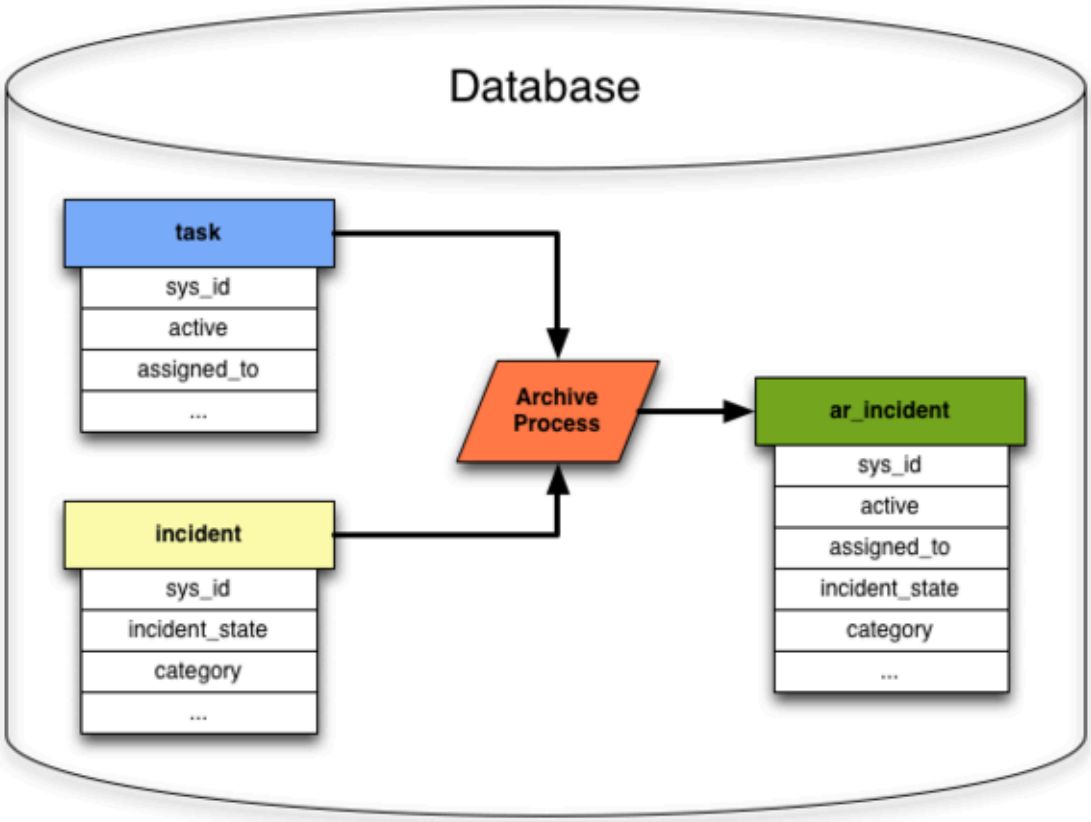
  例：`<assigned_to>Fred Luddy</assigned_to>` の場合、sys_archive_log レコードは次のとおりです。

```
<assigned_to display_value="Fred
 Luddy">5137153cc611227c000bbd1bd8cd2005</assigned_to>
```

- 複数の結合されたテーブルを単一のフラットファイルアーカイブテーブルに変換します。アーカイブテーブルは、ベーステーブルと拡張テーブルで構成されなくなりました。

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

複数の結合されたテーブルのフラットアーカイブテーブルへの変換



- 参照フィールド値 (他のテーブルのレコードへの参照によって設定された値) を文字列値に変換します。アーカイブレコードには、アーカイブ時の参照フィールドの表示値が含まれています。
- [システムアーカイブ] アプリケーションの [アーカイブテーブル] リストにモジュールを追加します。モジュール名は、「アーカイブ」という単語とアーカイブされたテーブルの表示名の組み合わせです。たとえば、添付ファイル `[sys_attachments]` テーブルのアーカイブモジュールは [アーカイブ添付ファイル **(Archive Attachment)]** です。
- デフォルトのリストビューを使用してアーカイブテーブルのリストを作成します。
- デフォルトのフォームビューを使用して、アーカイブテーブルのフォームを作成します。フォームでは、**[Caller ID.Email]** などのドット連結 フィールドは除外されます。

文字列に変換された参照値

アーカイブされたデータは、他のテーブルへの参照フィールドを持たないフラットファイルとして格納されます。アーカイブプロセスは、他のテーブルへの参照を文字列値に変換します。

参照フィールドの場合、文字列は発信者のユーザー名などの表示値を使用します。たとえば、インシデントの [発信者] 参照フィールドには、文字列「*ITIL User*」が表示されます。参照がドキュメント ID で、アーカイブルールに関連ドキュメント ID をアーカイブするオプションが含まれていた場合、この文字列は関連レコードのドキュメント ID になります。

参照値に対する以後の変更は、アーカイブされたレコードには反映されません。たとえば、「John Smith」のユーザー名を「John A Smith」に変更すると、インシデントテーブルとユーザーテーブル間の参照により、すべてのアクティブなインシデントレコードで発信者が自動的に「John A Smith」と表示されます。ただし、アーカイブされたすべてのインシデントレコードには、アーカイブ時に存在していたユーザー名が表示されます。同様に、システムからユーザーを削除すると、現在のインシデントでは削除されたユーザーは発信者として表示されなくなります。ただし、アーカイ

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

ブされたインシデントには、文字列「John Smith」が引き続き表示されます。これは、レコードがアーカイブされたときにこの値が使用されたためです。

アーカイブされたデータのクエリ

アーカイブされたテーブルは、アドホッククエリ用に最適化されていません。sys_id の表示値、作成日、およびプライマリキーのインデックスエントリのみが含まれています。

すべての優先度 1 のアーカイブ済みインシデントを検索するなど、アーカイブされたテーブルに対してオンデマンドクエリを実行しないでください。代わりに、インデックス付きフィールドに対してのみ検索します。たとえば、インシデント INC100001 または特定の日付に作成されたインシデントを検索します。

アーカイブテーブルと ACL

デフォルトでは、アーカイブされていない同じ名前のテーブルの ACL が使用されます。たとえば、アーカイブされたインシデント `[ar_incident]` テーブルは、アーカイブされていないインシデント `[incident]` テーブルに対して定義された ACL を使用します。

特定のアーカイブテーブルの ACL を作成し、*glide.security.enable_archive_table_acls* プロパティを **[true]** に設定することで、アーカイブテーブルへのアクセスを明示的に管理できます。その後、システムは次の 2 つのパスのいずれかに従います。

1. アーカイブテーブルに対して 1 つ以上のアクティブな ACL が定義されている場合、それらの ACL がアーカイブテーブルへのアクセスをコントロールします。
2. アーカイブテーブルに ACL が定義されていない場合、システムはデフォルトの動作に戻り、アーカイブされていないバージョンのテーブルに ACL を使用します。

> **注:** 2 つのパスは相互に排他的です。アーカイブテーブルの ACL がアクセスを拒否した場合、システムはデフォルトの動作に戻そうとしません。

読み込み操作のみが評価され、他の操作は実行されません。

実行計画 UI はこのロジックを認識し、それに応じて情報を表示します。たとえば、最初の ACL をアーカイブテーブルに追加すると、アーカイブテーブルの ACL がアーカイブされていない (元のデータ) テーブルの ACL を「マスク」していることが示されます。

アーカイブされたテーブルに既存の ACL がある場合、*glide.security.enable_archive_table_acls* プロパティを **[true]** に設定しない限り、それらは無視されます。これらの新しくアクティブ化された ACL は、アクセスの問題を引き起こす可能性があります。この発生を防ぐために、システムは *glide.security.enable_archive_table_acls* プロパティを次のように設定します。

- *glide.security.enable_archive_table_acls* プロパティのないインスタンスでは、デフォルト値の **[false]** が使用されます。
- アップグレードされたインスタンスはプロパティをインストールしません。アーカイブテーブルの ACL の動作を有効にするには、プロパティを手動で追加して **[true]** に設定する必要があります。
- zboot インスタンスは、 プロパティをインストールし、**[true]** に設定します。

アーカイブされた文字列の言語の設定

国際化されたインスタンスでは、アーカイブプロセスは SYSTEM ユーザーの言語を使用して表示値の文字列を選択します。

SYSTEM ユーザーがいない場合、インスタンスではデフォルトの言語設定を使用して表示値となる文字列が選択されます。特定の言語設定で SYSTEM ユーザーを作成するか、システムのデフォルト言語を設定してアーカイブされた文字列の言語を選択することができます。

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

アーカイブルールの作成

アーカイブルールを作成して、レコードをアーカイブするためのクライテリアを定義します。

始める前に

1 つのテーブルに複数のアーカイブルールを定義できるため、既存のアーカイブルールを検証して潜在的な競合を回避します。たとえば、6 か月より古いレコードをアーカイブするルールがある場合、3 か月より古いレコードをアーカイブする別のルールを作成すると、競合が発生する可能性があります。このような場合、両方のルールが実行され、それぞれが異なる条件でレコードをアーカイブする可能性があります。

必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法で、アーカイブルールのフォームにアクセスします。

オプション	ステップ
データ管理ポリシーを使用する	a. [すべて] > [システムデータ管理] > [データ管理ポリシー] に移動します。 b. アーカイブするレコードを含むテーブルのデータ管理ポリシーを選択します。 c. [アーカイブルール] 関連リストで、[新規] を選択します。
アーカイブルールモジュールを使用する	a. [すべて] > [システムアーカイブ] > [アーカイブルール]へ移動します。 b. [新規] を選択します。

2. フォームのフィールドに入力します。

[アーカイブルール] フォーム

フィールド	説明
名前	ルールを識別する名前。このアーカイブルールを参照する表示値として使用されます。
テーブル	アーカイブするレコードを含むテーブル。 ◦ 既存のアーカイブルールのテーブルを変更することはできません。別のテーブルにレコードをアーカイブするには、新しいアーカイブルールを作成します。 ◦ 別のアプリケーションスコープ内のテーブルを選択することはできません。 ◦ テーブルの辞書エントリで *update_synch* が true に設定されているテーブルに対してアーカイブルールを作成することはできません。 ◦ 一部の内部システムテーブルまたは周辺テーブルに対してアーカイブルールを作成することはできません。例： ▪ システム監査 [sys_audit] ▪ 削除レコードの監査 [sys_audit_delete] ▪ リレーションシップ変更の監査 [sys_audit_relation] ▪ 添付ファイル [sys_attachment] ▪ ジャーナルエントリ [sys_journal_field]

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

フィールド	説明
参照を保持	表示名を文字列としてアーカイブテーブルに格納する代わりに、参照フィールドの sys_id を保持するオプション。 **重要:** [参照を保持] チェックボックスは、選択してアーカイブルールを保存すると読み取り専用になります。 アーカイブされたレコードを含むテーブルでこのオプションを有効にすると、既存のすべてのアーカイブレコードが自動的に再処理され、参照が可能になります。アーカイブテーブルが大きい場合、このプロセスが完了するまでに時間がかかることがあります。ステータスを追跡するには、アーカイブルール参照の移行 [sys_archive_ref_migration] テーブルを表示します。 参照を手動で保持する方法の詳細については、「非参照フィールドの参照フィールドへの移行」を参照してください。
説明	アーカイブルールの説明。
条件	アーカイブするレコードを定義するフィルター条件を指定するための条件ビルダー。たとえば、特定の日付より前の非アクティブなレコードをアーカイブします。 アーカイブルールをアクティブ化する前に、リストビューで条件をテストして、正しいレコードが選択されていることを確認します。例を次に示します。 ◦ 今日から 2 年より前にクローズされたレコードをアーカイブするには、**[Closed] [relative] [before] [2] [Years] [ag]** などの条件で相対演算子を使用します。 ◦ 今日の日付から 2 年前ではなく、今年と前年のレコードをアーカイブするには、**[Closed] [before] [Last 2 years]** などの条件を使用します。
自動再アーカイブ	設定された時間の経過後、復元されたレコードを自動的に再アーカイブできるようにするオプション。
自動再アーカイブ期間	復元されたレコードが自動的にアーカイブされるまでの時間間隔。

3. オプション: [アーカイブ見積りの再計算] 関連リンクを選択して、アーカイブするレコードの数を推定します。
この推定にはプライマリレコードのみが含まれ、アーカイブルールに追加された関連レコードは含まれません。この推定は、アーカイブルールが予想されるレコード数に影響を与えるかどうかを判断するのに役立ちます。見積もりが高すぎるか低すぎる場合は、それに応じてアーカイブルールの条件を変更します。
更新された数値が [レコード推定] フィールドに表示されます。
4. [送信] を選択します。

アーカイブルールのアクティブ化

アーカイブするレコードをプレビューした後、アーカイブルールをアクティブ化します。

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アーカイブルールを実行するには、アーカイブルールとそれに対応するデータ管理ポリシーをアクティブ化する必要があります。

デフォルトでは、サンプルアーカイブルールは非アクティブです。

手順
1. 次のいずれかの方法で、アクティブ化するアーカイブルールにアクセスします。

オプション	ステップ
データ管理ポリシーを使用する	a. [すべて] > [システムデータ管理] > [データ管理ポリシー] に移動します。 b. アーカイブするレコードを含むテーブルのデータ管理ポリシーを選択します。 c. [アーカイブルール] 関連リストで、アクティブ化するアーカイブルールを選択します。
アーカイブルールモジュールを使用する	a. [すべて] > [システムアーカイブ] > [アーカイブルール]へ移動します。 b. アクティブ化するアーカイブルールを選択します。

2. オプション: [アーカイブ見積りの再計算] 関連リンクを選択して、アーカイブレコードの数を推定します。
   この推定にはプライマリレコードのみが含まれ、アーカイブルールに追加された関連レコードは含まれません。この推定は、アーカイブルールが予想されるレコード数に影響を与えるかどうかを判断するのに役立ちます。見積もりが高すぎるか低すぎる場合は、それに応じてアーカイブルールの条件を変更します。
   更新された数値が [レコード推定] フィールドに表示されます。
3. [アクティブ] チェックボックスをオンにして、アーカイブルールをアクティブ化します。
4. オプション: [アーカイブ化を今すぐ実行] 関連リンクを選択して、レコードをすぐにアーカイブします。
   [アーカイブ化を今すぐ実行] 関連リンクは、対応するデータ管理ポリシーがアクティブ化されている場合にのみ使用できます。

タスクの結果
アーカイブルールのクライテリアを満たすレコードは、次回のアーカイブ実行時にアーカイブされます。

次のタスク
アーカイブされたレコードを表示するには、[すべて] > [システムアーカイブ] > [テーブルをアーカイブ] に移動し、アーカイブされたテーブルのモジュール (例：アーカイブインシデント) を選択します。

破棄ルールの作成

指定された時間の経過後、アーカイブされたレコードと関連レコードを削除します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
データ管理ポリシーの任意のアーカイブルールに、破棄ルールを関連付けることができます。

アーカイブされたデータに対して実行されている破棄ルールのプロパティを変更する必要がある場合は、「アーカイブルールと破棄ルールのプロパティ」を参照してください。

手順
1. アーカイブルールフォームで、[破棄ルールを作成] を選択します。
2. [破棄ルール] タブで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
アクティブ	破棄ルールを有効にするオプション。
関連レコードの破棄	アーカイブされたレコードに関連付けられた関連レコードを自動的に破棄するオプション。 **注:** ジャーナルエントリ [sys_journal_field] テーブル、添付ファイル [sys_attachment] テーブル、およびシステム監査 [sys_audit] テーブルのレコードを含む周辺レコードは、関連レコードを保持することにした場合でも、自動的に削除されます。
アーカイブ保持期間	システムがレコードを削除するまでにレコードをアーカイブテーブルに保持する時間を指定します。

3. オプション: [破棄見積りの再計算] 関連リンクを選択して、削除対象としてマークされるアーカイブレコードの数を推定します。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果
アーカイブ期間の値よりも長くアーカイブされたレコードは、スケジュール済みジョブの実行時に破棄されます。アーカイブ破棄ログを確認することで、進行状況を確認できます。

アーカイブ関連レコード
アーカイブルールから関連レコードをアーカイブ、クリア、または削除します。

始める前に
必要なロール：admin。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの方法で、構成するアーカイブルールにアクセスします。

オプション	ステップ
データ管理ポリシーを使用する	a. [すべて] > [システムデータ管理] > [データ管理ポリシー] に移動します。 b. アーカイブルールを含むデータ管理ポリシーを選択します。 c. [アーカイブルール] 関連リストで、構成するアーカイブルールを選択します。 d. [アーカイブ関連レコード] 関連リストで、[新規] を選択します。
アーカイブルールモジュールを使用する	a. [すべて] > [システムアーカイブ] > [アーカイブルール]へ移動します。 b. 構成するアーカイブルールを選択します。 c. [アーカイブ関連レコード] 関連リストで、[新規] を選択します。

2. [アクション] フィールドで、関連レコードに対して実行するアクションを選択します。

アクション	説明
アーカイブ	アーカイブされたレコードを参照しているレコードをアーカイブします。
クリア	アーカイブされたレコードへの参照を削除します。レコードはアーカイブされたレコードを参照しなくなり、将来のアーカイブに関連レコードとして表示されなくなります。
削除	アーカイブされたレコードを参照しているレコードを削除します。

3. [参照] フィールドで関係を選択して、アーカイブ、クリア、または削除する関連レコードを選択します。
[参照] フィールドには、アーカイブされたテーブルに存在するすべての関係がリストされます。リストには 2 つのタイプの関係があります。

参照フィールド

このリストには、アーカイブされたテーブルを参照する他のテーブルの参照フィールドが含まれています。

たとえば、問題 [problem] テーブルにアーカイブルールを作成するとします。インシデント [incident] テーブルの [インシデントの問題 **(Problem in Incident)**] 参照フィールドを選択することで、関連するインシデントレコードを含めることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [アーカイブ] アクションは、アーカイブされた問題を参照するすべてのインシデントレコードをアーカイブします。
- [クリア] アクションは、参照をクリアすることで、アーカイブされた問題レコードを参照するインシデントレコードを更新します。参照が多対多の関係の場合、関連レコードルールは参照をクリアするのではなく削除します。
- [削除] アクションは、アーカイブされた問題レコードを参照するすべてのインシデントレコードを削除します。

ドキュメント ID フィールド

このリストには、アーカイブされたテーブルを指している他のテーブルのドキュメント ID フィールドが含まれます。ドキュメント ID の関係の場合、選択名の末尾にアスタリスク (*) 文字が表示されます。

たとえば、問題 [problem] テーブルにアーカイブルールを作成するとします。「テーブル **Sys ID** 添付ファイル **(sys_attachment)***」参照を選択することで、関連する添付ファイルレコードを含めることができます。

- [アーカイブ] アクションは、添付ファイルレコードを更新して、[ドキュメント **ID**] がアーカイブされたテーブルレコードを指すように変更します。
- [クリア] アクションは、アーカイブされたレコードへの [ドキュメント **ID**] 参照を削除します。レコードはアーカイブされたレコードを参照しなくなり、将来のアーカイブに関連レコードとして表示されなくなります。
- [削除] アクションは、アーカイブされたプライマリレコードを参照するすべての添付ファイルレコードを削除します。

注: 一部の内部システムテーブルまたは周辺テーブルから参照を選択することはできません。例：

- システム監査 [sys_audit]
- 削除レコードの監査 [sys_audit_delete]
- リレーションシップ変更の監査 [sys_audit_relation]
- 添付ファイル [sys_attachment]
- ジャーナルエントリ [sys_journal_field]

4. オプション: [参照テーブルルール] フィールドでルールを選択して、アーカイブする関連レコードにアーカイブルールを適用します。
たとえば、インシデント [incident] テーブルのアーカイブルールが既に存在する場合、インシデントレコードに関連するレコードをアーカイブするときに、既存のインシデントアーカイブルールを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: カスケードの深さを制御するには、 [参照テーブルルール] フィールドでアーカイブルールを指定します。アーカイブルールが指定されていない関連レコードはカスケードされません。

- Washington DC リリースより前は、関連レコードのテーブルに対してアーカイブルールが定義されている場合、システムはそのアーカイブルールとそれに関連付けられている関連レコードを自動的にカスケードして処理していました。
- Washington DC リリース以降、関連レコードのテーブルにアーカイブルールが存在する場合でも、そのカスケード動作を実現するには、そのルールを [参照テーブルルール] フィールドで宣言する必要があります。複数のテーブルに複数の関連レコードがある場合は、参照テーブルルールを指定することで、カスケードに含めるレコードを決定できます。

5. [送信] をクリックします。

アーカイブされたデータの管理

アーカイブルールのスケジュールを変更、アーカイブルールの実行を停止、またはアーカイブされたデータを復元します。

アーカイブスケジュールの変更

アーカイブ間隔を変更する必要がある場合、システムでスケジュールされたジョブを変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
すべてのアクティブなアーカイブルールは、60 分ごとに実行されるように設定されたシステムスケジュールジョブによって実行されます。

手順

1. [すべて] > [システムスケジューラー] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。

2. [アーカイブ] レコードを開きます。

3. [繰り返し] 値を変更します。

アクティブなアーカイブルールを停止する

アーカイブルールを無効化、削除、またはキャンセルして、アーカイブを停止します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法で、停止するアーカイブルールにアクセスします。

オプション	ステップ
データ管理ポリシーを使用する	**a.** [すべて] > [システムデータ管理] > [データ管理ポリシー] に移動します。 **b.** 停止するアーカイブルールを含むデータ管理ポリシーを選択します。 **c.** [アーカイブルール] 関連リストで、停止するアーカイブルールを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	ステップ
アーカイブルールモジュールを使用する	**a.** [すべて] > [システムアーカイブ] > [アーカイブルール]へ移動します。 **b.** 停止するアーカイブルールを選択します。

2. アーカイブルールの実行を停止します。

- [アクティブ] チェックボックスをオフにして、アーカイブルールを非アクティブ化します。*Archive - Handle archive chunks* ビジネスルールは、アーカイブジョブ実行チャンク [sys_archive_run_chunk] テーブル内の対応するレコードのステータスを [待機中] から [不要] に更新します。
- アーカイブルールを削除するにはカスタマーサービス & サポートに連絡してください。
- [システムメンテナンス] > [スクリプト - バックグラウンド] から *GlideArchiver().cancel()* を呼び出して、アーカイブルールをキャンセルします。すると、アーカイブジョブ実行チャンク [sys_archive_run_chunk] テーブルのチャンクが自動的に [実行中] から [キャンセル] に変更されます。

タスクの結果
それ以外のチャンクは処理されません。

アーカイブされたレコードと関連レコードの復元

アーカイブレコードを復元し、オプションで関連レコードをプライマリテーブルに戻します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法で、復元するアーカイブ済みレコードに移動します。

オプション	ステップ
データ管理ポリシーを使用する	**a.** [すべて] > [システムデータ管理] > [データ管理ポリシー] に移動します。 **b.** アーカイブルールを含むデータ管理ポリシーを選択します。 **c.** [アーカイブルール] 関連リストで、レコードをアーカイブしたアーカイブルールを選択します。 **d.** [アーカイブ実行] 関連リストで、実行されたアーカイブ実行を選択します。 **e.** [アーカイブログ] 関連リストで、復元するアーカイブ済みレコードを選択します。
アーカイブログモジュールの使用	**a.** [すべて] > [システムアーカイブ] > [アーカイブログ]へ移動します。 **b.** 復元するアーカイブ済みレコードを選択します。

2. [アーカイブログ] フォームで、該当する関連リンクを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードの復元
- レコードと関連レコードの復元

⚠ 警告: アーカイブレコードのログエントリは削除しないでください。アーカイブログエントリを削除すると、アーカイブされたレコードのデータを復元できなくなります。

タスクの結果
レコードがプライマリテーブルに復元されます。アーカイブレコードがアーカイブテーブルから削除されます。

次のタスク
[アーカイブログ] 関連リストの [復元済み] 列に復元日時が表示されます。

非参照フィールドの参照フィールドへの移行

表示名を文字列として保存する代わりに、参照フィールドの sys_ids を手動で保存します。

移行するテーブルの決定

データ移行プロセスを開始するには、次のバックグラウンドスクリプトを実行します。このスクリプトは、アーカイブルール参照の移行 [sys_archive_ref_migration] テーブルの直接テーブル拡張と関連するアーカイブ済みレコードの両方について移行レコードを作成し、有効なテーブルのみが処理されるようにします。

```
var tables = GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions(current.table);
    for (i = 0; i < tables.size(); i++) {
        var gr = new GlideRecord('sys_archive_ref_migration');
        gr.addQuery('table', 'ar_' + tables.get(i));
        gr.query();
        if (!gr.next()) {
            if (GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + tables.get(i))) {
                var gr2 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
                gr2.initialize();
                gr2.setValue('rule', current.sys_id);
                gr2.setValue('table', 'ar_' + tables.get(i));
                gr2.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
                gr2.insert();
            }
        }
    }
    //Also get insert related records tables as well
    var map = new GlideRecord('sys_archive');
    map.addQuery('table', current.table);
    map.query();
    if (map.next()) {
        var id = map.getValue('sys_id');
        if (!(id === undefined)) {
            var related = new GlideRecord('sys_archive_related');
            related.addQuery('archive_map', id);
            related.addQuery('action', 'archive');
            related.query();
            while (related.next()) {
                if (!GlideTableDescriptor.isValid('ar_' +
related.getValue('table'))) {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                    gs.log('Related Record table: ' + related.getValue('table')
+ ' not created yet');
                    continue;
                }

                var gr3 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
                gr3.initialize();
                gr3.setValue('rule', current.sys_id);
                gr3.setValue('table', 'ar_' + related.getValue('table'));
                gr3.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
                gr3.insert();
            }
        }
    }
```

アーカイブ参照のコピー

移行プロセスを行う各テーブルについて、アーカイブ参照コピー (RefCopyJob) ジョブは参照フィールドの sys_id を識別し、表示値を正しい sys_id に更新します。同じタイムスタンプのレコードが 1 万件を超える場合を除き、ジョブは一度に 1 万件のレコードを設定します。移行の進行状況は、アーカイブされたタイムスタンプに依存します。

フィールドタイプを文字列から参照に変更

アーカイブルールに関連付けられたテーブルが完全に移行された後、ArchiveRefJob ジョブが実行されます。このジョブは、アーカイブテーブルの sys_dictionary タイプを文字列から参照に変更します。

RefCopyJob および ArchiveRefJob のノードエラーの修正

これらのジョブの実行中にノード障害が発生すると、データ移行のステータスが不適切な状態のままになります。*RefCopyJob* が失敗した場合、テーブルが移行ステータスのままになる可能性があります。この条件は、sys_archive_ref_migration 内の行が非常に長い時間 [移行中] ステータスでスタックしていないかどうかで確認できます。特定の行のステータスを [移行中] から [待機中] に更新し、ジョブが再度実行されたときに *RefCopyJob* がテーブルのデータ移行を続行します。

ArchiveRefJob が途中で終了すると、ノードにも障害が発生する可能性があります。テーブルに参照フィールドであるフィールドと、まだ文字列タイプのフィールドがあるかどうかを確認します。フィールドタイプの変更中にジョブが停止した可能性があります。この条件を解決するには、プロセスを再度開始するための、バックグラウンドスクリプトで実行するトリガージョブを設定します。

```
GlideRecord trigger = new GlideRecord('sys_trigger');
trigger.initialize();
trigger.setValue('state', 0);
trigger.setValue('trigger_type', 0);
trigger.setValue('next_action', new GlideDateTime());
trigger.setValue('job_context', 'fcRuleId=' + ruleId);
trigger.setValue('name', 'Job Reference Migration' + ' Node - ' + new
 GlideClusterSynchronizer().getSystemID());
trigger.setValue('trigger_class', 'com.glide.db.auxiliary.job.ArchiveRefJob');
trigger.insert();
```

古いレコードや不要なレコードの削除

古いレコード、期限切れのレコード、または不要なレコードをテーブルから自動的に削除します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク [task] テーブルなどのコアテーブルの古い非アクティブなレコードや、Now Platform で作成したカスタムテーブルのレコードを、テーブルクリーンアップルールを使用して削除します。

ベースシステムにはデフォルトで、いくつかのテーブルクリーンアップルールが含まれています。

- フィルターナビゲーターで「`sys_auto_flush.list`」と入力すると、自動フラッシュ [sys_auto_flush] テーブル内のすべてのテーブルクリーナールールのリストを表示できます。自動フラッシュテーブルには、ベースシステムテーブルのルールと、それに対応するレコードの経過時間が表示されます。
- 単一のテーブルで定義されているテーブルクリーナールールのリストを表示するには、[すべて] > [データ管理ポリシー] に移動し、テーブルのデータ管理ポリシーレコードを選択します (存在する場合)。アーカイブルールまたはテーブルクリーナールールを持つテーブルのデータ管理ポリシーレコードが自動的に作成されます。

遅いルール処理

テーブルクリーナーのスケジュール済みジョブは、1 時間に 1 回実行されます (デフォルト)。テーブルクリーナージョブが実行されると、各テーブルクリーナールールはプロセスの一部としていくつかのクエリを実行します。ルールの一致フィールドまたはその条件の重要な部分にインデックスがない場合、大量のデータに対してクエリが非効率的に実行されるため、ルールの処理が遅くなる可能性があります。

テーブルクリーナールールに、完了までに 30 秒以上かかるクエリがある場合、テーブルクリーナージョブ全体が停止します。デフォルトでは、テーブルクリーナーは 2 日間待機してからそのルールを再度テーブルクリーナージョブに含めるため、その間にテーブルクリーナージョブを中断することなく実行できます。システムプロパティを追加することで、待機期間の長さを設定できます。「テーブルクリーナーのプロパティ」を参照してください。

テーブルクリーンアップの無効化

テーブルの辞書レコードに [テーブルクリーナーの無効化 (Disable Table Cleaner)] 属性を追加することで、アドミニストレーターがテーブルクリーンアップルールを作成したり、特定のテーブルでテーブルクリーナーを実行したりできないようにすることができます。一部の内部システムテーブルには、デフォルトで [テーブルクリーナーの無効化 (Disable Table Cleaner)] 属性が追加されています。

テーブルクリーンアップの制限事項

- テーブルローテーションまたはテーブル拡張が設定されたテーブルでは、テーブルクリーナールールはサポートされません。インスタンス内の一部のテーブルには、テーブルローテーションまたはテーブル拡張が有効になる前に確立された従来のテーブルクリーナールールが存在する場合があります。これらの従来のルールは無視しても問題ありません。
- パフォーマンスは、テーブルのサイズと指定した条件によって異なります。たとえば、インデックスのない大きなテーブルでカスタム列を使用すると、パフォーマンスが大幅に低下します。パフォーマンスは、削除する行の数にも依存します。
- テーブルクリーナーは、1 つのテーブルからレコードを削除するのに最大 20 分かかります。クエリが遅い場合は、20 分間に削除されたレコードの量が少ない可能性があります。
- テーブルクリーナーは `DBDelete.setWorkflow()` を呼び出しません。これは、`DBDelete` オブジェクトが `workflow=false` (Java ブール型のデフォルト値は false) で実行されることを意味します。その結果、レコード削除時にトリガーするはずのビジネスルール、ワークフロー、およびフローは、テーブルクリーナーのコンテキストではトリガーされません。このタイプの機能に依存するビジネスロジックがある場合、この点を考慮することが重要です。

テーブルのクリーンアップルールを作成する

テーブルのクリーンアップルールで不要なレコードを削除するためのクライテリアを定義します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [データ管理ポリシー] に移動します。
2. 削除するレコードを含むテーブルのデータ管理ポリシーを選択します。
   テーブルにデータ管理ポリシーレコードがない場合は、作成します。「データ管理者ポリシーの作成」を参照してください。
3. [テーブルのクリーンアップルール] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[自動フラッシュ] フォーム

フィールド	説明
テーブル名	ターゲットテーブルの名前。
一致フィールド	期間を監視するために使用されるターゲットテーブルの [日付/時刻] フィールド。デフォルトは sys_created_on で、作成日からの経過時間に基づいてレコードを削除します。
経過時間 (秒)	レコードを削除するまでにシステムが待機する時間。[一致フィールド] の値が [経過時間 (秒)] よりも古くなると、レコードは削除されます。
有効	このテーブルのテーブルクリーニングをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
アプリケーション	このテーブルクリーナージョブが適用されるアプリケーションスコープ
添付ファイルとジャーナルを消去	選択すると、ジャーナルエントリ [sys_journal_field] テーブルの関連レコードも削除されます。 オフにすると、ターゲットテーブルからレコードが削除されますが、このテーブル内の関連するジャーナルレコードは削除されません。 注: 添付ファイルはラベルに記載されていますが、このオプションはジャーナルレコードにのみ適用されます。
監査を消去	選択すると、次の監査テーブルの関連レコードも削除されます。 ◦ Sys 監査 [sys_audit] テーブル ◦ リレーションシップ変更の監査 [sys_audit_relation] テーブル テーブルクリーナーによって監査削除レコード [sys_audit_delete] テーブルに作成された監査レコードは保持されることに注意してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	オフにすると、ターゲットテーブルからレコードが削除されますが、これらのテーブル内の関連する監査レコードは削除されません。
カスケード削除	このオプションを選択すると、一致するすべてのレコードとそれらを参照するすべてのレコードが削除されます。オフにすると、一致するレコードが削除されますが、それらを参照しているレコードは削除されません。
条件	削除するレコードを定義するフィルター条件を指定するための条件ビルダー。たとえば、「active = false AND state =closed」のレコードのみを削除するように指定できます。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
指定したレコード経過時間と設定した条件を満たすと、テーブルクリーナーが自動的に実行されてレコードを削除します。

テーブルクリーナーのリソース使用量の管理

テーブルクリーナージョブを更新して、テーブルクリーナーを使用するシステムリソースを制御します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、テーブルクリーナージョブは非同期で実行されます。削除するレコードのチャンクが複数のプロデューサースレッドによって作成され、これらのチャンクが複数のコンシューマースレッドで処理されてレコードが削除されます。

小さなデータセットを使用してテーブルクリーナーの実行を開始し、実行中にリソースの使用状況を確認します。必要に応じてプロデューサースレッドとコンシューマースレッドの数を調整し、ユーザーへの影響を最小限に抑えてジョブを完了することで、システムパフォーマンスへの影響を軽減できます。

手順

1. フィルターナビゲーターに「`sys_dm_job.list`」と入力して、DMJobs [sys_dm_job] テーブルを開きます。
2. DMTableCleaner ジョブレコードを選択します。
3. オプション: [最大プロデューサー数] フィールドの値を更新して、レコードのチャンク作成専用のプロデューサースレッドの数を変更します。
4. オプション: [最大コンシューマー数] フィールドの値を更新して、レコードのチャンク削除専用のコンシューマースレッドの数を変更します。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
テーブルクリーナーは、更新された DMTableCleaner ジョブ構成を使用して次回の実行を開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
DMJob 実行 [sys_dm_run] テーブルの [エラーが発生したチャンク] 列の値を確認して、次回のテーブルクリーナー実行のステータスを確認します。問題が発生した場合は、問題がすべてのチャンクで発生したのか、単一のチャンクで発生したのかを判断します。DMJob チャンク [sys_dm_chunk] テーブルの個々のチャンクのステータスを表示するには、[メッセージ] 列と [状況] 列の値を確認します。

データベースローテーション手法の適用

データベースローテーションを構成することで、テーブルサイズの増加を管理し、データをアーカイブし、クエリのパフォーマンスを向上させます。

インスタンスデータは急速に増加し、これらのテーブルのサイズが大きくなるにつれて管理が必要になります。データベースローテーションはインスタンスのパフォーマンスを維持し、3 つのテクニックを利用して、増加するデータセットのクエリに関連するリスクを回避します。これらのテクニックは、セット全体を個々のテーブルに分割して大量のデータを管理するという概念に基づいています。このタスクが実行された後、各テクニックにより異なる方法でデータが処理されます。

- テーブルローテーションは、少数のテーブル間でローテーションし、古いテーブルを削除して新しいデータを再利用することで機能します。
- テーブル拡張は、定期的に新しいテーブルを開始し、古いテーブルを簡単にアーカイブしてシステムから削除できるようにすることで機能します。
- テーブルシャーディングは、レコードをドキュメント ID で単一のテーブルにグループ化できるようにすることで機能します。

Database Rotation

機能	テーブルの適用先

テーブルローテーション	`syslog`
	`sys_querystat`
	`ecc_queue`
	`ecc_event`
	`cmdb_metric`
	`sysevent`

テーブル拡張	`sys_email`

データベースローテーションを有効にする

データベースローテーションを有効にする方法について説明します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
データベースローテーションプラグインは 2 つあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Database Rotations (com.snc.db.rotation) プラグインは、自動的にテーブルを含めることなく、テーブルローテーションとテーブル拡張をアクティブ化します。
- Database Rotations Default Tables (com.snc.db.rotation_default_tables) プラグインは、特定のテーブルにテーブルローテーションと拡張を適用します。

> **注:** このプラグインの展開は、ServiceNow 担当者と協力して実行する必要があります。

新しいインスタンスの場合、データベースローテーションはデフォルトで有効です。以前のバージョンからアップグレードする場合、admin ロールを持つユーザーは、Database Rotations プラグインをアクティブ化できます (まだアクティブになっていない場合)。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

次のタスク
Database Rotations Default Tables (com.snc.db.rotation_default_tables) プラグインをアクティブ化しないでください。代わりに、ServiceNow の担当者に相談してテーブルを手動で指定してください。

テーブルローテーション

テーブルをローテーションすることでパフォーマンスを最適化し、データのライフサイクルを管理し、システムの効率を維持しながら古いデータを体系的にアーカイブできるようにします。

テーブルローテーションはインスタンスのパフォーマンスを維持し、増加するデータセットのクエリーに関連するリスクを回避します。この機能では、[sys_created_on] フィールドを使用して、日付に基づいてデータセットを複数のテーブルに分離します。

機能

アドミニストレーターは、プロセスの時間パラメーター (期間) とその期間内のテーブルの数 (ローテーション) を指定します。ローテーションによってローテーションの最後のテーブルが書き込まれた後は、ローテーションの最初のテーブルが上書きされます。カスタムテーブルにテーブルローテーションを適用する前に、ServiceNow テクニカルサポートにお問い合わせください。

例：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クエリー「`Records created between 2015/12/10 08:49 and 2015/12/09 07/34 where topic=SystemCommand`」は単一テーブルの SQL クエリーに変換されます。これは、**sys_created_on** 節が単一のシャードをターゲットとするからです。
- クエリー「`Records updated between 2015/12/10 08:49 and 2015/12/09 07/34 where topic=SystemCommand`」または日付範囲のないクエリーは、すべてのシャードをターゲットにする必要があるため、すべてのシャードでユニオンクエリーとして変換されます。

長所

- 現在のデータに影響を与えずに古いデータを削除できます (たとえば、テーブルの削除または切り捨て)。
- テーブルは妥当なサイズにしか拡張されません。
- クエリーの日付がわかっている場合は、データの作業セットが削減されます。

短所

- テーブルローテーションの日付を使用しないクエリー (**[sys_created_on]** フィールドを使用するなど) では、複数のテーブルにまたがる時間範囲をクエリーするという非効率的なユニオンクエリーが強制され、サブテーブルの数が多い場合は非常に遅くなる可能性があります。

  パフォーマンスを向上させるには、クエリーに作成日の範囲を含めることをお勧めします。

- ユーザーはローテーションが適用されているテーブルにドット連結することはできません。

順番に書き込まれるテーブルまたは挿入専用のテーブルにテーブルローテーションを使用できます。sys_import テーブルまたはタスク [task] テーブルを拡張するテーブルには、テーブルローテーションを使用できません。

テーブルローテーションの適用

テーブルローテーションを適用して、インスタンスのパフォーマンスを維持します。

始める前に

カスタムテーブルにテーブルローテーションを適用する前に、ServiceNow テクニカルサポートにお問い合わせください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブルローテーション]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

テーブルローテーショングループフォーム

フィールド	説明
名前	テーブルの名前。
タイプ	ローテーションのタイプ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[*Rotation*] を選択します。
ローテーション	期間を通じて維持するテーブルの数を設定します。
期間	データが各シャードに書き込まれる日と時間。
クリーンベースローテーション	ベーステーブルをクリーニングする (切り捨てる) 日付。

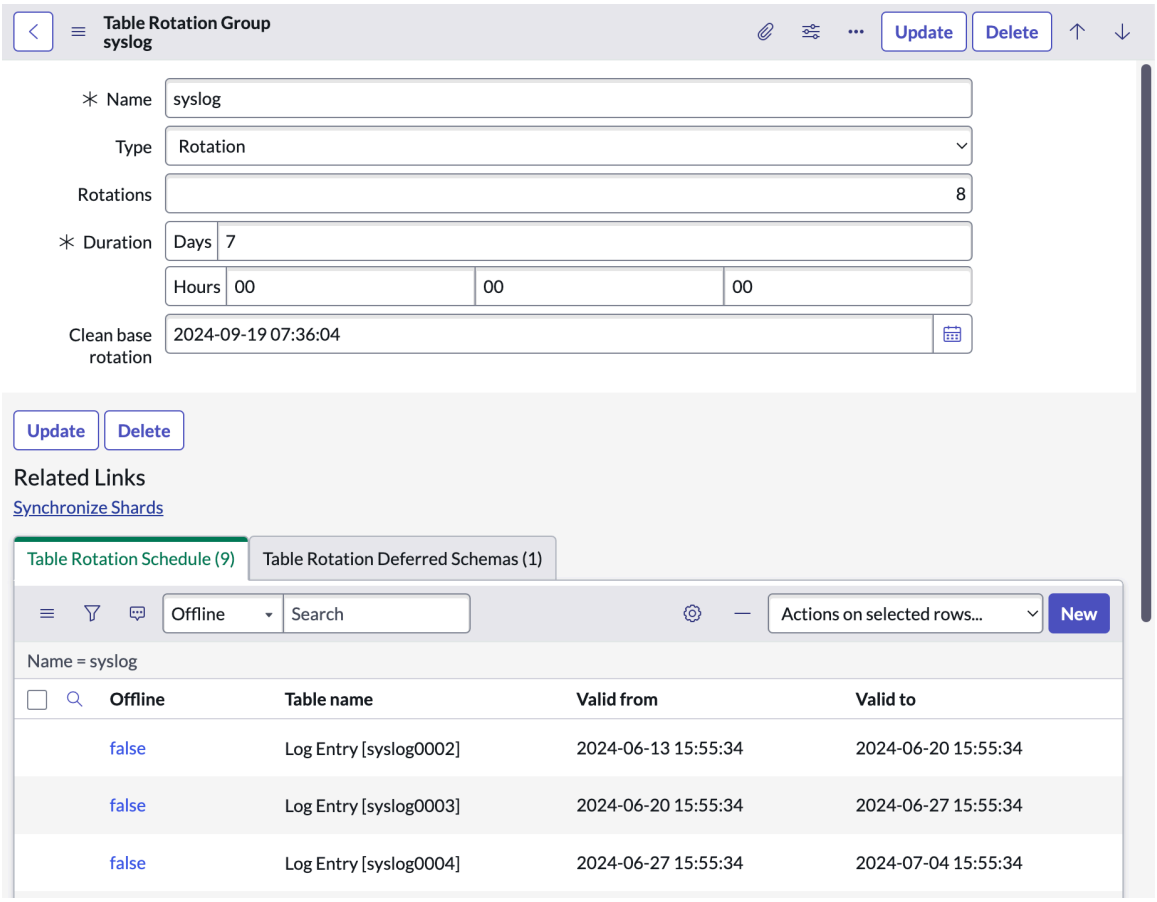
4. [送信] を選択します。

タスクの結果

スケジュールが作成され、新しいデータがローテーショングループのテーブルのいずれかに書き込まれます。グループには、元のテーブルのほかに追加のテーブルがいくつか含まれています。

注: ローテーションを削除すると、追加のテーブルとすべてのデータが削除されます。引き続きデータが必要な場合は、ローテーションを削除しないでください。

Example: 新しいテーブルローテーショングループ



テーブル拡張

データセットを分割し、上書きせずに長期間保存します。

テーブル拡張は、ベーステーブルといくつかのシャードに基づいて行われます。シャードには期間が指定され、それによってデータが各シャードに書き込まれる期間が決定されます。テーブル拡張のシャードはローテーションされません。最も古いシャードを切り捨てて再利用する代わりに、拡張によって新しいシャードが無期限に作成されます。これにより、データは作成日によってシャード間で論理的に分離されたままになり、データは削除されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル拡張の利点は、テーブル間でデータをパーティション化できることです。また、テーブルを適切なサイズに維持しながらデータをアーカイブすることもできます。クエリーの日付がわかっている場合は、データの作業セットが削減されます。

短所は、複数のテーブルにまたがる時間範囲をクエリーするときに、テーブル拡張にユニオンクエリーが必要になることです。ユニオンクエリーは、単一のテーブルに対するクエリーに比べて効率性が下がります。

順次書き込まれるテーブルまたは挿入専用タイプのテーブルがある場合は、テーブル拡張の使用を検討してください (このパラメーターには例外があります)。テーブル拡張は、長期間にわたってデータが必要なテーブルでも役に立ちます。

テーブル拡張の適用

テーブル拡張を使用してデータセットを保存します。

始める前に

必要なロール：admin

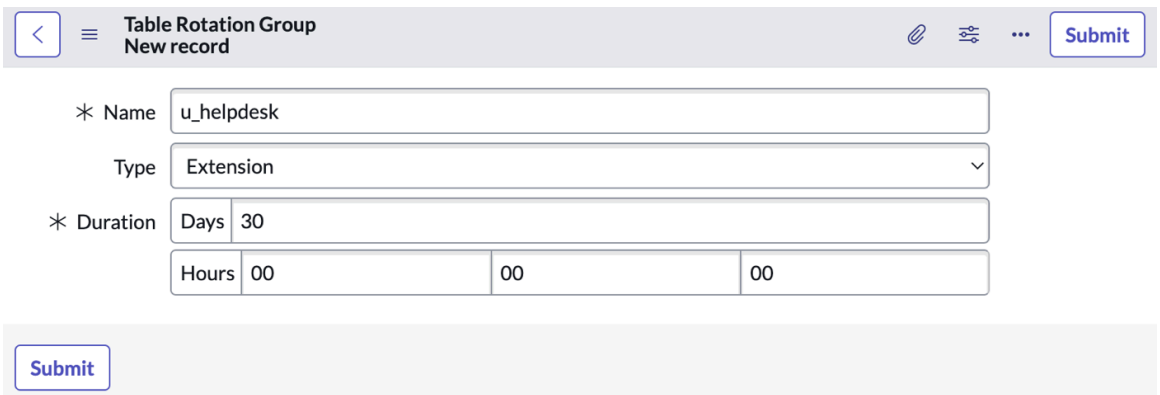
手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブルローテーション]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

テーブルローテーショングループフォーム

フィールド	説明
名前	テーブルの名前。
タイプ	ローテーションのタイプ。 [*Extension*] を選択します。
期間	データが各シャードに書き込まれる日と時間。

4. [送信] を選択します。



タスクの結果

スケジュールが作成され、データを保持するために新しいシャードが無期限に追加されます。

注: ローテーションを削除すると、追加のテーブルとすべてのデータが削除されます。引き続きデータが必要な場合は、ローテーションを削除しないでください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードを安全に更新する

バッチ更新ジョブを作成して実行することで、スクリプトを使用せずに複数のレコードを同時に更新します。

レコードを安全に更新する方法の概要

1. レコードを更新対象としてマークする

   更新ジョブを作成して、更新するレコードを決定します。ジョブをスケジュールまたは実行する前に、影響を受けるレコードの数をプレビューできます。たとえば、スクリプトを実行せずにテストインスタンスで複数のインシデントのアサイン先の値を更新したい場合があります。

2. レコードを更新するジョブをスケジュールまたは実行する

   ジョブを後で実行するようにスケジュールするか、ジョブをすぐに実行します。

3. 更新ジョブのロールバック

   更新されたレコードを前の状態に復元する必要がある場合は、更新ジョブでロールバックオプションを使用します。

レコードを更新対象としてマークする

更新ジョブを作成して、1 つ以上の基準に従って、レコードを更新対象としてマークします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 特定のレコードを更新対象としてマークするか、リスト内のすべてのレコードを更新対象としてマークするかを選択します。
   - 特定のレコードのみを更新対象としてマークするには、[すべて] > [システムデータ管理] > [ジョブを更新]に移動します。
   - リスト内のすべてのレコードを更新対象としてマークするには、レコードリストで列見出しを右クリックし、[データ管理] > [プレビューですべてを更新]を選択します。
2. 更新するレコードを含むテーブルを選択します。
3. オプション: レコードが満たす必要がある条件を追加して、更新ジョブのレコード数を制限します。

   a. フィールド、演算子、およびフィールドの値を選択します。

   Example
   たとえば、[カテゴリ] [次の値に等しい **(=)**] [ソフトウェア] です。

   b. オプション: OR および AND 演算子を使用して条件を追加します。

   c. オプション: 別の条件セットを追加するには、[新しい基準] を選択します。

   注: 更新ジョブに追加するレコードの数を制限すると、ジョブの実行時にテーブルがロックされるのを防ぐことができます。

4. オプション: 条件に一致したレコードの数を表示します。

   a. [プレビュー] を選択します。

   b. 一致するレコードの数のリンクを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [フィールドと値] リストで、更新するフィールドと新しい値を選択します。
6. オプション: 追加のフィールドと値を選択して、さらにフィールドを更新します。
7. [続行] を選択します。

タスクの結果
ジョブが保存され、ジョブをスケジュールするか今すぐ実行するかのオプションがフォームに表示されます。

次のタスク
レコードを更新するジョブをスケジュールまたは実行する

レコードを更新するジョブをスケジュールまたは実行する
更新ジョブを実行する日時をスケジュールするか、ジョブを今すぐ実行します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザーのパフォーマンスへの潜在的な影響を最小限に抑えるために、更新ジョブを営業時間外に実行するようにスケジュールすることを検討してください。テーブル内のすべてのレコードを更新すると、テーブルが一時的にロックされ、挿入や更新ができなくなります。

手順
1. [すべて] > [システムデータ管理] > [ジョブを更新]に移動します。
2. 更新ジョブレコードを選択します。
3. 更新ジョブを後で実行するようにスケジュールするか、今すぐ実行するかを決定します。

オプション	説明
更新ジョブのスケジュール	a. [実行日時] フィールドでカレンダーアイコンを選択します。 b. 更新ジョブを実行する日時を入力します。 c. [更新] を選択します。ジョブを正常にスケジュールするには、[更新] を選択する必要があることに注意してください。
更新ジョブを今すぐ実行	a. 更新ジョブをすぐに実行するには、[今すぐ実行] を選択します。 b. プロンプトが表示されたら、[続行] を選択して今すぐレコードを更新します。 c. [進捗状況] ページで、[キャンセル] を選択してジョブの実行を停止します。 d. [実行結果を確認] を選択して、更新ジョブフォームに戻ります。

タスクの結果
レコードは更新がスケジュールされているか、すぐに更新されます。レコードの更新を元に戻す場合は、「更新ジョブのロールバック」を参照してください。

更新ジョブのロールバック
完了した更新ジョブをロールバックして、レコードの更新を元に戻します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
更新ジョブによるレコードの更新を元に戻す場合は、ロールバック操作を実行します。

手順

1. [すべて] > [システムデータ管理] > [ジョブを更新]に移動します。
2. 実行した更新ジョブを選択します。
3. [ロールバック] 関連リンクを選択して、更新されたレコードを元に戻します。
4. プロンプトが表示されたら、削除ジョブをロールバックすることを確認します。

タスクの結果
ロールバックジョブはすぐに実行され、更新されたレコードは以前のバージョンに戻ります。レコードを再度更新する場合は、同じ条件を使用して更新ジョブを作成し、更新ジョブをスケジュールするか、すぐに実行します。

レコードを安全に削除する

削除ジョブを作成して実行することで、スクリプトを使用したりテーブルを削除したりすることなく、テーブルからレコードを安全に削除します。

レコードを安全に削除する方法の概要

1. レコードを削除対象としてマークする

   削除ジョブを作成して、削除するレコードを決定します。

2. 削除対象として影響を受けるレコードをプレビューする

   ジョブをスケジュールまたは実行する前に、影響を受けるレコードをプレビューできます。たとえば、削除を実行する前に、削除されるインシデントレコードのセットをプレビューすることができます。

3. レコードを削除するジョブをスケジュールまたは実行する

   ジョブを後で実行するようにスケジュールするか、ジョブをすぐに実行します。

4. 削除ジョブのロールバック

   ジョブの実行後に削除されたレコードを復元する必要がある場合は、削除ジョブでロールバックオプションを使用します。

テーブルから、選択した少数のレコードではなく、多数のレコードを削除する必要がある場合は、テーブルクリーナーオプションを使用します。詳細については、「古いレコードや不要なレコードの削除」を参照してください。

レコードを削除対象としてマークする

削除ジョブ作成による 1 つ以上の基準に従って、レコードを削除対象としてマークします。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 特定のレコード、またはリストのすべてのレコードを削除対象としてマークします。
   - 特定のレコードのみを削除対象としてマークするには、[すべて] > [システムデータ管理] > [ジョブを削除]に移動します。
   - リストのすべてのレコードを削除対象としてマークするには、レコードリストで列見出しを右クリックし、[データ管理] > [プレビューですべてを削除]を選択します。
2. 削除するレコードを含むテーブルを選択します。
3. オプション: レコードが満たすべき条件を 1 つ以上追加して、削除ジョブのレコード数を制限します。

   a. フィールド、演算子、およびフィールドの値を選択します。

   Example
   たとえば、[カテゴリ] [次の値に等しい **(=)**] [ソフトウェア] です。

   b. オプション: OR および AND 演算子を使用して条件を追加します。

   c. オプション: 別の条件セットを追加するには、[新しい基準] を選択します。

   注: 削除ジョブに追加するレコードの数を制限すると、ジョブの実行時にテーブルがロックされるのを防止することができます。

4. オプション: 条件に一致したレコードを表示します。
   a. [プレビュー] を選択します。
   b. 一致するレコードの数のリンクを選択します。
   レコードリストが新しいブラウザタブに表示されます。
5. [ジョブを削除] タブに戻ります。
6. [続行] を選択して現在のジョブ情報を保存します。

タスクの結果
ジョブが保存され、ジョブをスケジュールするか今すぐ実行するかのオプションがフォームに表示されます。

次のタスク
削除対象として影響を受けるレコードをプレビューする。

削除対象として影響を受けるレコードをプレビューする

削除ジョブを実行する前に、影響を受けるレコードの数をプレビューして、削除ジョブの実行による影響を確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーブルのレコードを削除すると、ソーステーブルを拡張または参照するテーブルからもレコードが削除されます。削除ジョブを実行する前に、影響を受けるレコードをプレビューし、影響を受ける他のテーブルについて確認します。

ジョブが実行されると、最大 3 レベルのカスケードレコードが削除されます。たとえば、プレビューで条件に一致するインシデントが識別されると、それらのインシデントを参照する問題、それらの問題を参照する欠陥、および欠陥を参照するテストレコードも削除されます。sys_attachment およ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

び sys_attachment_docs テーブルレコードがインシデントに関連付けられている場合、これらのレコードはプレビューに表示されない可能性がありますが、同様に削除されます。

手順

1. [すべて] > [システムデータ管理] > [ジョブを削除]に移動します。
2. 削除ジョブのレコードを選択します。
3. [カスケードをプレビュー] 関連リンクを選択して、削除ジョブの条件に一致するソーステーブルのレコードの数を表示します。
   レコード数が [レコード数をプレビュー] 列に表示されます。これらのソースレコードを参照する他のテーブル内のレコードの数も同様にリストされますが、これらの数は近い推定値にすぎません。
4. 影響を受けるレコードの数をテーブル別に確認し、レコードが安全に削除できることを確認します。

次のタスク
レコードを削除するジョブをスケジュールまたは実行する

レコードを削除するジョブをスケジュールまたは実行する

削除ジョブを実行する日付と時間をスケジュールするか、ジョブを今すぐ実行します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザーのパフォーマンスへの潜在的な影響を最小限に抑えるために、削除ジョブを営業時間外に実行するようにスケジュールすることを検討してください。テーブル内のすべてのレコードを削除すると、テーブルが一時的にロックされ、挿入や更新ができなくなります。テーブルからすべてのレコードを削除する場合は、代わりにテーブルクリーナーオプションを使用します。詳細については、「古いレコードや不要なレコードの削除」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムデータ管理] > [ジョブを削除]に移動します。
2. 削除ジョブのレコードを選択します。
3. 削除ジョブを後で実行するようにスケジュールするか、今すぐ実行するかを決定します。

オプション	説明
削除ジョブをスケジュール	a. [実行日時] フィールドでカレンダーアイコンを選択します。 b. 削除ジョブを実行する日時を入力します。 c. [更新] を選択してスケジュールを保存します。
削除ジョブを今すぐ実行	a. 削除ジョブをすぐに実行するには、[今すぐ実行] を選択します。 b. プロンプトが表示されたら、[続行] を選択して今すぐレコードを削除します。 c. [進捗状況] ページで、[キャンセル] を選択してジョブの実行を停止します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	d. [実行結果を確認] を選択して、削除ジョブフォームに戻ります。 **e.** [削除数 **(Deletion Counts)**] テーブルで、[実際のレコード数] 列を表示して、各テーブルから削除されたレコード数の更新された値を確認します。 **f.** [ロールバックコンテキストを表示] リンクを選択して変更を確認します。

タスクの結果
レコードは削除するようにスケジュールされたものか、直ちに削除されたものです。削除されたレコードを復元する場合は、「削除ジョブのロールバック」を参照してください。

削除ジョブのロールバック

完了した削除ジョブをロールバックして、削除されたレコードを復元します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
削除ジョブによって削除されたレコードを復元する必要がある場合には、ロールバック操作を実行します。

手順

1. [すべて] > [システムデータ管理] > [ジョブを削除]に移動します。
2. すでに実行された削除ジョブを選択します。
3. [ロールバック] 関連リンクを選択して、削除されたレコードを復元します。
4. プロンプトが表示されたら、削除ジョブをロールバックすることを確認します。

タスクの結果
ロールバックジョブは直ちに実行され、削除されたレコードは復元されます。復元されたレコードを削除する必要が生じた場合には、同じ条件を使用して削除ジョブを作成し、削除ジョブをスケジュールするか、直ちに実行します。

データ管理 参照

参照トピックには、システムプロパティやデータ制限に関する情報が記載されています。

アーカイブルールと破棄ルールのプロパティ

アーカイブプロセスがシステムリソースを消費しすぎないようにするためのルールが自動化されています。システムの動作は手動で変更できます。

アーカイブプロセスでは、プロデューサーおよびコンシューマーモデルが使用されます。レコードは、バッチでアーカイブジョブ実行チャンク [sys_archive_run_chunk] テーブルにアーカイブするためにキューに入れられます。

- ArchiveProducerJob は、アーカイブする必要がある sys_ids レコードのチャンクを作成します。各チャンクには、1 つのアーカイブルールに関連するレコードが含まれています。チャンク内のレコードの最大数は、プロパティ *glide.db.archive.chunk_size*によって指定されます。すべてのチャンクでの 1 つのルールの最大レコード数は、*glide.db.archive.max.rule.records* によって指定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プロデューサーは 4 つ (デフォルト) の ArchiverJob コンシューマーを起動します。コンシューマーの正確な数は、*glide.db.archiving.max_consumer_workers* によって指定されます。
- コンシューマーは sys_id のチャンクを読み取って処理します。各コンシューマーが処理するチャンクの数は、*glide.db.archive.max.batches* によって指定されます。各コンシューマーによって処理されるチャンクは、異なるアーカイブルールからのものである場合があります。
- コンシューマーは、sys_id のチャンクがなくなるまで、またはコンシューマーが処理できるチャンクの制限 (*glide.db.archive.max.batches* により指定) に達するまで、sys_id のチャンクの読み取りを繰り返します。その後、シャットダウンして別のコンシューマーをスケジュールします。
- *glide.db.archive.chunk.max.process.time* で指定された時間を超えてチャンクが実行中状態である場合、システムはコンシューマーが突然終了したと見なし、チャンクのステータスをエラーに変更します。これにより、実行中のコンシューマーが停止または終了することはありません。

注: アーカイブジョブ実行チャンク [sys_archive_run_chunk] テーブルが削除された場合、テーブルにリストされているアーカイブプロパティと破棄プロパティは使用されません。

1 間隔でのアーカイブルールおよび破棄プロセスのレコード数を手動でコントロールするには、次のシステムプロパティを追加してこれらのデフォルト設定を変更します。

アーカイブシステムプロパティ

名前	説明	タイプ	デフォルト値
glide.db.archive.chunk_size	アーカイブジョブ実行チャンク [sys_archive_run_chunk] テーブルの各レコードに追加された一意の識別子の数。レコードは、アーカイブジョブ実行チャンク (sys_archive_run_chunk.do) フォームの [キー] フィールドで CSV 値として形式化されます。	整数	1000
glide.db.archive.chunk.max.process.time	アーカイブジョブ実行チャンク [sys_archive_run_chunk] テーブルでレコードをアクティブ状態にしておくことができるミリ秒数。時間は、システム時間とアーカイブジョブ実行チャンク [sys_archive_run_chunk] テーブルの [開始] フィールドの値との差です。	整数	600000
glide.db.archive.max.rule.records	コンシューマーごと、ルールごとに	整数	10000

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アーカイブシステムプロパティ (続く)

名前	説明	タイプ	デフォルト値
	バッチ処理するレコードの最大数。		
glide.db.archive.debug	元のテーブルからアーカイブテーブルに列定義をコピーするときに詳細ログを有効にするオプション。	True | False	false
glide.db.archive.max.batches	コンシューマーがシャットダウンして別のコンシューマーをスケジュールする前に、コンシューマーによって処理されたチャンク (アーカイブジョブ実行チャンク [sys_archive_run_chunk] テーブルのレコード) の数。	整数	10
glide.db.archiving.max_consumer_worker	クラスター全体の同時コンシューマーの最大数。	整数	4

データアーカイブテーブルのサイズ制限

インスタンスデータのアーカイブに使用するテーブルのサイズには制約があります。

データアーカイブテーブルの制限

データを格納するために作成できるアーカイブテーブルのサイズには制限があります。制限は、レコード数ではなく、データのサイズに基づいています。アーカイブテーブルを作成できなかったというエラーが表示された場合は、このサイズ制限に関連している可能性があります。

アーカイブテーブルのサイズ制限

テーブル属性	サイズ
静的行のサイズ制限	65535 バイト
行サイズ制限	8126 バイト
列	Oracle の場合は 1000、その他の場合は 1011

アーカイブされるテーブルのカスタム列を確認します。テーブルの拡張元のテーブルのカスタムフィールドも確認します。これらの列が不要になり、現在のカスタマイズで使用されていないかどうかを確認します。未使用の列を特定した場合は、削除できます。これを行うと、アーカイブされるテーブルの行サイズが減少する場合があります。この操作に失敗した場合は、ServiceNow® カスタマーサービス & サポート に連絡し、他に利用可能な方法を確認してください。

テーブルクリーナーのプロパティ

これらのシステムプロパティはテーブルクリーナーの動作を制御します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルクリーナーシステムプロパティを設定するには、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに移動し、プロパティを追加します。

システムプロパティ

プロパティ	説明
遅いルールを再処理する前にテーブルクリーナーが待機する必要がある日数を設定します。 `glide.db.tablecleaner.days_before_slow_rule_reattempt`	テーブルクリーナールールに、完了までに 30 秒以上かかるクエリがある場合、テーブルクリーナージョブ全体が停止します。デフォルトでは、テーブルクリーナーは 2 日間待機してから、そのルールをテーブルクリーナージョブに再度含めます。 このプロパティを追加すると、デフォルトの待機時間を変更できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2
テーブルクリーナールールの時間制限を設定します。 `glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spent`	クリーナーが 1 回の実行中に、ルールごとにレコードの一括削除を試みる時間を制限します。値は秒単位で指定され、デフォルトは 1200 (20 分) です。これは、テーブルクリーナーが 1 時間ごとに最大 20 分間、実行されることを意味します。 このプロパティを追加すると、デフォルトの時間制限を変更できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1200

一意のレコード識別子 (sys_id)

Sys ID (sys_id) と呼ばれる一意の 32 文字の GUID (グローバル一意識別子) によって、インスタンス内の各レコードが識別されます。

アプリケーション内で作成された場合、sys_id の値は一意です。Now Platform とデータベースは、sys_id 値に対するすべての操作を管理する必要があります。同じ sys_id 値が 2 回生成されることはありません。これにより、世界中のすべてのインスタンスのすべてのテーブルで作成されたすべてのレコードが一意の識別子を持つようになります。2 つのレコードの sys_id 値が同じである場合は、次の状況の結果として発生します。

- sys_id を持つレコードが Now Platform の外部のデータベースレベルで他のものにコピーされた場合。
- sys_id を持つレコードが更新セットを使用して、または XML を介してコピーされた場合、その sys_id は同じです。

注: 新しいレコードの sys_id は -1 で、挿入されると新しい sys_id が割り当てられます。sys_id は、フォーム上のフィールドまたはリストの列として表示されるようには設計されていません。詳細については、Now Support ナレッジベースの「sys_id フィールドをフォームまたはリストビューに追加できない (Users are unable to add the sys_id field to a form or list view)」 [KB0690876] の記事を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコード URL またはスクリプトを使用して、sys_id にアクセスできます。

- URL から sys_id にアクセスするには、任意のレコードに移動し、ヘッダーバーを右クリックして、**[URL のコピー]** を選択します。sys_id は、URL 内のパラメーター sys_id= の後にあります。
- スクリプトを使用して sys_id にアクセスするには、次のいずれかのオプションを使用します。
  - GlideRecord からドット連結することで、ビジネスルール (または他のサーバー側 JavaScript) のレコードの sys_id 値を見つけます。

```
var id = current.sys_id;
```

  - g_form.getUniqueValue() を使用して、クライアント側 JavaScript のレコードの sys_id を見つけます。

```
function onLoad() {
    var incSysid = g_form.getUniqueValue();
    alert(incSysid);
}
```

ドメインセパレーションとデータ管理

ドメインセパレーションは、データ管理でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションのサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックがあります。
- アプリケーションでは、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、集計など、すべてにおいて、実行時にドメインが考慮されます。
- インスタンスの所有者は、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションを設定できる必要があります。

ユースケース：サービスプロバイダーである私は、チャットを使用してテナント顧客のメッセージに私が応答する時に、クライアントが私の応答を確認できるようにする必要があります。

概要

データのアーカイブではサービスプロバイダーのドメインセパレーション をサポートしています。たとえば、ドメインに属するインシデントは、アーカイブされた後でもドメイン指定を保持します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

データのエクスポート

Now Platform からさまざまな形式でデータをエクスポートします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主な特長

- 個々のレコードをフォームから PDF または XML ファイルに直接エクスポートします。
- 複数のレコードをリストから直接 CSV、Excel、PDF、または XML ファイルにエクスポートします。
- オプションのパラメーターを使用して、CSV、Excel、PDF、または XML プロセッサーでテーブルから複数のレコードをエクスポートします。

次のオプションを使用して、インスタンスからデータをエクスポートすることもできます。

- Web サービスが要求されると、テーブルから複数のレコードをエクスポートします。たとえば、REST や SOAP などの Web サービスを介してインスタンスからのデータ取得を自動化する外部アプリケーションまたはプロセスを作成できます。詳細については、「Web サービス」を参照してください。
- エクスポートセットを作成して、エクスポートするすべてのデータを外部ファイルにプッシュします。詳細については、「エクスポートセット」を参照してください。

関連付けられているロール

ロールに応じて、フォームデータを PDF または XML にエクスポートできます。

- すべてのユーザーが PDF オプションを利用できます。
- XML オプションは、admin ロールを持つユーザーのみ使用できます。

ロールに応じて、リスト内のレコードを Excel、CSV、XML、JSON、PDF、またはエクスポートセットにエクスポートできます。

- すべてのユーザーが Excel、CSV、JSON、および PDF オプションを利用できます。
- XML オプションは、アドミン ロールを持つユーザーのみ使用できます。
- エクスポートセットオプションは、export_set_admin ロールまたは admin ロールを持つユーザーのみ使用できます。

エクスポート形式

利用可能なエクスポート形式

エクスポート形式	説明
CSV	テーブルレコードをカンマ区切り値のテキストファイルとしてエクスポートします。リストまたはフォームに現在表示されているフィールドをテキストファイルとしてエクスポートするには、このオプションを使用します。エクスポートのフィールドを追加または削除するようにリストまたはフォームを設定します。CSV にエクスポートすると、完全なフィールド名 (u_assignment_group.parent など) を使用してドット連結フィールドが表示されます。 **注:** デフォルトでは、ServiceNow はすべての CSV ファイルを Windows-1252 エンコードでエクスポートします。翻訳されたデータをエクスポートする必要がある場合は、*glide.export.csv.charset* システムプロパティ を UTF-8 に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能なエクスポート形式 (続く)

エクスポート形式	説明
Excel	テーブルレコードを Microsoft Excel スプレッドシートとしてエクスポートします。リストまたはフォームに現在表示されているフィールドを Excel スプレッドシートとしてエクスポートするには、このオプションを使用します。エクスポートのフィールドを追加または削除するようにリストまたはフォームを設定します。
XML	テーブルレコードを XML ドキュメントとしてエクスポートします。このオプションを使用して、テーブルのすべてのデータまたは特定のレコードのすべてのデータをエクスポートします。XML ファイルには、テーブルの各列の XML 要素があります。「XML でのデータのエクスポートとインポート」を参照してください。 **注:** XML にエクスポートする場合、画像フィールドのデータは保持されません。
PDF	テーブルレコードをポータブルドキュメント形式のファイルとしてエクスポートします。リストまたはフォームに現在表示されているフィールドを PDF ファイルとしてエクスポートするには、このオプションを使用します。エクスポートのフィールドを追加または削除するようにリストまたはフォームを設定します。 **注:** PDF エクスポートプロセッサーはデータを左から右に印刷するため、右から左に記述する言語データを表示するときにレンダリングエラーが発生する可能性があります。
JSON	テーブルレコードを JSON 文字列としてエクスポートします。JSON ファイルには、テーブルの各列の要素があります。

列ヘッダー

CSV や PDF などのエクスポート先のファイルタイプによって、列ヘッダーのエクスポート方法が決まります。一般に、PDF などの人間が使用するための形式では列ラベルが表示されますが、CSV などの機械で使用される形式ではデータベースの field_name が使用されます。

ファイルタイプ別のヘッダー形式

ファイルタイプ	列ヘッダー形式
Excel	ラベル
PDF	ラベル
CSV	field_name
XML	field_name
JSON	field_name

レコードからのデータのエクスポート

レコードを PDF または XML にエクスポートします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：PDF にエクスポートする場合はありません。XML へのエクスポートには、admin ロールが必要です。

このタスクについて
PDF にエクスポートすると、UI スクリプト (UI ポリシー、UI アクション、クライアントスクリプト) によって非表示になっているフィールドと、現在のビューに表示されているフィールドがエクスポートされます。XML にエクスポートする場合は、ビューに関係なくすべてのフィールドがエクスポートされます。

フォームが送信された場合にのみ PDF が生成されます。未送信のフォームは空のページを生成します。

手順

1. エクスポートするレコードに移動します。
2. [他のアクション] メニュー ( ) を選択します。
3. エクスポートオプションを選択します。

   注: PDF へのエクスポートでは、アクセシビリティプロパティが有効になっている場合、ユーザーが PDF にエクスポートする際にポップアップが表示され、アクセス可能な PDF を作成するかどうかを指定できます。詳細については、「PDF の生成とアクセシビリティ」を参照してください。

   - フォームデータを縦向きモードで PDF にエクスポートするには、[エクスポート] > **[PDF]** > [縦向き]から [エクスポート] を選択します。
   - フォームデータを横向きモードで PDF にエクスポートするには、[エクスポート] > **[PDF]** > [横向き]から [エクスポート] を選択します。
   - レコード内のすべてのフィールドを XML にエクスポートするには、[エクスポート] > **[XML** (このレコード)]を選択します。

   XML にエクスポートする場合、ファイルを保存するように求めるプロンプトが表示されるか、ブラウザの設定で指定されたダウンロードフォルダーに XML ファイルが自動的に保存されます。

リストからデータをエクスポートする

レコードのリストをさまざまなファイル形式にエクスポートします。

始める前に
必要なロール：なし。XML へのエクスポートには、アドミン ロールが必要です。

このタスクについて
[エクスポート] オプションは、リスト v2 の列見出しのコンテキストメニューで使用できます。リスト v3 では、リストタイトルメニューで使用できます。

次の重要な詳細に注意してください。

- リストからエクスポートされたデータは、リストビューでユーザーに表示されるデータとは異なる場合があります。これは通常、ユーザーの現在のセッションに依存する ACL がテーブルに存在する場合に発生します。ブラウザでのユーザーアクティビティのブロックを回避するため、リストのエクスポートはバックグラウンドスレッドから実行され、ユーザーセッションデータにはアクセスしません。
- 埋め込みリストのレコードをエクスポートするには、リストを含むレコードをエクスポートします。「レコードからのデータのエクスポート」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エクスポートされた CSV データでの改行の表示方法をコントロールするには、glide.csv.export.line_break システムプロパティを使用します。glide.csv.export.line_break を参照してください。
- リストデータから不要な HTML タグを削除するには、ServiceNow コミュニティ の ServiceNow 従業員によるブログ「エクスポートされたリストでの HTML のレンダリング (Rendering HTML in Exported Lists)」を参照してください。

手順

1. エクスポートするレコードのリストに移動します。
2. リスト内の任意の列ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) します。
3. エクスポートオプションを選択します。

   注: PDF へのエクスポートでは、アクセシビリティプロパティが有効になっている場合、ユーザーが PDF にエクスポートする際にポップアップが表示され、アクセス可能な PDF を作成するかどうかを指定できます。詳細については、「PDF の生成とアクセシビリティ」を参照してください。

   - リストを Excel にエクスポートするには、[エクスポート] > **[Excel (.xlsx)]**を選択します。
   - リストを CSV にエクスポートするには、[エクスポート] > **[CSV]** を選択します。
   - リストを XML にエクスポートするには、[エクスポート] > **[XML]** を選択します。
   - リストを JSON にエクスポートするには、[エクスポート] > **[JSON]**を選択します。
   - リストを縦向きモードで PDF にエクスポートするには、[エクスポート] > **[PDF]** > [縦向き] > [エクスポート]を選択します。
   - リストを横向きモードで PDF にエクスポートするには、[エクスポート] > **[PDF]** > [横向き] > [エクスポート]を選択します。
   - 各レコードのリストと関連フォームを縦向きモードでエクスポートするには、[エクスポート] > **[PDF]** > [縦向き詳細] > [エクスポート]を選択します。
   - 各レコードのリストと関連フォームを横向きモードでエクスポートするには、[エクスポート] > **[PDF]** > [横向き詳細] > [エクスポート] を選択します。
   - エクスポートセットを使用してリストをファイルにエクスポートするには、[エクスポート] > [エクスポートセット]を選択します。

   エクスポートセットの使用方法の詳細については、「エクスポートセット」を参照してください。
4. エクスポートが完了したら、[ダウンロード] を選択します。

URL から直接エクスポート

URL クエリをビルドすることで、スクリプトまたは Web サービスからデータを動的にエクスポートします。

始める前に

必要なロール：なし

注: ServiceNow は、直接 URL アクセスにベーシック認証を適用します。URL　から抽出されたデータには、現在認証されているユーザーが読み取りアクセス権を持つフィールドのみが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
URL クエリを使用して、エクスポートする前にプログラムでフィルタリングされたレコードリストを生成できます。URL クエリは、レコードリストを生成するスクリプトで、ユーザーが UI から手動でフィルターを追加できない場合に便利です。

URL から直接データをエクスポートするには、ServiceNow テーブルと列の名前に精通している必要があります。「Navigate to a record or a module using a URL (URL を使用してレコードまたはモジュールに移動する)」を参照してください。

クエリパラメーターまたはシステムプロパティを使用して、フィールドの表示値または生の値、およびヘッダーのフィールドラベルまたはフィールド名をエクスポートするかどうかをコントロールできます。

- クエリパラメーターの使用の詳細については、「表示値とヘッダーのクエリパラメーター」を参照してください。
- システムプロパティの使用の詳細については、「表示値とヘッダーのシステムプロパティ」を参照してください。

クエリパラメーター (存在する場合) はシステムプロパティを上書きします。

手順

1. インスタンスの URL を指定します。
   例：

```
https://<instance name>.service-now.com/
```

2. エクスポートするテーブルフォームまたはリストを指定します。
   例：

```
incident_list.do
```

3. エクスポートに使用するエクスポート形式のプロセッサーを指定します。
   CSV、XLS、JSON、XLSX、または XML を指定できます。例：

```
?CSV
```

   注: URL エクスポートの XML プロセッサーは、添付ファイルやジャーナルフィールドをエクスポートしません。添付ファイルおよび [作業メモ] フィールドや [追加コメント] フィールドなどのジャーナルフィールドをエクスポートするには、コンテキストメニューの [エクスポート] > **[XML]** オプションを使用して、リストからレコードをエクスポートします。

4. オプション: *sysparm_query* パラメーターを追加して、特定のレコードをクエリします。
   必要な構文は、sysparm_query=[列名][演算子][値] です。例：

```
https://<instance
 name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1
```

   注: すべてのクエリで列名、演算子、および値が使用されます。使用可能な演算子のリストについては、「条件ビルダー」を参照してください。

5. オプション: *sysparm_orderby* パラメーターを使用して、レコードを列名でソートします。
   必要な構文は、sysparm_orderby=[列名] です。例：

```
https://<instance
 name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sy
sparm_orderby=assigned_to
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: *sysparm_orderby* を使用すると、1 つの列でのみソートできます。複数の列でソートするには、複数の orderby エントリを使用します。例：

```
sysparm_query=ORDERBYassigned_to^ORDERBYpriority
```

6. オプション: *sysparm_view* パラメーターを使用して、特定のビューからフィールドをエクスポートします。
必要な構文は、sysparm_view=[ビュー名] です。例：

```
https://<instance
 name>.service-now.com/incident.do?CSV&sysparm_view=ess
```

この URL から、セルフサービス (ess) ビューに表示されるインシデントフィールドがエクスポートされます。

- デフォルトでは、リストからデータをエクスポートすると、現在のビューに表示されているフィールドのみがエクスポートされます。別のリストビューからフィールドをエクスポートする場合は、UI からビューを切り替えることができます。「ビューの管理」を参照してください。
- CSV または Excel データをエクスポートするときにビューを指定しない場合、エクスポートではデフォルトのリストビューが使用されます。
- XML データをエクスポートする場合、特定のビューを指定しない限り、デフォルトですべてのフィールドがエクスポートされます。

7. オプション: *sysparm_fields* パラメーターを使用して、テーブルから特定のフィールドをエクスポートします。
必要な構文は、sysparm_fields=[field1],[field2] です。例：

```
https://<instance
 name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_fields=sys_id,num
ber
```

8. オプション: *sysparm_default_export_fields* パラメーターを使用して、すべてのフィールド (sys_id を含む) をテーブルからエクスポートします。
必要な構文は、sysparm_default_export_fields=all です。例：

```
https://<instance
 name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_default_export_fiel
ds=all
```

sysparm_default_export_fields パラメーターを含めてデフォルト以外のビューを指定しない限り、*sysparm_view* パラメーターは XML エクスポートには影響しません。

Example: サンプル URL

URL	説明
https://<インスタンス名>.service-now.com/incident_list.do?CSV	すべてのインシデントをカンマ区切り値のテキストファイルにエクスポートします。
https://<インスタンス名>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=sys_id%3E%3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27	特定のインシデントをカンマ区切りの値のテキストファイルにエクスポートします。
https://<インスタンス名>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_orderby=sys_id	すべてのインシデントをカンマ区切りの値のテキストファイルにエクスポートし、リストを sys_id でソートします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

URL	説明
https://<インスタンス名>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to	優先度 1 のすべてのインシデントのリストを XML ファイルにエクスポートし、リストを [アサイン先] フィールドでソートします。

プログラムによる URL エクスポートの呼び出し

任意のプログラミング言語から URL エクスポートを呼び出すことで、スクリプトまたは Web サービスからデータを動的にエクスポートします。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
次の手順には、C# での .Net Framework 呼び出しの URL エクスポートの呼び出しをデモするコードサンプルが含まれています。

手順

1. 次のインポートを追加します。

```
using System.Net;
using System.IO;
```

2. ダウンロードメソッドを呼び出します。

```
static void Main(string[] args)

     {
        // Call to DownloadFile method supplying the URL and location
 to save CSV file locally
        int read =
 DownloadFile("https://
<instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=priority=
1&sysparm_orderby=assigned_to",
                     "c:\\test\\incident.csv");
    }
```

3. ダウンロードメソッドを次のように作成します。

```
public static int DownloadFile(String url,
                                    String localFilename)
    {
        // Function will return the number of bytes processed
        // to the caller. Initialize to 0 here.
        int bytesProcessed = 0;
        // Assign values to these objects here so that they can
        // be referenced in the finally block
        Stream remoteStream = null;
        Stream localStream = null;
        WebResponse response = null;
        // Use a try/catch/finally block as both the WebRequest and
 Stream
        // classes throw exceptions upon error
        try
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        {
            // Create a request for the specified remote file name
            WebRequest request = WebRequest.Create(url);
            // Create the credentials required for Basic Authentication
            System.Net.ICredentials cred = new
System.Net.NetworkCredential("user_name", "password");
            // Add the credentials to the request
            request.Credentials = cred;
            if (request != null)
            {
                // Send the request to the server and retrieve the
                // WebResponse object
                response = request.GetResponse();
                if (response != null)
                {
                    // Once the WebResponse object has been retrieved,
                    // get the stream object associated with the
response's data
                    remoteStream = response.GetResponseStream();
                    // Create the local file
                    localStream = File.Create(localFilename);
                    // Allocate a 1k buffer
                    byte[] buffer = new byte[1024];
                    int bytesRead;
                    // Simple do/while loop to read from stream until
                    // no bytes are returned
                    do
                    {
                        // Read data (up to 1k) from the stream
                        bytesRead = remoteStream.Read(buffer, 0,
buffer.Length);
                        // Write the data to the local file
                        localStream.Write(buffer, 0, bytesRead);
                        // Increment total bytes processed
                        bytesProcessed += bytesRead;
                    } while (bytesRead > 0);
                }
            }
        }
        catch (Exception e)
        {
            Console.WriteLine(e.Message);
        }
        finally
        {
            // Close the response and streams objects here
            // to make sure they're closed even if an exception
            // is thrown at some point
            if (response != null) response.Close();
            if (remoteStream != null) remoteStream.Close();
            if (localStream != null) localStream.Close();
        }
        // Return total bytes processed to caller.
        return bytesProcessed;
    }
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

大規模なエクスポートの分割

エクスポートされるレコードの数が実際のエクスポート制限を超えた場合は、プラットフォームに大きなパフォーマンス負荷がかからないようにエクスポートを小さな増分に分割することができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 「URL から直接エクスポート」に記載されている手順に従って、エクスポートするフィルタリングされたレコードリストを作成します。
2. 返されたレコードの数を書き留めます。
3. レコード番号が定義されたしきい値より大きい場合は、次の構文を使用して最初の 10,000 レコードに対して *sysparm* クエリを発行します。

```
https://<instance
 name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_orderby=sys_id&syspar
m_record_count=10000
```

   これにより、最初の 10,000 レコードが *sys_id* 番号でソートされてエクスポートされます。

4. 順番に次のレコードを検索します (10,001 など)。
   次の Sys ID 値を見つけるには、テーブルにデータベースビューを作成し、そのビューに sys_id 列を追加します。where 節を指定する必要はありません。データベースビューを作成した後、[試行] を選択して、レコードとその Sys ID 値を表示します。sys_id 列でソートし、「10,001」と入力すると、その行にスキップできます。
5. 行を右クリックし、エクスポートする次のレコードの sys_id をコピーします。
6. レコード 10,001 の *sys_id* に対して実行されたクエリ以上の次の一連のレコードにアクセスします。

   次の例は、b4aedb520a0a0b1001af10e278657d27 の sys_id を使用するクエリを示しています。次のレコードセットをエクスポートするには、このクエリに示す構文を使用します。

```
https://<instance
 name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_query=sys_id%3E
%3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_reco
rd_count=10000
```

   注: URL クエリでは、一般的なパーセントエンコーディングが使用されます。この例では、大なり記号 (>) は %3E としてエンコードされ、等号 (=) は %3D としてエンコードされます。

7. オプション: 必要なレコードをすべてエクスポートするまで、次のレコードセットの開始 sys_id を使用して、このクエリを発行し続けます。

XML でのデータのエクスポートとインポート

XML ファイルをエクスポートやインポートして、あるインスタンスから別のインスタンスにデータを移行します。

主な特長

- 任意のリストまたはフォームからレコードを XML として直接エクスポートします。
- あるインスタンスから別のインスタンスにすべてのフィールドと値を正確に転送します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 必要に応じて、スケジュールされていないデータのインポートを実行します。
- インポートセットや変換マップをビルドしないことで時間を節約します。

ユースケース

- XML でデータをエクスポートやインポートして、レコードの小さめなバッチを不定期にエクスポートします。
- 開発インスタンスで作成され、移行手順の一部として更新セットとともに移行する必要があるレコードの XML ファイルを使用して、データをエクスポートおよびインポートします。これらのレコードの例には、ルックアップテーブル、ユニットテストレコード、および本番環境のサポートに必要なその他の情報が含まれます。通常、この情報は 1 回のみ移行され、インポートセットのオーバーヘッドは正当化されません。

重要な考慮事項

- XML エクスポートでは、次のようなシステム生成フィールド値を含む、すべてのレコードフィールド値が保持されます。
  - Sys ID
  - 作成日
  - 更新日
- XML にエクスポートする場合、画像フィールドのデータは保持されません。
- XML インポートは、レコードをターゲットテーブルに直接挿入します。インポート中、システムは次のことを行います。
  - 通常はテーブルに適用されるビジネスルールを無視します。
  - 受信データを変換する機会はありません。
  - 参照フィールドの表示値を一部のテーブルのローカルシステム ID に自動的に一致させます。
- XML でのデータのエクスポートとインポートは、あるシステムから別のシステムにレコードをコピーするのに役立ちますが、テーブル間の関係を把握する必要がなくなるわけではありません。データを検証または変換する必要がある場合、または参照フィールドの sys ID 値を調整する必要がある場合は、代わりに XML インポートセットを使用します。「エクスポートセット」を参照してください。

データを **XML** にエクスポートする

ソースインスタンスから XML ファイルにデータをエクスポートします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ソースインスタンス (データを送信する必要があるインスタンス) にログインします。
2. レコードまたはレコードリストを XML にエクスポートします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
レコードを XML にエクスポートする	**a.** エクスポートするレコードに移動します。 **b.** [他のアクション] メニュー (☰) を選択します。 **c.** [エクスポート] > **[XML** (このレコード)] を選択します。
レコードリストを XML にエクスポートします。	**a.** エクスポートするレコードのリストに移動します。 **b.** リスト内の任意の列ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) します。 **c.** [エクスポート] > **[XML]** を選択します。 **d.** エクスポートが完了したら、[ダウンロード] を選択します。

次のタスク
XML からデータをインポートする

XML からデータをインポートする

ソースインスタンスから XML にデータを正常にエクスポートした後、XML ファイルをターゲットインスタンスに直接インポートできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
XML をインポートしても、ビジネスルールがトリガーされたり、インスタンスキャッシュが更新されたりすることはありません。

手順

1. ターゲットインスタンス (データを受信するインスタンス) にログインします。
2. システム内の任意のリストに移動します。
   XML ファイルにはレコードの宛先テーブル名が含まれているため、任意のリストを使用できます。
3. 列のタイトルを選択して長押し (または右クリック) し、**[XML** のインポート] を選択します。
4. [XML のインポート] フォームで、[ファイルを選択] を選択し、以前にエクスポートした XML ファイルを選択します。
5. [アップロード] を選択します。

タスクの結果
ターゲットインスタンスにデータがインポートされます。

Trouble?
データがインポートされない場合は、[システム定義] > [テーブルと列]に移動し、データのエクスポート元のテーブルがターゲットインスタンスにも存在することを確認します。テーブルが存在しない場合は、更新セットを使用して移動できます。更新セットの使用方法の詳細については、「更新セットでスタートする」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示値の自動一致

XML レコードのインポート中、システムは一部の参照フィールド表示値をローカルの sys_id 値と一致させようとします。

ローカルインスタンスで一致する表示値を持つ既存のレコードが見つかると、インポートでは、インポートされたレコードの sys_id ではなく、既存のレコードの sys_id が使用されます。

たとえば、ユーザー John Smith に割り当てられたインシデントレコードをエクスポートするとします。エクスポートされた XML ファイルには、次のようなエントリがあります。

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">7712173d2ba80200c5244f74b4da159a</assigned_to>
 ...
</incident>
```

このユーザーは既にターゲットインスタンスに存在しますが、次のような異なる sys_id 値が指定されています。

```
<sys_user><name>John Smith</name>
 ...
 <sys_id>18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</sys_id>
 ...
</sys_user>
```

表示値は既存のレコードと一致するため、次のような参照フィールドにはローカルインスタンスの既存の sys_id 値が使用されます。

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</assigned_to>
 ...
</incident>
```

システムでは、次のテーブルの表示値を一致させることができます。

- ユーザー [sys_user]
- グループ [sys_user_group]
- ロール [sys_user_role]
- グループロール [sys_group_has_role]

通貨フィールドの **Excel** へのエクスポート

通貨フィールドを Excel にエクスポートすると、アカウントの書式設定が適用され、すべての値を米ドルに変換するか、ユーザーのセッション通貨で値をエクスポートするように構成できます。

通貨フィールドを Microsoft Excel にエクスポートする場合、通貨データを含むセルでは会計形式が使用されます。この書式設定により、これらの値に対して数値演算を実行したり、$ や € などの通貨記号を表示したりすることができます。

通貨フィールドをエクスポートする場合、$ や € などの通貨のタイプはデフォルトで保持されます。USD 以外の通貨の換算レートは、為替レート [fx_rate] テーブルに格納されます。

すべての通貨値を米ドルでエクスポートするか、ユーザーのセッション通貨でエクスポートするかを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての通貨値を米ドルでエクスポートするには、プロパティ *glide.excel.fixed_currency_usd* を **[true]** に設定します。
- ユーザーのセッション通貨ですべての通貨値を設定するには、プロパティ *glide.excel.convert_to_user_currency* を **[true]** に設定します。

glide.excel.fixed_currency_usd と *glide.excel.convert_to_user_currency* の両方が **[true]** に設定されている場合、*glide.excel.fixed_currency_usd* は *glide.excel.convert_to_user_currency* を上書きします。

通貨のエクスポート動作と記号

Excel の通貨フィールドの動作は、通貨の [記号] によって異なります。

- 通貨記号が $ の場合、Excel のセルタイプは [通貨] に設定されます。
- 通貨記号が 1 文字 (¥ や ¢ など) または複数の文字 (KR など) である場合、Excel のセルタイプは [カスタム] に設定されます。

関連情報

通貨管理

単一通貨モード

デフォルトの通貨フィールドの構成を制御し、インスタンスで使用する

エクスポートデバッグログ記録の有効化

プロパティ *glide.export.debug* が true の場合、インスタンスログは、データベースクエリ時間とファイルへのデータの書き込みに要した時間を含む処理をエクスポートします。

プロパティ *glide.export.debug* が *true* の場合、インスタンスログは、データベースクエリ時間とファイルへのデータの書き込みに要した時間を含む処理をエクスポートします。デバッグログは「*Export API*」というテキストで示されます。このプロパティの長期使用はパフォーマンスに影響を与える可能性があるため、エクスポート処理のデバッグ中にこのプロパティを使用し、その後はプロパティの設定を *[false]* に戻すことが推奨されます。

```
7/17/14 15:53:48 (500) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Maximum record
 count for this instance is: 10000: , request is for: 0 Cap the Record
 count to Maximum Record Count
07/17/14 15:53:48 (522) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export
 API - ExportProcessor : Processing EXCEL export request,
 ExportParameters:TableName=incident, Query=active=true, Limit=10000,
 SortBy=null
07/17/14 15:53:48 (527) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Export using background thread
07/17/14 15:53:48 (528) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9
 #748 /poll_processor.do -- total transaction time: 0:00:03.357, total
 wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000, semaphore wait:
 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:48 (550) SYSTEM Enabling elevated role: security_admin
07/17/14 15:53:48 (588) SYSTEM Export API - ExcelExporter : 29 rows
 retrieved from database duration_milliseconds=2
07/17/14 15:53:49 (534) NONE New transaction
 EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
07/17/14 15:53:49 (544) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9
 #751 /poll_processor.do Parameters ------------------------
    sys_action=poll
    sysparm_processor=poll_processor
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    job_id=a61a2314eb022100c46ac2eef106fe0a
07/17/14 15:53:49 (547) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9
 #751 /poll_processor.do -- total transaction time: 0:00:00.013, total
 wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000, semaphore wait:
 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:49 (740) SYSTEM Export API - ExcelExporter : Rows written
 to file duration_milliseconds=1150
```

データエクスポートの参照

参照トピックには、データのエクスポートに関する詳細が記載されています。

列ヘッダーと列の値のデフォルト値

クエリパラメーター、エクスポートセットフィールド、またはシステムプロパティによって上書きされない限り、列ヘッダーと列の値にデフォルト値が使用されます。

次の表は、クエリパラメーター、エクスポートセットフィールド、またはシステムプロパティを使用して出力形式をコントロールしない場合に使用されるデフォルト値です。

出力の形式	列ヘッダー	列の値
CSV	フィールド名を使用	*glide.export.csv.raw.value* が設定されている場合は [生の値を使用 **(Use raw value)**]、それ以外の場合は [表示値を使用 **(Use display value)**]。
Excel	フィールドラベルを使用	表示ラベルを使用
JSON	適用外	元の値を使用
XLSX	フィールドラベルを使用	表示値を使用
XML	適用外	元の値を使用

エクスポートコントロールの影響を受けるフィールドタイプ

異なるフィールドタイプは、エクスポートコントロールの影響を受けます。

次の表は、さまざまなフィールドタイプがエクスポートコントロールによってどのように影響を受けるかを示しています。

フィールドタイプ	表示値	生の値
日付/時刻	CSV：ユーザー形式のユーザータイムゾーンの日付/時刻。	CSV：システム形式の UTC タイムゾーンの日付/時刻。
	Excel/XLSX：*glide.excel.use_user_date_format* が設定されている場合はユーザー形式のユーザータイムゾーンの日付/時刻、それ以外の場合はシステム形式。	Excel/XLSX：*glide.excel.use_user_date_format* が設定されている場合は UTC タイムゾーンの日付/時刻、それ以外の場合はシステム形式。
日付	ユーザー形式の日付。	システム形式の日付。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ	表示値	生の値
	Excel/XLSX：*glide.excel.use_user_date_format* が設定されている場合はユーザー形式の日付、それ以外の場合はシステム形式。	Excel/XLSX：*glide.excel.use_user_date_format* が設定されている場合はユーザー形式の日付、それ以外の場合はシステム形式。
時刻	CSV：ユーザー形式の時刻。	CSV：UTC 時間。システム形式の日付として 1970-01-01 であると仮定します。
	Excel/XLSX：*glide.excel.use_user_date_format* が設定されている場合はユーザー形式のユーザータイムゾーンの時刻、それ以外の場合はシステム形式。	Excel/XLSX: UTC 時間、*glide.excel.use_user_date_format* が設定されている場合はユーザー形式、それ以外の場合はシステム形式の日付として 1970-01-01 であると仮定します。
参照	参照レコードの表示値。	参照レコードの sys_id。
選択肢	選択した選択肢のラベル。	選択した選択肢の値。
通貨	通貨記号付きの値。	通貨記号のない USD 値。
価格(計算)	通貨記号付きの値。	通貨記号のない USD 値。
価格(固定)	通貨記号付きの値。	通貨記号のない USD 値。

表示値とヘッダーのシステムプロパティ

システムプロパティを使用して、フィールドの表示値または生の値、およびヘッダーのフィールドラベルまたはフィールド名をエクスポートします。

システムプロパティは、CSV、Excel、JSON、および XLSX ファイル形式の出力をコントロールします。システムプロパティは、クエリパラメーターなどの上書きが指定されていない場合のデフォルトの動作を定義します。システムプロパティは、URL パラメーターを使用してダウンロードされたエクスポートファイル、リストビューからエクスポートされたファイル、またはエクスポートセットによって生成されたファイルに適用されます。

次の表では、表示値とヘッダーをコントロールする各システムプロパティについて説明します。

形式	プロパティ	デフォルト値
CSV	*glide.export.csv.raw.value*	**false** **注:** プロパティを false に設定した場合も、値の文字列が 32000 文字にトリミングされます。
	glide.export.csv.column_header_label	**false**
Excel	*glide.export.excel.display_value*	**true**
	glide.export.excel.column_header_label	**true**

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

形式	プロパティ	デフォルト値
JSON	*glide.json.return_displayValue*	**false**
XLSX	*glide.export.xlsx.display_value*	**true**
	glide.export.xlsx.column_header_label	**true**

Example: CSV

例：

glide.export.csv.raw.value = **false** (デフォルト)

glide.export.csv.column_header_label = **false** (デフォルト)

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	12/12/16 7:19	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	8/10/16 9:14	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	8/10/16 9:37	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	8/10/16 9:14	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	9/20/17 21:47	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

例：

glide.export.csv.raw.value = **true**

glide.export.csv.column_header_label = **true**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	12/12/16 15:19	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	8/10/16 16:14	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	8/10/16 16:37	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	8/10/16 16:14	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	9/21/17 4:47	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: Excel

例：

glide.export.excel.display_value = **true** (デフォルト)

glide.export.excel.column_header_label = **true** (デフォルト)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

例：

glide.export.excel.display_value = **false**

glide.export.excel.column_header_label = **false**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: JSON

例：

glide.json.return_displayValue = **false** (デフォルト)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":"","sys_upda
ted_on":"2017-10-11
20:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"6816f79cc0a8016401c5a33be04be441","sys_updated_by":"admin","opened_by":"6
81ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


例：

glide.json.return_displayValue = **true**


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":null,"sys_up
dated_on":"2017-10-11
13:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"System Administrator","sys_updated_by":"admin","opened_by":"Joe
Employee","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


Example: XLSX

例：

glide.export.xlsx.display_value = **true** (デフォルト)

glide.export.xlsx.column_header_label = **true** (デフォルト)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

例：

glide.export.xlsx.display_value = **false**

glide.export.xlsx.column_header_label = **false**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

表示値とヘッダーのクエリパラメーター

クエリパラメーターを使用して、フィールドの表示値または生の値、およびヘッダーのフィールドラベルまたはフィールド名をエクスポートします。

クエリパラメーターは、CSV、XLS、JSON、XLSX、および XML ファイル形式の出力をコントロールします。クエリパラメーター (存在する場合) はシステムプロパティを上書きします。

次の表では、表示値とヘッダーをコントロールする各クエリパラメーターについて説明します。

クエリパラメーター	説明
sysparm_display_value	表示値 (**[true]**) または生の値 (**[false]**) を CSV、XLS、XLSX、および XML ファイル形式でエクスポートします。 詳細については、「エクスポートコントロールの影響を受けるフィールドタイプ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クエリパラメーター	説明
displayvalue	表示値 (**[true]**)、生の値 (**[false]**)、またはその両方 ([すべて]) を JSON ファイル形式でエクスポートします。 詳細については、「エクスポートコントロールの影響を受けるフィールドタイプ」を参照してください。
sysparm_export_column_header_label	CSV、XLS、および XLSX ファイル形式をフィールドラベル (**[true]**) またはフィールド名 (**[false]**) とともにエクスポートします。

Example: sysparm_display_value

例：*sysparm_display_value* = **[true]**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

例：*sysparm_display_value* = **[false]**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: displayvalue

例：*displayvalue* = **[true]**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": null,
      "sys_updated_on": "2017-10-11 13:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "System Administrator",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "Joe Employee",
```


例：*displayvalue* = **[false]**

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "6816f79cc0a8016401c5a33be04be441",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7",
```


例：*displayvalue* = [すべて]


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "dv_incident_state": "Closed",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "dv_sys_mod_count": "21",
      "dv_opened_by": "Joe Employee",
      "dv_sys_id": "9c573169c611228700193229fff72400",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "dv_work_end": "",
      "dv_made_sla": "false",
```


Example: sysparm_export_column_header_label

例：*sysparm_export_column_header_label* = **[true]**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

例：*sysparm_export_column_header_label* = **[false]**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

エクスポート制限

プラットフォームでは、データエクスポートのデフォルトの上限が提供されます。

上限の目的は、テーブルが大きすぎる場合にパフォーマンスの問題が発生しないようにすることです。しきい値よりも多くのレコードをエクスポートする必要がある場合は、管理可能なチャンクに大規模なエクスポートを分割します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エクスポート制限プロパティ

sysparm_record_count URL パラメーターを使用して、エクスポート中に返されるレコードの数を設定できます。

ただし、次の設定は分析され、エクスポート制限を適用する必要があるかどうかが判断されます。

1. 最初に、プラットフォームは形式固有のエクスポート制限を定義するプロパティをチェックします。形式ごとに異なる制限を設定できます。このプロパティは任意の値に設定できますが、デフォルトのエクスポート制限を超えるとシステムのパフォーマンスに影響を与える可能性があります。デフォルトの制限以下でプロパティを設定し、大規模なエクスポートを分割して大量のデータをエクスポートするようにすることができます。
2. 形式固有のプロパティが設定されていない場合、システムは一般的なエクスポート制限のプロパティをチェックします。このプロパティは任意の値に設定することもできますが、デフォルトのエクスポート制限を超えると、システムのパフォーマンスに影響を与える可能性があります。
3. 形式固有のエクスポート制限と一般的なエクスポート制限プロパティの両方が設定されていない場合は、デフォルトのエクスポート制限が適用されます。

重要: これらのプロパティを設定するには、[システムプロパティ] > [インポートエクスポート]に移動します。

デフォルトのエクスポート制限

形式	形式固有のエクスポート制限	一般的なエクスポート制限	デフォルトのエクスポート制限
XML	glide.xml.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
CSV	glide.csv.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
EXCEL (XLSX)	glide.xlsx.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
EXCEL (XLS)	glide.excel.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
EXCEL (XLSX)	glide.xlsx.max_cells	適用外	500,000
EXCEL (XLS)	glide.excel.max_cells	適用外	500,000
PDF	glide.pdf.max_detail_pages **注:** 行数は 0 ～ 250 の範囲で設定できます。値が指定されていない場合、デフォルトは 250 です。250 より大きい値を指定すると、デフォルト値の 250 が使用されます。	250	250
PDF	glide.pdf.max_rows **注:** 行数は 0 ～ 5,000 の範囲で設定できます。値が指定されていない場合、デフォルトは 1,000 です。5,000 より大きい値を指定すると、デフォルト値の 1,000 が使用されます。	適用外	1,000

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのエクスポート制限 (続く)

形式	形式固有のエクスポート制限	一般的なエクスポート制限	デフォルトのエクスポート制限
PDF	glide.pdf.max_columns 注: 25 個のヘッダーラベルのみがページに収まります。	適用外	25
JSON	glide.json.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000

glide.ui.export.warn.threshold と呼ばれる警告しきい値プロパティは、レコードのエクスポート方法をコントロールします。しきい値を超えるのに十分なレコードをリストからエクスポートすると、選択ダイアログが表示されます。エクスポートが完了するまで待つか、エクスポートされたレコードを添付ファイルとしてメールするかを選択できます。警告しきい値はシステムプロパティで変更できます。メールの添付ファイルは、最大のメールサイズの制限を超えてはなりません。

エクスポート制限の例

例	プロパティ	エクスポート制限の違反
CSV にエクスポート	• glide.csv.export.limit = 20,000 • glide.ui.export.limit = 10,000 • com.glide.processors.XMLProcessor = 20,000 • CSV のデフォルトのエクスポート制限 = 10,000	30,000 レコードをエクスポートする場合、データベースから返されるレコードの数は 20,000 です。エクスポート用に指定されたレコードの数が *glide.csv.export.limit* プロパティで設定された値を超えています。
Excel へのエクスポート (XLSX)	• glide.xlsx.export.limit = エントリなし • glide.ui.export.limit = エントリなし • Excel のデフォルトのエクスポート制限 (XLSX) = 10,000	30,000 レコードをエクスポートする場合、データベースから返されるレコードの数は 10,000 です。エクスポート用に指定されたレコードの数が Excel のデフォルトのエクスポート制限を超えています。
PDF にエクスポート	• glide.pdf.max_rows = 1,000 • PDF のデフォルトのエクスポート制限 = 1,000 • PDF の最大エクスポート数 = 5,000	5,000 レコードをエクスポートする場合、データベースから返されるレコードの数は 1,000 です。エクスポートに指定されたレコードの数が *glide.pdf.max_rows* プロパティのデフォルト値を超えているため、返されるレコードの数が制限されています。

Excel エクスポートしきい値

Excel のエクスポートは、50 万セル未満の比較的小規模なエクスポートを対象としています。CSV はより大規模なエクスポートを処理できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エクスポートされたスプレッドシートに 500,000 を超えるセルがある場合、エクスポートプロセスは停止します。その時点で Excel ファイルを受け取ります。下の行にメッセージ「サイズが大きすぎるため、エクスポートが停止されました。完全なエクスポートには `CSV` を使用します `(Export stopped due to excessive size. Use CSV for a complete export)`」が表示されます。

Excel エクスポートセルのしきい値は、*`glide.xlsx.max_cells`* 整数プロパティ (または XLS を使用する場合は *`glide.excel.max_cells`*) を使用してカスタマイズできます。

注: このしきい値を増やすと、インスタンスでメモリの問題が発生する可能性があります。しきい値は、リソースの問題を防ぐために適切なレベルに設定されます。

エクスポートでは、スプレッドシートあたり 32,000 行の Excel ドキュメントに情報が格納されます。

ロールバックと削除の復旧

ロールバックコンテキストを使用すると、パッチのアップグレード、プラグインのアクティブ化、バックグラウンドスクリプトの実行などの特定のアクションをロールバックでき、レコードの削除と関連するすべての変更を復元できます。

ロールバックおよび削除復旧の機能は、MySQL および MariaDB データベースを使用するインスタンスで使用できます。Oracle データベースを使用するインスタンスは、ロールバックのみをサポートしています。SQL Server を使用するインスタンスは、ロールバックも削除復旧もサポートしていません。

ロールバックと削除復旧に対するデータベースサポート

データベースタイプ	ロールバック	削除の復旧
MySQL	はい	はい
MariaDB	はい	はい
Oracle	はい	いいえ

削除されたレコードモジュール

このモジュールは、監査対象テーブルのレコードに対して機能します。カスケードされた削除済みレコードの復旧は、レコードの削除から 7 日以内に行う必要があります。7 日が経過すると、削除を監査するテーブルのデータレコードと参照のみを復元できます。これは以前のリリースと同じ機能です。

このモジュールを見つけるには、[システム定義] > [削除されたレコード]に移動します。

削除の復旧モジュール

このモジュールは、削除されたすべてのレコードに対して機能します。この復旧は、レコードの削除から 7 日以内に行う必要があります。

このモジュールを見つけるには、[ロールバックおよび復旧] > [削除の復旧]に移動します。

スクリプト実行履歴モジュール

このモジュールは、スクリプト - バックグラウンドモジュールを使用して実行されるスクリプトで動作します。この履歴には、7 日間のスクリプト実行のみが含まれます。

このモジュールを見つけるには、[ロールバックおよび復旧] > [スクリプト実行履歴]に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールバックコンテキスト

ロールバックコンテキストには、ソフトウェアのアップグレードまたはプラグインのアクティブ化をロールバックするために必要なものがすべて含まれています。これには、削除されたレコード、パッチの更新、スクリプト - バックグラウンドスクリプトの実行、データベースアクション、およびプラグインのアクティブ化が含まれます。ロールバックコンテキストは、ファミリ内のパッチアップグレードごとに作成されます。また、プラグインがロールバックコンテキストをサポートしている場合には、プラグインのアクティブ化ごとにも作成されます。

ロールバックコンテキストを使用するには、削除済みレコードの復元 (com.snc.undelete) プラグインと削除の復旧 (com.glide.delete_recovery) プラグインをアクティブ化します。

ロールバックは通常、アップグレードで問題の根本原因を見つける前に機能を復元する必要がある本番前のインスタンスで実行されます。ロールバックするとデータが削除されるため、ロールバックが必要になった問題を見つけにくくなることがよくあります。

ロールバックコンテキストは、次の場合に作成されます。

- `GlideRecord.delete()` または `GlideRecord.deleteMultiple()` でレコードを削除した場合。
- パッチのアップグレードが行われた場合。
- ロールバックコンテキストをサポートするプラグインをアクティブ化した場合。
- スクリプト - バックグラウンドモジュールを使用してスクリプトが実行され、[ロールバック用に記録] チェックボックスをオンにすることでロールバックが有効になっていた場合。

ロールバックは他のデータベースアクティビティに影響を与えません。データベースアクティビティがロールバックコンテキストの一部であるレコードを変更する場合、ロールバックはそのレコードに影響を与えません。

ロールバックコンテキストには大量のデータが含まれているため、ロールバックコンテキストは 10 日後に削除されます。したがって、ロールバックは最新のアップグレードまたはプラグインのアクティベーションから 10 日以内に実行する必要があります。ロールバックコンテキストを 10 日を超えて保持する必要がある場合は、システムプロパティを追加することで保持できます。「ロールバックコンテキストプロパティ」を参照してください。

> **注:** カスタマーサービス & サポートで確認するまで、ロールバックコンテキストをロールバックしないでください。ロールバックによってデータが削除され、アップグレードまたはアクティブ化の問題の証拠が削除され、問題のデバッグができない場合があります。

このモジュールを見つけるには、[ロールバックおよび復旧] > [ロールバックコンテキスト]に移動します。

ロールバック中に次の操作のいずれかが発生した場合、ロールバックコンテキストは作成されません。

- テーブルまたは列がスキーマから削除される。

  > **注:** インデックスの削除は問題ありません。

- テーブルの切り捨て。
- テーブルまたは列の名前の変更。
- 列の親の変更または昇格。
- 列タイプの変更。
- 列幅の縮小。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Support のロールバックプロセスは次のことを行います。

- 報告された WAR をロールバック後のバージョンに更新します。割り当てられた WAR はロールバック前のバージョンに設定されたままです。
- インスタンスのプロパティ *glide.war.no_upgrade* をロールバック前のバージョンに設定します。
- メッセージ「必要な WAR はプロパティ [*glide.war.no_upgrade*] で指定された復旧済み WAR と一致します。(Desired war matches reverted war specified by property.) アップグレードスクリプトは実行されません。(Upgrade script will NOT run)」を表示します。
- ステータスを [期限切れ **(Expired)]** に変更します。保存されたデータはロールバックによりすべて消去されます。

パッチのアップグレードまたはプラグインのアクティブ化のロールバック

[ロールバックコンテキスト] モジュールを使用して、パッチのアップグレードとプラグインのアクティブ化をロールバックします。

始める前に

必要なロール：admin

ロールバックを実行する前に、この情報と要件を確認してください。

- ロールバックは、同じソフトウェアリリース内のパッチ間でのみ可能です。たとえば、Orlando パッチ 2 からパッチ 1 にロールバックすることはできますが、Orlando から New York にロールバックすることはできません。
- ロールバックは、最新のアップグレードまたはプラグインのアクティブ化から 10 日以内に行う必要があります。ロールバックコンテキストを 10 日を超えて保持する必要がある場合は、システムプロパティを追加することで保持できます。「ロールバックコンテキストプロパティ」を参照してください。
- 直前のバージョンにのみロールバックできます。

  たとえば、パッチ 3 からパッチ 1 にロールバックするには、2 回のロールバックが必要です。

- 削除済みレコードの復元 (com.snc.undelete) プラグインと削除の復旧 (com.glide.delete_recovery) プラグインをアクティブ化する必要があります。
- 一度にロールバックできるアクティブなインスタンスは 1 つだけです。

  複数ノードでのコンテキストのロールバックはサポートされていません。

- ロールバックによってデータが削除され、アップグレードまたはアクティベーションレコードの証拠が削除されて、ロールバックが必要になった問題のデバッグが困難になる場合があります。
- 割り当てられたWAR の前のパッチバージョンにロールバックする場合は、カスタマーサービス & サポートにロールバックを要求してください。

手順

1. このモジュールを見つけるには、[すべて] > [ロールバックおよび復旧] > [ロールバックコンテキスト]に移動します。
2. ロールバックするコンテキストを選択します。
3. [ロールバック] 関連リンクを選択して、ロールバックします。
4. ロールバックを確定します。
   ロールバックの進行状況を示すインジケーターが表示されます。*glide.war* がロールバックバージョンに更新されます。ログには、ロールバックプロセスのステージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ロールバックが完了したら、インスタンスからログアウトし、再度ログインします。
6. 新しいタブを開き、コンテキストステータスが [ロールバック済み] に変更されたかどうかを確認します。
   変更されていない場合は、カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。

削除されたレコードモジュールを使用して削除されたレコードを復元

監査済みテーブルにある削除済みレコードを復元できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスでは、任意のテーブルで削除を、監査対象テーブルで参照を追跡できますが、一部例外があります。次の状況では、レコードの削除は追跡されません。

- `no_audit_delete=true` 辞書属性を持つテーブルでは、レコードの削除は追跡されません。
- sys プリフィックスがある一部のテーブルからの削除は、デフォルトでは監査されません。システムテーブルの監査を有効化 できます
- 参照フィールドが監査対象テーブルにあり、Restore Deleted Record プラグインがアクティブ化されている場合にのみ、参照が復元されます。
- [画像] フィールドタイプを使用する参照は復元されません。

手順
1. [すべて] > [システム定義] > [削除されたレコード]に移動します。
2. 復元する削除済みレコードを開きます。

   注: 削除済みレコードとその関連参照は一度に 1 つだけ復元できます。

3. レコードを復元するには、次のいずれかを実行します。

オプション	説明
関連による削除取り消し	レコード、カスケードされたすべての削除、および削除に起因するその他のデータベースアクションを復元します。 このオプションは、ロールバックコンテキストが削除に利用可能な場合に表示されます。
操作全体を復元	このレコードが別の削除の一部として削除された場合、親削除から生じたすべてのカスケード削除やその他のデータベースアクションを含めて、親削除のレコードがすべて復元されます。これがトップレベルの削除である場合、これは [関連による削除取り消し **(Undelete with Related)]** と同じ動作になります。 このオプションは、ロールバックコンテキストが削除に利用可能な場合に表示されます。
レコードの削除取り消し	このレコードのみを復元します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	重要: 削除取り消し操作では挿入が実行され、ビジネスルールがトリガーされる可能性があります。これにより、他のテーブルの関連レコードで追加の挿入や更新が行われ、予期しない結果が生じる可能性があります。この動作を回避するためのガイダンスについては、カスタマーサービス & サポート にお問い合わせください。

処理と制限事項を説明する手順ページが表示されます。

4. [削除済みレコードを復元] をクリックします。
   [進行状況] ページには、復元プロセスの進行状況と、復元された参照の数が表示されます。

タスクの結果

処理が完了すると、[復元の概要 (Restore Summary)] に変更が列記され、復元されたレコードを表示したり、削除済みレコードリストに戻ったりするためのリンクが表示されます。

削除を復旧モジュールを使用して削除されたレコードを復元

削除されたレコードと関連するすべての変更を復元できます。復旧は、レコードの削除から 7 日以内に行う必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. [すべて] > [ロールバックおよび復旧] > [削除を復旧 **(Delete Recovery)]**に移動します。
2. [削除を復旧] リストで、復旧するアイテムをクリックします。
   [削除を復旧] フォームが表示されます。
3. [関連リンク] で、[ロールバック...] をクリックします。
4. [操作全体をロールバック **(Rollback entire operation)]** フォームに `yes` と入力し、**[OK]** をクリックします。
   [進行状況] ページには、復元プロセスの進行状況と、復元された参照の数が表示されます。

タスクの結果

処理が完了すると、[復元の概要 **(Restore Summary)]** に変更が列記され、復元されたレコードを表示したり、[削除の復旧 **(Delete Recoveries)]** リストに戻ったりするためのリンクが表示されます。

スクリプト実行履歴モジュールを使用してスクリプト - バックグラウンド実行をロールバック

スクリプト - バックグラウンドモジュールを使用して、実行されたスクリプトのデータベースアクションをロールバックできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

スクリプト - バックグラウンドモジュールを使用してスクリプトを実行した場合、[ロールバック用に記録] アイテムをチェックする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトを実行した後もスクリプト - バックグラウンドモジュールを使用している場合は、[ここで利用可能なスクリプト実行履歴とリカバリ **(Script execution history and recovery available here)]** リンクを使用して、[スクリプト実行履歴] フォームにアクセスできます。

手順

1. [すべて] > [ロールバックおよび復旧] > [スクリプト実行履歴]に移動します。
2. ロールバックするスクリプト実行をクリックします。
3. [関連リンク] で、[ロールバックスクリプトの実行] をクリックします。

ロールバックコンテキストプロパティ

さまざまなタイプのロールバックコンテキストレコードのデフォルトの有効期間を変更します。

ロールバックコンテキストには大量のデータが含まれているため、ロールバックコンテキストは 10 日後に削除されます。「期限切れロールバックコンテキストの消去 (Clean Expired Rollback Contexts)」スケジュール済みジョブが毎日実行され、ロールバックコンテキスト [sys_rollback_context] テーブル内の期限切れのレコードが削除されます。ロールバックコンテキストを 10 日を超えて保持する必要がある場合は、システムプロパティを追加することで保持できます。

システムプロパティを追加するには、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに移動し、保存するロールバックコンテキストレコードのタイプのプロパティを追加します。特定のロールバックコンテキストに追加するプロパティを決定するには、プロパティ名をロールバックコンテキスト [sys_rollback_context] テーブルの [タイプ] 列と一致させます。

ロールバックコンテキストプロパティ

プロパティ	説明
アプリインストールのロールバックコンテキストを保持する日数 `glide.rollback.expiration_days_app_install`	デフォルトでは、ロールバックコンテキストの有効期限が切れる前に、ServiceNow® Store からインストールされたアプリケーションを 15 日間ロールバックできます。このプロパティを追加すると、有効期限を延長できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：15
バッチアプリインストールのロールバックコンテキストを保持する日数 `glide.rollback.expiration_days_batch_app_install`	デフォルトでは、ロールバックコンテキストの有効期限が切れる前に、バッチインストール機能を使用してインストールされたアプリを 10 日間ロールバックできます。このプロパティを追加して新しい値を設定することで、有効期限を変更できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
デモデータのロールバックコンテキストを保持する日数 `glide.rollback.expiration_clean_demo_data`	デフォルトでは、ロールバックコンテキストの有効期限が切れる前に、10 日間ロールバックできます。このプロパティを追加して新しい値を設定することで、有効期限を変更できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールバックコンテキストプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：10
記録済み削除操作のロールバックコンテキストを保持する日数 `glide.rollback.expiration_days_delete`	デフォルトでは、ロールバックコンテキストの有効期限が切れる前に、削除操作が完了してから 10 日間ロールバックできます。このプロパティを追加して新しい値を設定することで、有効期限を変更できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
アップグレードの前後に フローデザイナー フロー実行を検証するために作成されたロールバックコンテキストを保持する日数 `glide.rollback.expiration_days_flow`	デフォルトでは、ロールバックコンテキストの有効期限が切れる前に、10 日間ロールバックできます。このプロパティを追加して新しい値を設定することで、有効期限を変更できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
CMDB Integration Studio から記録された IRE 変更のロールバックコンテキストを保持する日数。 `glide.rollback.expiration_days_inst_preview`	デフォルトでは、ロールバックコンテキストの有効期限が切れる前に、CMDB Integration Studio から IRE 変更が記録されてから 10 日間ロールバックできます。このプロパティを追加して新しい値を設定することで、有効期限を変更できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
[タイプ] が [その他] に設定されているロールバックコンテキストを保持する日数。 `glide.rollback.expiration_days_other`	デフォルトでは、ロールバックコンテキストの有効期限が切れる前に、10 日間ロールバックできます。このプロパティを追加して新しい値を設定することで、有効期限を変更できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
プラグインアクティベーションのロールバックコンテキストを保持する日数 `glide.rollback.expiration_days_plugin`	デフォルトでは、ロールバックコンテキストの有効期限が切れる前に、アプリケーションマネージャー でアクティブ化されたプラグインを 15 日間ロールバックできます。このプロパティを追加すると、有効期限を延長できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：15

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールバックコンテキストプロパティ (続く)

プロパティ	説明
匿名化ジョブのロールバックコンテキストを保持する日数。 `glide.rollback.expiration_days_redact`	デフォルトでは、ロールバックコンテキストの有効期限が切れる前に、データの匿名化ジョブによってデータが編集されてから 10 日間ロールバックできます。このプロパティを追加して新しい値を設定することで、有効期限を変更できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
バックグラウンドスクリプト実行のロールバックコンテキストを保持する日数 `glide.rollback.expiration_days_scripts_bg`	デフォルトでは、ロールバックコンテキストの有効期限が切れる前に、スクリプト実行を 10 日間ロールバックできます。ロールバックコンテキストは、スクリプトによって実行されたすべての INSERT、DELETE、および UPDATE ステートメントを追跡し、SQL ステートメントを元に戻すことによってデータを復元します。このプロパティを追加すると、有効期限を延長できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
テスト実行中に記録された変更のロールバックコンテキストを保持する日数 `glide.rollback.expiration_days_test_execution`	デフォルトでは、ロールバックコンテキストの有効期限が切れる前に、テストが実行されてから 10 日間ロールバックできます。このプロパティを追加して新しい値を設定することで、有効期限を変更できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
アップグレードのロールバックコンテキストを保持する日数 `glide.rollback.expiration_days_upgrade`	デフォルトでは、ロールバックコンテキストの有効期限が切れる前に、最新のアップグレードから 10 日間アップグレードをロールバックできます。このプロパティを追加して新しい値を設定することで、有効期限を変更できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10

システムクローン

システムクローンアプリケーションを使用して、データベース内のすべてのものを、あるインスタンスから別のインスタンスにコピーします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

詳細	使用	
システムクローンの詳細。	システムクローンの使用。	

システムクローン

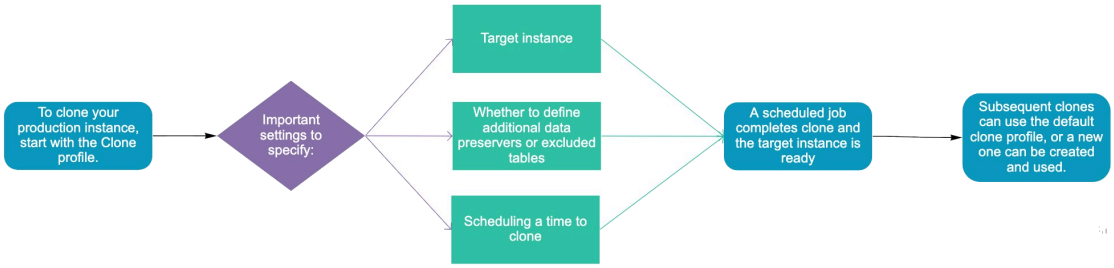
システムクローンアプリケーションを使用して、データベース内のすべてのものを、あるインスタンスから別のインスタンスにコピーします。

クローンは通常、変更をテストするために本番インスタンスを本番前インスタンスにコピーするために使用されます。クローンデータは、最新の夜間バックアップから取得されます。

注: 既存のクローンエンジンに基づく新しい統一されたアドミンエクスペリエンスが クローンアドミンコンソールで利用可能になりました。クローンアドミンコンソールは、最もよく使用される自動化の 1 つであるインスタンス間のデータクローンのヴィジビリティ強化、およびその他多くの機能強化を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローンプロセス



クローン要求に応答して、ServiceNow プラットフォームは次のタスクを実行します。

1. ターゲットサーバーの運用データを保持するファイルを生成します。

   注: このファイルには、データプリザーバーによって保持されたデータが含まれています。

2. ソースインスタンスからターゲットインスタンスにデータベーススキーマをコピーします。
3. ソースインスタンステーブル定義を使用して、ターゲットインスタンスデータベースにテーブルを作成します。
4. ソースインスタンスの最新の夜間バックアップからターゲットインスタンスデータベースにデータをコピーします。

   注: 特定の除外は自動的に行われますが、大きなテーブルは通常除外されます。これらには、監査、ログ、およびメールテーブルが含まれます。メトリックベース テーブルはデフォルトでは除外されません。

5. ターゲットインスタンスサーバーへの UI トラフィックと要求を一時的に無効にします。
6. ターゲットインスタンスにアクセスしているすべてのユーザーに [クローンしています... **(Clone in progress...)**] というメッセージを表示します。
7. ターゲットインスタンスから保持されている運用データを復元します。
8. ターゲットインスタンスでクローン後のクリーンアップスクリプトを実行します。
9. ターゲットインスタンスのすべてのメール機能を一時停止します。
10. テキストインデックスを再生成するイベントをキューに入れます。
11. ターゲットインスタンスサーバーへの UI トラフィックと要求を有効にします。

クローン中は、ターゲットインスタンスが断続的に使用できなくなる場合があります。クローン完了後、最大 24 時間以内に カスタマーサービス & サポート に連絡して、クローン前のステータスへのターゲットインスタンスのロールバックを要求してください。ロールバックが完了すると通知されます。

注: ソースインスタンスのクローン深度レベルが 5 以上の場合、クローンは許可されません。

ソースインスタンスの目的が DART (担当トレーニングのデータアクセス) である場合、クローンは許可されず、エラーメッセージが表示されます。

異なるバージョンのインスタンスへのクローン

システムクローンアプリケーションは、ソースとは異なるインスタンスバージョンを実行しているインスタンスをターゲットにすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

中央の Web サービスがクローン処理をコントロールし、ソースインスタンスのバージョンと一致するようにターゲットインスタンスのバージョンを自動的に変更します。この一致プロセスは、[システムクローン] フォームの [日時] フィールドで指定された時刻の 8 時間前までに開始されます。この Web サービスは、クローンを続行するのに十分なディスクスペースがターゲットインスタンスにあることも確認します。

バックアップからクローンを作成する場合、ターゲットインスタンスのアップグレードやダウングレードに追加の時間が必要になることはありません。ServiceNow プラットフォームは、ソースインスタンスのバックアップからデータをコピーした後、ターゲットインスタンスが使用できない短い期間にバージョン変更を実行します。

バックアップからのクローン

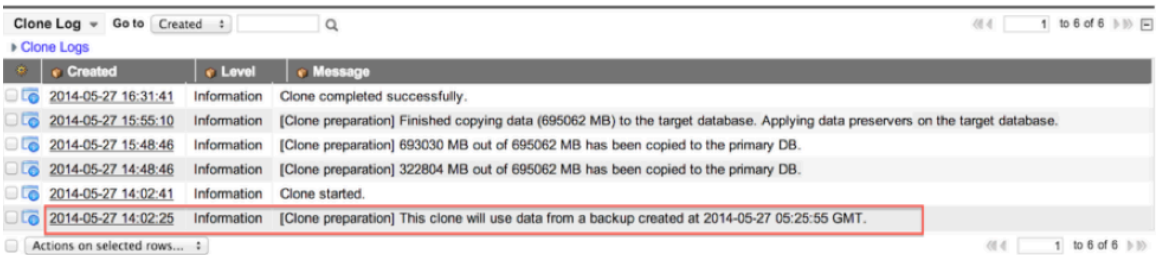
クローンを作成する際には、ソースインスタンスの最新の夜間バックアップのデータが使用されます。クローン作成に使用されるバックアップは、経過時間が 36 時間以内のものです。システムクローンは、使用する最新のバックアップの選択を含む初期準備を、処理の開始がスケジュールされている日時にのみ開始します。

ソースバックアップからのクローン作成に失敗した場合、システムは代わりに従来のクローンエンジンを使用します。従来のクローンエンジンは、拡張テーブル、関係、テーブル間の階層、およびドット連結クエリからのデータを保持できません。このような場合は、バックアップからターゲットインスタンスを復元し、クローンを再スケジュールすることができます。

バックアップからのクローン作成後に、ソースインスタンスでクローンが完了としてマークされるまで、ターゲットインスタンスは数分間使用できなくなります。ソースインスタンスとターゲットインスタンスが異なるバージョンの Now Platform にある場合、この時間にソースインスタンスのバージョンと一致するようにターゲットインスタンスが変更されます。

バックアップからクローンを開始すると、バックアップが取得された日時と定期的な進行状況メッセージが [クローンログ] 関連リストに表示されます。

システムクローンバックアップログ



本番インスタンスを使用したクローン作成

システムプロパティ *glide.db.clone.allow_clone_target* が TRUE である限り、インスタンスはクローンとして機能します。クローン中にソースインスタンスのデータを変更すると、レコード間でデータの不一致が発生したり、レコードエントリが重複したりする可能性があります。

廃止されたクローンオプション

クローンオプションのチェックボックス [ユーザーおよび関連テーブルを保存する] が、Utah リリースのクローンオプションから削除されました。場合によっては、クローン要求ページまたはクローンに関連する過去のカスタマイズにより、このフィールドがフォームに残っていることがあります。

重要: この廃止されたフィールドをオンにしても、クローン作成中にユーザー、ロール、または関連テーブルに影響はありません。

.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローンアドミンコンソール

クローンアドミンコンソールは、インスタンス間でデータをクローンするための、新しい簡素化されたエクスペリエンスと強化されたヴィジビリティを提供します。既存のクローンプロファイル、除外、プリザーバー、およびスクリプトはすべて新しいコンソールに取り込まれています。クローン要求ページが簡素化され、オンデマンドバックアップオプションが追加され、クローンの進捗状況の可視化が向上しています。

https://player.vimeo.com/video/1006365658?h=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

クローン中

クローンを行うと、データベース内のすべてのものが、あるインスタンスから別のインスタンスにコピーされます。クローンは通常、変更をテストするために本番インスタンスを本番前インスタンスにコピーするために使用されます。クローンデータは、最新の夜間バックアップから取得されます。クローンの詳細については、次を参照してください： システムクローン。

クローンアドミンコンソールによる機能拡張

1. 従来のクローンと新しいクローンは別々に保存されます。クローンアドミンコンソールを介して要求されたクローンは、新しいテーブルに保存され、新しいコンソール内に表示されます。 従来のクローンはこのコンソールに表示されません。従来の [クローンを要求] ページから開始されたクローンは、従来のクローン履歴テーブルに保存されます。
2. 既存のクローン設定と構成は変化しません。既存のクローンインスタンス、クローンプロファイル、除外、プリザーバー、クリーンアップスクリプトは、新しいクローンアドミンコンソールおよび元のリストとフォームの両方にあります。
3. アクセス権限とクローン関連の権限は変わりません。新しいエクスペリエンスでは、クローン要求を行うために、従来と同様に両方のインスタンスで admin ロールが必要です。
4. 新しいエクスペリエンスでは、従来のクローンと同じクローンエンジンを活用します。既知の (バックエンド) クローンの動作は、従来と新しいユーザーインターフェイスで同じです。

クローンアドミンコンソールの概要

次のセクションでは、クローンアドミンコンソールのさまざまな部分について説明します。

ホーム

ホームページには、インスタンス内の現在のクローンがすべて表示されます。[検索] バーを使用し、クローンの 番号を入力してクローンを検索できます。

> **注:** ダッシュボードには、アプリを介して要求されたクローンが表示されます。ダッシュボードの Now Platform を介して要求されたクローンは表示できません。

フィルターオプションは、フィルタードロップダウンボタンで表示するクローンを識別するために使用できます。以下の条件を適用してダッシュボードに表示できます。

- キャンセル
- 完了
- エラー
- 要求済み

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ロールバック失敗
- 要求されたロールバック
- ロールバック済み
- ロールバック
- 実行中

適切なボタンオプションを選択すると、クローンをグリッドビューとリストビューのどちらで表示するかを選択できます。

構成管理

[概要] タブ には、インスタンス内のクローンインスタンスとクローンプロファイルの現在の数が表示されます。

[クローンインスタンス **(Clone instances)]** タブでは、現在利用可能なすべてのクローンインスタンスを確認できます。インスタンスをこのリストに追加すると、そのインスタンスをクローンのクローンソースまたはクローンターゲットとして使用できます。非本番インスタンスをクローンインスタンスリストに追加するには、[新規] を選択します。

[クローンプロファイル] タブには、利用可能なすべての [クローンプロファイル] が表示されています。クローンプロファイルはクローン用のプリセットであり、カスタマイズ、保存、および再利用して、各クローンで一貫した結果を得ることができます。クローンプロファイルの詳細については、「クローンアドミンコンソールでのクローンの要求」を参照してください。

> **注:** [システムプロファイル **(System Profile)]** プロファイルはすぐに利用可能であり、変更することはできません。

作成したカスタムプロファイルは、システムプロファイルのデフォルトの除外、プリザーバー、およびスクリプトを基礎として使用します。カスタムクローンプロファイルはいくつでも作成でき、必要に応じて編集できます。除外、プリザーバー、クリーンアップスクリプトなどのクローンプロファイルの定義を変更するには、定義の下にある番号をクリックし、ページの [編集] ボタンを選択します。

> **注:** すぐに利用可能な特定のシステムアイテムは、除外、プリザーバー、またはスクリプトリストから削除できません。

定義

[定義] ページには、現在の構成オプションの概要が表示されます。

- 除外
- 保持者
- クリーンアップスクリプト

[除外] タブは、システムクローン中にコピーされなかったテーブルを一覧表示します。デフォルトでは、システムは、ログ記録、監査、通知、ワークフローコンテキスト、およびライセンス使用のためのテーブルを除外します。その他の [除外] を構成するには、[新規] を選択し、除外するテーブルを追加します。

[保持者] タブには、利用可能なすべてのデータ保持者のリストが表示されます。[保持者]は、ターゲットのインスタンスでデータがオーバーライドされるのを防ぎます。テーブルのデータを保持すると、指定したテーブルと親テーブルのみが保持されます。

> **注:** 子テーブルは個別に保持する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムアプリケーションがある場合は、未公開のアプリケーションコンテンツも手動で保持する必要があります。保持者を作成するには、「新しいクローン保持者を作成する」を参照してください。

実行中の開発作業を保存します。クローン作成中に、未公開の開発作業が上書きされます。本番環境にまだ展開されていないカスタムアプリケーションが存在する場合は、最初に (クローンの前に) 手動で未公開のアプリケーションコンテンツをエクスポートし、クローン完了後に再インポートする必要があります。クローンとアプリ開発のベストプラクティスの詳細については、 こちら のホワイトペーパーを参照してください。

[クリーンアップスクリプト] タブには、利用可能なすべてのスクリプトのリストが表示されます。クリーンアップスクリプトを作成して、クローンに適していないデータを変更または削除できます。クリーンアップスクリプトを作成するには、「クリーンアップスクリプトを作成する」を参照してください。

クローンを要求する

このアプリにはシンプルなクローン要求ページがあり、さまざまなクローン設定がクローンに及ぼす影響に関するガイダンスや説明がそのページに表示されます。新しい要求ページには、ServiceNow メンテナンス期間とのタイミングの競合を防ぐための新しいスケジュールツールもあります。これにより、インフラストラクチャのメンテナンスと競合するクローンの自動再スケジュールが削減されます。

クローンを要求する方法の詳細については、「クローンアドミンコンソールでのクローンの要求」を参照してください。

クローンアドミンコンソールでのクローンの要求

クローンを要求して、本番インスタンスから非本番インスタンスにデータをコピーしたり、非本番インスタンス間でデータをコピーしたりします。

始める前に
必要なロール：admin

クローンを要求する前に、ターゲットインスタンスを構成します。次の操作を実行します。

- [構成] > [インスタンスをクローン] に移動します。
- [新規] を選択します。
- 新しいクローンインスタンスフォームに入力します。

> **注:** 複数のクローンプロファイルを作成でき、再利用可能なクローンテンプレートを利用できます。クローンプロファイルを使用すると、クローンの正しい除外とプリザーバーを選択できます。

クローンプロファイルを構成します。次の操作を実行します。

- [構成] > [クローンプロファイル]に移動します。
- 新しいクローンプロファイルフォームに入力します。

> **注:** クラシックページ `clone_instance.do` を介して開始された要求は、新しいクローンコンソールダッシュボードには表示されません。ただし、これらはクラシッククローン履歴ページ `clone_instance_list.do` で見つけることができます。

手順

1. [すべて] > **[Clone Admin Console]** > **[Clone Dashboard]**に移動します。
2. [クローンを要求] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローン要求フォーム

フィールド	説明
ソースインスタンス	クローンを作成するインスタンス。
ターゲットインスタンス	ソースインスタンスのクローン先のインスタンス。 注: ページを離れることなく、インスタンスを追加したり、既存のインスタンスを選択したりできます。
クローンプロファイル	クローンに使用するクローンプロファイル。
クローン予定開始時間	インスタンスのクローン作成を開始する時間。
完了時メール	クローン完了を通知するメールアドレス。

4. クローンを構成するために次のオプションを選択します。

   注: クローン要求に対して追加の設定を構成できますが、これらのオプションを使用するとクローン完了時間が大幅に長くなる可能性があります。

   - 一般的なオプション
     - 大きなテーブルからコピーされたデータの量

       注: このデータを除外すると、データがソースからコピーされ、90 日より古いすべてのデータが削除されるため、クローンの時間が延長される可能性があります。

     - オンデマンドバックアップを適用
     - クローン頻度
   - 除外
     - 除外リストに指定されたテーブルを除外

       注: テーブルが除外されると、その子テーブルもすべて除外されます。たとえば、タスクテーブルを除外すると、インシデント、問題、変更テーブルなどの子テーブルも除外されます。

     - 監査およびログデータを除外

       注: **sys_audit** が除外されると、レコードのアクティビティストリームが中断されます。アクティビティストリームは **sys_audit** テーブルからビルドされるため、それが空の場合、すべての更新がレコードを作成したユーザー名として表示され、その作成時間が表示されます。

     - 添付ファイルデータを除外
   - 保持
     - テーマを保存
     - 進行中のグローバル更新セットを保持する日数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [続行] を選択します。
6. クローン要求のサマリーを確認し、[クローン要求を確認して送信 **(Confirm and Submit Clone Request)]** を選択します。

クリーンアップスクリプトを作成する

クリーンアップスクリプトを使用して、クローンに適していないデータを変更または削除します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [クローンアドミンコンソール] > [クローンダッシュボード]に移動します。
2. セカンダリナビゲーションから [定義] を選択します。
3. [クリーンアップスクリプト] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. スクリプトの名前を入力します。
6. スクリプトの順序番号を選択します。
7. スクリプトの準備ができたら、[アクティブ] をオンにします。
8. [スクリプト] フィールドにスクリプトを入力し、[保存] を選択します。

新しいクローン保持者を作成する

クローン保持者を作成して、ターゲットインスタンスでデータが上書きされないようにします。

始める前に
必要なロール：admin

大量のデータを保持すると、クローン期間が大幅に長くなる可能性があります。必要な場合にのみテーブルを保持します。

[保持者] タブには、利用可能なすべてのデータ保持者のリストが表示されます。[保持者]は、ターゲットのインスタンスでデータがオーバーライドされるのを防ぎます。カスタムアプリケーションがある場合は、未公開のアプリケーションコンテンツも手動で保持する必要があります。保持者を作成するには、次の手順を実行します。

手順

1. [すべて] > **[Clone Admin Console]** > **[Clone Dashboard]**に移動します。
2. セカンダリナビゲーションバーから [定義] を選択します。
3. [保持者] タブを選択します。
4. [保持者] タスクページで [新規] を選択します。
5. 保持者の [名前] としてテーブルラベルを入力します。

   注: データ保持者ではテーブルを選択する必要があります。指定しないと送信できません。

6. 保持する [テーブル] を選択します。
7. 保持されるデータが UI プロパティの場合は、[テーマ] チェックボックスをオンにします。
8. 条件ビルダーを使用して保持するデータを定義し、[保存] を選択します。
   成功メッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムクローンの詳細

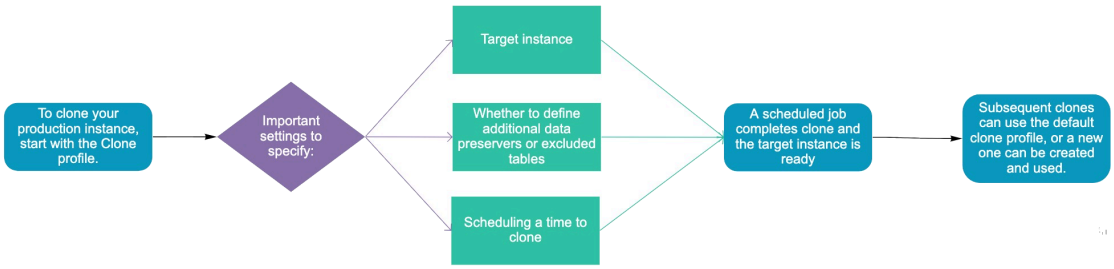
システムクローンアプリケーションを使用して、あるインスタンスから別のインスタンスに、データベース内のすべてのデータをコピーします。

システムクローンの概要

クローンは通常、変更をテストするために本番インスタンスを本番前インスタンスにコピーするために使用されます。クローンデータは、最新の夜間バックアップから取得されます。

既存のクローンエンジンに基づく新しい統一されたアドミンエクスペリエンスが クローンアドミンコンソールで利用可能になりました。クローンアドミンコンソールは、最もよく使用される自動化の 1 つであるインスタンス間のデータクローンのヴィジビリティ強化、およびその他多くの機能強化を提供します。

システムクローンのワークフロー



1. クローン要求に応答して、ServiceNow プラットフォームは次のタスクを実行します。
2. ターゲットサーバーの運用データを保持するファイルを生成します。

   注: このファイルには、データプリザーバーによって保持されたデータが含まれています。

3. ソースインスタンスからターゲットインスタンスにデータベーススキーマをコピーします。
4. ソースインスタンステーブル定義を使用して、ターゲットインスタンスデータベースにテーブルを作成します。
5. ソースインスタンスの最新の夜間バックアップからターゲットインスタンスデータベースにデータをコピーします。

   注: 特定の除外は自動的に行われますが、大きなテーブルは通常除外されます。これらには、監査、ログ、およびメールテーブルが含まれます。メトリックベース テーブルはデフォルトでは除外されません。

6. ターゲットインスタンスサーバーへの UI トラフィックと要求を一時的に無効にします。
7. ターゲットインスタンスにアクセスしているすべてのユーザーに [クローンしています... **(Clone in progress...)]** というメッセージを表示します。
8. ターゲットインスタンスから保持されている運用データを復元します。
9. ターゲットインスタンスでクローン後のクリーンアップスクリプトを実行します。
10. ターゲットインスタンスのすべてのメール機能を一時停止します。
11. テキストインデックスを再生成するイベントをキューに入れます。
12. ターゲットインスタンスサーバーへの UI トラフィックと要求を有効にします。

詳細情報

システムクローンの構成と使用に関する詳細については、以下を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 新しい クローンアドミンコンソール の詳細
- システムクローンの使用

システムクローンの使用

システムクローンを使用して、クローンを要求、キャンセル、スケジュール、または変更できます。

- クローンの要求

  クローンを要求して、本番インスタンスから非本番インスタンスにデータをコピーしたり、非本番インスタンス間でデータをコピーしたりします。

- クローンのキャンセル

  システムの安定性や使いやすさに悪影響を与えることなく、要求されたクローン、スケジュール設定済みクローン、およびアクティブクローンをキャンセルできます。クローンをキャンセルすると、ターゲットインスタンスがクローン前のステータスに復元され、元のデータはすべて保持されます。

- クローン作成のスケジュール

  システムクローンを使用して自動クローン作成をスケジュール設定できます。これは、クローンされたインスタンスを最新の状態に保つ最も簡単な方法です。

- クローン作成スケジュールの変更

  クローンスケジュールは変更できません。スケジュールを削除してから新たに作成する必要があります。

- クローンステータスの表示

  クローンステータスを表示して、クローン作成プロセスが停止していないことを確認できます。

- クローン履歴の表示

  システムクローン要求のステータスと履歴を表示できます。

- クローンのロールバック
- クローンターゲットを最新のクローン作成前のステータスに戻します。クローン作成プロセスで問題が発生した場合は、クローン作成をロールバックします。
- クローン後のクリーンアップスクリプト

  クリーンアップスクリプトを使用して、不正なデータを変更または削除します。クリーンアップスクリプトは、データプリザーバーとクローンが完了した後に実行されます。

クローンの要求

クローンを要求して、本番インスタンスから非本番インスタンスにデータをコピーしたり、非本番インスタンス間でデータをコピーしたりします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

クローンの要求のビデオ。所要時間は約 3 分です。

Now Platform は、クローン作成時に、ソースインスタンスの最新の夜間バックアップのデータを使用します。クローン作成に使用されるバックアップは、経過時間が 36 時間以内のものです。システ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ムクローンは、使用する最新のバックアップの選択を含む初期準備を、処理の開始がスケジュールされている日時にのみ開始します。

ソースバックアップからのクローン作成に失敗した場合、システムは代わりに従来のクローンエンジンを使用します。従来のクローンエンジンは、拡張テーブル、関係、テーブル間の階層、およびドット連結クエリからのデータを保持できません。このような場合は、バックアップからターゲットインスタンスを復元し、クローンを再スケジュールすることができます。

Oracle データベースを使用するインスタンスについては、「KB0538884 - Oracle のお客様向けシステムクローンのサポート (KB0538884 - System Clone Support for Oracle Customers)」を参照してください。

[オプション] ペインでスケジュール設定することで、クローン作成を自動化できます。

ソースインスタンスがデバッグモードの場合は、クローン要求を開始できません。ソースインスタンスがデバッグモードの場合は、クローン要求を送信する前に カスタマーサービス & サポート に連絡してデバッグモードをオフにしてください。

手順

1. クローンを作成するインスタンスにログインします。
   このインスタンスがクローン要求のソースインスタンスになります。
2. クローンデータを受信するターゲットインスタンスごとの クローンターゲットを作成する レコード。
3. クローン作成から除外されるテーブルのリストを確認し、ターゲットインスタンスから除外するテーブルを追加または削除します。
4. ターゲットインスタンスに保存する、必要なテーブルとシステムプロパティのリストを確認します。

   保存の際にはデータプリザーバーを使用できます。必要に応じて、データプリザーバーを作成または変更することもできます。

   従来のクローンエンジンは、次のレコードのデータプリザーバーをサポートしていません。

   - タスクテーブルを拡張するテーブル
   - リレーションシップ
   - 階層
   - ドット連結クエリ

   従来のクローンエンジンがサポートしていないデータを保持する場合は、ターゲットインスタンスの最新のバックアップが存在することを確認してください。何らかの理由でバックアップからのクローンプロセスが失敗した場合は、バックアップからターゲットインスタンスを復元できます。

5. ターゲットインスタンス上の未公開のアプリケーションを保持します。
6. [システムクローン] > [クローンを要求]に移動します。
7. オプション: 事前定義されたクローンプロファイルを指定します。
   クローンプロファイルには、ターゲットオプションとクローンオプションが格納されます。クローンプロファイルにより、選択したプロファイル設定がクローン要求に自動的に入力されます。「クローン要求のクローンプロファイル」を参照してください。
8. [ターゲットインスタンス] フィールドで、クローンされたデータを受け取るターゲットインスタンスを選択します。
   クローンデータを受信するターゲットインスタンスごとに個別のクローン要求を作成します。
9. [クローン予定開始時間] フィールドで、クローン作成を開始する時間を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同じソースインスタンスに対して複数のクローン要求をスケジュールできます。たとえば、データを非本番インスタンス A にコピーするクローン要求と、データを非本番インスタンス B にコピーする別のクローン要求を作成します。スケジューリングエンジンは、同じソースインスタンスに対する複数のクローン要求が同時に発生する可能性があるかどうか、またはそれらが連続して発生する必要があるかどうかを判断します。
システムは予定開始時間を確認し、選択した日時値を受け入れるか、使用可能な日時値を提案します。検証プロセスは、同じターゲットインスタンスを使用する他の自動化とのスケジュールの競合を防止します。

10. [完了時メール] フィールドに、クローン作成が完了した後、キャンセルされた後、またはエラーが発生した後にアラートを受信できるようにメールアドレスを入力します。
11. [オプション] の矢印をクリックして下向きにし、次のテーブルを使用して [オプション] ペインで適切な選択を行います。

クローンオプション

フィールド	説明
除外リストに指定されたテーブルを除外	[システムクローン] > [除外テーブル] にリストされたソースインスタンス上のテーブルからのレコードのク作成を防止します。テーブルが除外リストに含まれている場合、クローンではそのテーブルのレコードと子ルのレコードが除外されます。 テーブルを除外しても、そのテーブルスキーマと階層は引き続きターゲットインスタンスにクローンされま の結果、クローンの完了後には空であるが使用可能なテーブルがターゲットインスタンスに存在することに す。 **注:** ServiceNow の初期設定の除外テーブルは引き続き除外され、この設定による影響は受けません。には、監査、ライセンス使用状況、ログ記録、および通知を含むテーブルが含まれます。 除外されたテーブルのデータが必要な場合は、この設定を無効にできます。これは「完全なクローン」と呼 アップグレードまたは展開テストで推奨されます。 従来のクローンエンジンはこのオプションをサポートしていません。 デフォルト設定では、除外リストに指定されたテーブルはクローンから除外されます。
監査およびログデータを除外	ソースインスタンスからの監査レコードおよびログレコードのクローン作成を防止します。これにより、空 が使用可能な監査テーブルとログテーブルがターゲットインスタンスに作成されます。 **注:** クローンから監査データとログデータを除外すると、レコードのアクティビティストリームがソー ンスタンスと一致しなくなります。これは、Activity Stream は監査テーブルに基づいて履歴を生成す です。 デフォルト設定では、監査データとログデータはクローンから除外されます。
添付ファイルデータを除外	次のような特定のファイルのクローン作成を防止します。 ◦動画ファイル ◦画像ファイル ◦その他の大きなバイナリファイル (sys_attachment テーブルからのもの) **注:** ServiceNow のすぐに利用可能な添付ファイルやその他のシステム関連ファイル (カタログアイテ 像、テーマの画像、アイコンなど) は、この設定の影響を受けません。 次に示す ServiceNow のすぐに利用可能な添付ファイルおよびその他のシステム関連ファイルは、この設定 を受けず、クローンから除外されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦「ZZ_」で始まるテーブル名の値。 ◦テーブル名： sys_certificate、sc_cat_item、sys_upgrade_manifest、ecc_agent_jar、ecc_agent_mib、sys_stor または invisible.sys_store_app。 デフォルト設定では、添付ファイルのデータは除外されます。
テーマを保存	ターゲットインスタンスのテーマと CSS 要素を保持します。その結果、クローン後もターゲットインスタン テーマとルックアンドフィールが保持されます。 デフォルト設定では、ターゲットインスタンスでテーマが保持されます。
このクローン要求に対するロック設定	クローンプロファイルを使用する場合、このオプションはクローン要求時に設定およびオプションをロック す。クローンプロファイルに対するその後の変更は、クローンの実行タイミングに関係なく、クローン要求 響しません。 このオプションはデフォルトでは選択されていません。
特定のテーブルからコピーされたデータの量	タスクテーブルとその子テーブル (インシデント、問題、変更のテーブルなど) の履歴データの日数を 90 日 限します。 クローン作成時間を短縮するには、大きなテーブルをまとめて除外することを検討してください。テーブル すると、ターゲットインスタンスにはソースインスタンスと同じテーブルスキーマと階層 (つまり、空の使 なテーブル) が作成されます。 デフォルト設定では、タスクテーブルとその子テーブルのすべてのデータがターゲットインスタンスにクロ れます。
進行中の更新セットを保存	グローバルアプリケーションスコープで過去 90 日間分の進行中の更新セットを保存します。このオプショ すると、ターゲットインスタンスで過去 90 日以内に作成された進行中のグローバル更新セットを保持でき **注:** このオプションでは、進行中のスコープ対象の更新セットは保持されません。90 日より古い更新 は保存されません。クローンを作成する前に、更新セットを確認してコミットすることをお勧めします フォルトでは、更新セットは保持されません。
クローン頻度	このオプションを使用すると、ソースからターゲットインスタンスへの繰り返しクローンをスケジュールて す。クローンの頻度と最大発生回数を定義できます。デフォルトでは、クローン頻度は [なし] に設定されて す。クローン作成のスケジュールの詳細については、「クローン作成のスケジュール」を参照してください

12. [送信] をクリックします。
クローン要求に問題がない場合、[ターゲットを認証 (Authenticate Target)] モーダルが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Trouble?

クローン要求で大きなテーブルが保持される場合、警告メッセージによりプリザーバーリストから大きなテーブルが表示されます。クローン要求をキャンセルしてプリザーバーリストからテーブルを削除するか、理由を指定してクローン要求を続行することができます。

13. [ユーザー名] および [パスワード] フィールドに、ターゲットインスタンスのアドミニストレーターアカウントのユーザー名とパスワードを入力し、[認証] をクリックします。
14. クローン設定を確認し、**[OK]** をクリックします。
クローンが完了するか、キャンセルされるか、エラーが発生すると、指定されたアドレスにメールが送信されます。

次のタスク
以下のことを行うことができます。

- 自動クローン作成をスケジュールする。
- クローン要求をキャンセルする。
- 完了したクローン作成の履歴を表示する 。

クローンターゲットを作成する

クローンターゲットレコードは、クローン作成に使用されるインスタンス URL と認証情報を指定します。

始める前に

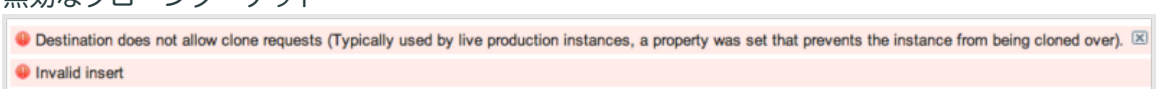
- ターゲットインスタンスのユーザー認証情報：admin ロールを持つユーザーの認証情報を入力します。LDAP または SSO ユーザーアカウントではなく、ローカルのユーザーアカウントを使用します。ターゲットインスタンスの認証情報は、ユーザーレコードまたは LDAP 統合の一部としてユーザー [sys_user] テーブルに存在する必要があります。クローン要求は、認証要求を シングルサインオン ID プロバイダーにリダイレクトできません。
- ターゲットインスタンスのシステムプロパティ：システムプロパティ *glide.db.clone.allow_clone_target* が **[True]** に設定されていることを確認します。デフォルトでは、このプロパティは、名前が Dev、Test、Stage、UAT、または QA で終わるインスタンスで有効になります。
- ターゲットインスタンスの IP アクセス制御：ターゲットインスタンスが IP 範囲ベースの認証 を使用する場合、IP 範囲 10.0.0.0/10.255.255.255 がローカルネットワーク上で通信できるようにする必要があります。
- 必要なロール：clone_admin または admin

手順

1. [すべて] > [システムクローン] > [クローンターゲット]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 受信インスタンス (ターゲット) の URL を入力します。

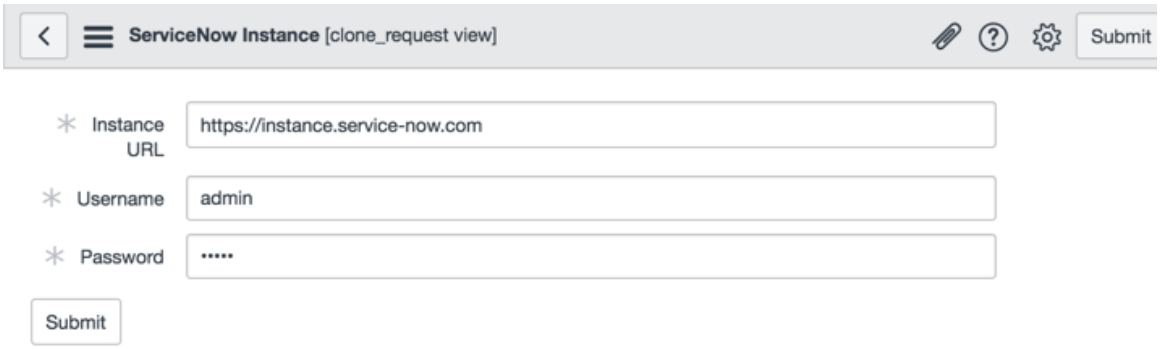
インスタンスでクローンターゲットが許可され、高可用性クローン作成がアクティブであることが検証されます。本番インスタンスとデモインスタンスでは、これらの検証チェックはできません。

無効なクローンターゲット



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ターゲットインスタンスの admin ロールを持つユーザーアカウントのベーシック認証情報を入力します。



> **注:** 同じソースから複数のターゲットのクローン作成を要求することはできません。代わりに、ターゲットごとに個別の要求を行います。

ユーザー認証情報がターゲットインスタンスへのアドミンアクセス権を持っていることが検証されます。

5. [送信] をクリックします。
接続性がチェックされ、ターゲットインスタンスに対するユーザーの認証情報が検証されます。

クローン作成からテーブルを除外する

テーブルを除外して、ターゲットインスタンスに空であるが使用可能なテーブルを作成します。

始める前に
必要なロール：clone_admin または admin

このタスクについて
[システムクローン] > [除外テーブル]モジュールは、システムクローン中にコピーされなかったテーブルを一覧表示します。デフォルトでは、システムは、ログ記録、監査、通知、ワークフローコンテキスト、およびライセンス使用のためのテーブルを除外します。

> **注:** 除外されるワークフローコンテキストデータには、wf_context テーブルと、名前がプリフィックス wf_ から始まる関連テーブルに格納されているレコードが含まれます。これには、ワークフロースケジューラーテーブルも含まれます。これにより、ワークフローコンテキストが含まれている場合に、クローン作成プロセスの長さが原因で発生する可能性があるワークフロータイマーの同期の問題が防止されます。
>
> sys_db_object および sys_db_object.* は除外に追加できません。

階層拡張モデルごとのテーブルを使用するタスクテーブルの子テーブルを除外すると、子テーブルが除外されます。親タスクテーブルを子テーブルと一緒に除外する必要はありません。

ワイルドカードを使用して、1 つのエントリで複数のテーブルをクローン作成から除外できます。たとえば、sys_script.* は sys_script で始まるすべてのテーブルを除外します。

> **注:** ワイルドカードにはアスタリスクの前にドット「.」を含める必要があります。

ターゲットインスタンスの既存のデータを保持するには、「データプリザーバーの作成」を参照してください。ビジネスルールなど、テーブルを参照するテーブルのデータは除外されません。

関連テーブルを保持または除外するには、次のすべてのテーブルを保持および除外する必要があります。テーブルが 1 つでも欠けていると、クローンの後のインスタンスに顧客がログインできない場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sys_user
- sys_user_role
- sys_user_group
- sys_user_grmember
- sys_group_has_role
- sys_user_role_contains
- customer_contact (カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインがアクティブな場合)

手順

1. ソースインスタンスで、[システムクローン] > [除外テーブル]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [名前] テーブルを入力します。
   親テーブルを入力すると、クローンプロセスでその子テーブルも除外されます。たとえば、タスクテーブルを除外すると、変更、インシデント、および問題テーブルも除外されます。
4. [送信] を選択します。

クローン作成ターゲットインスタンスのデータ保持

データプリザーバーを使用して、ターゲットインスタンスのデータが上書きされないようにすることができます。カスタムアプリケーションがある場合は、未公開のアプリケーションコンテンツも手動で保持する必要があります。

データプリザーバー

クローン作成対象のインスタンスでデータを保持する必要がある場合があります。たとえば、ターゲットが MID サーバーの場合、MID サーバー [ecc_agent] テーブルを上書きしてはなりません。保持されたデータは、クローン作成が開始される前はターゲットインスタンスに保存され、クローン作成後にターゲットインスタンスに復元されます。

⚠ **警告:** ソースインスタンスでデータプリザーバーを定義する必要があります。ターゲットインスタンスで定義しても、データは保持されません。

データプリザーバーは通常、次のようなシステム設定とテーマを保持します。

- インスタンス固有の認証設定
- ブックマーク [sys_ui_bookmark]
- 最近の選択 [sys_ui_recent_selection]
- ユーザー設定 [sys_user_preference]

注: クローンは、データベースビューからのデータの保持をサポートしていません。

データプリザーバーを使用して、ユーザーグループなどの大量のデータを転送しないでください。ユーザー、グループ、ロールなどのテーブルデータを保持する必要がある場合は、クローン作成後にレコードをファイルにエクスポートすることを検討してください。

マルチ SSO のデータプリザーバー

複数プロバイダーのシングルサインオン統合をアクティブにすると、クローン作成に必要なデータプリザーバーが自動的に作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	テーブル	条件
証明書	X.509 証明書 [sys_certificate]	なし
コアインスタンスのプロパティ	システムプロパティ [sys_properties]	• [または] [名前] [は次のいずれか] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect] • [または] [名前] [次で始まる] [com.snc.integration.saml_esig] • [または] [名前] [は次のいずれか] [glide.smtp.port、glide.smtp.auth、glide.smtp.encryption] • [または] [名前] [は次の値で始まる] [glide.authenticate.multisso] • [または] [名前] [次の値に等しい] [glide.authenticate.sso.redirect.idp] **注:** プロパティ *glide.smtp.port*、*glide.smtp.auth*、および *glide.smtp.encryption* は廃止されました。
ダイジェストプロパティ	ダイジェストプロパティ [digest_properties]	なし
ID プロバイダー	ID プロバイダー [sso_properties]	なし
SAML2 Update1 プロパティ	SAML2 Update1 プロパティ [saml2_update1_properties]	なし

注: これらのデータプリザーバーは変更できますが、変更しないことをお勧めします。複数のソースの シングルサインオン (SSO) が正しく機能するには、ダイジェストプロパティ [digest_properties]、ID プロバイダー [sso_properties]、および SAML2 Update1 プロパティ [saml2_update1_properties] テーブルが必要です。ターゲットインスタンスで複数のソースの シングルサインオン が無効になっている場合は、3 つのデータプリザーバーをすべて安全に削除できます。これらのテーブルのうち 1 つまたは 2 つが保持された状態でクローンを作成しようとすると、エラーメッセージが表示されてクローンが終了するため、それらを同時に削除します。

SAML のデータプリザーバー

SAML SSO 関連の設定を保持すると、ターゲットインスタンスが IdP への認証要求を行うときに間違った発行者と対象者のパラメーターを使用するのを防ぐことができます。SAML 設定を保持するには、次のテーブルのデータプリザーバーを作成します。

- システムプロパティ [sys_properties]：SAML プロパティを保持します。
- X.509 証明書 [sys_certificate]：SAML 証明書を保持します。
- ユーザー [sys_user]：SAML ユーザーを保持します。

SAML に関連するプロパティとユーザーも保持する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

未公開アプリケーションの保持

データプリザーバーを使用して未公開のアプリケーションを保持することはできません。代わりに、アプリケーション開発者は未公開のアプリケーションを保持する方法を選択する必要があります。

クローン作成プロセスでは、開発中のアプリケーションのバージョンの差異は保存されません。その代わりに、システムクローンでは、ソースインスタンスにインストールされているアプリケーションバージョンのみが、ターゲットインスタンスにコピーされます。ターゲットインスタンスに同じアプリケーションの開発バージョンがある場合、そのアプリケーションはクローン作成後に編集可能になりますが、ソースインスタンスにインストールされているバージョンになります。アプリケーションがソースインスタンスから失われていた場合は、クローン作成プロセスによりターゲットインスタンスからアプリケーションが削除されます。

データプリザーバーの作成

データプリザーバーは、指定されたデータをターゲットインスタンスで維持します。

始める前に

必要なロール：clone_admin または admin

このタスクについて

ターゲットインスタンスの特定のデータを保持することが望ましい場合があります。たとえば、MID サーバーを使用している場合は、MID サーバー [ecc_agent] テーブルの上書きを回避できます。保持されたデータは、クローンの前にターゲットインスタンスで動的に生成されたリストに保存され、クローンの完了後にターゲットインスタンスで復元されます。ソースインスタンスでデータプリザーバーを定義します。

データプリザーバーは、主にインスタンス固有の認証設定などのシステム設定とテーマを保持することを目的としています。データプリザーバーを使用して、ユーザーグループなどの大量のデータを転送しないでください。ユーザー、グループ、ロールなどのテーブルデータを保持する必要がある場合は、レコードをファイルにエクスポートし、クローンの完了後にインポートすることを検討してください。

次のテーブルのデータを保持するかどうかを検討してください。

- ブックマーク [sys_ui_bookmark]
- 最近の選択 [sys_ui_recent_selection]
- ユーザー設定 [sys_user_preference]

ソースインスタンスがターゲットインスタンスよりも多くのレコードを持つテーブルにデータプリザーバーを設定した場合、ターゲットインスタンスに保持されるデータにはソースインスタンスの追加レコードも含まれます。

たとえば、データプリザーバーが既に配置されているとします。

- ソースインスタンスでは、sys_temp テーブルに 100 のレコードが含まれています。
- ターゲットインスタンスでは、sys_temp テーブルに 20 のレコードが含まれています。

クローンの後、ターゲットインスタンスの sys_temp テーブルには 100 のレコードが含まれます。

- ターゲットの sys_temp テーブル内の 20 のレコードは正常に保持されます (データプリザーバーの仕様に準拠)。これらのレコードは、ソースの sys_temp テーブルの 100 のレコードの一部でした。
- ソースの sys_temp テーブルは、残りの 80 のレコードをターゲットの sys_temp テーブルに渡します。

この問題を解決し、ターゲットテーブルのレコードのみを保持するには、ソーステーブルでデータプリザーバーを設定することに加えて、ターゲットテーブルの除外テーブルレコードを作成します。

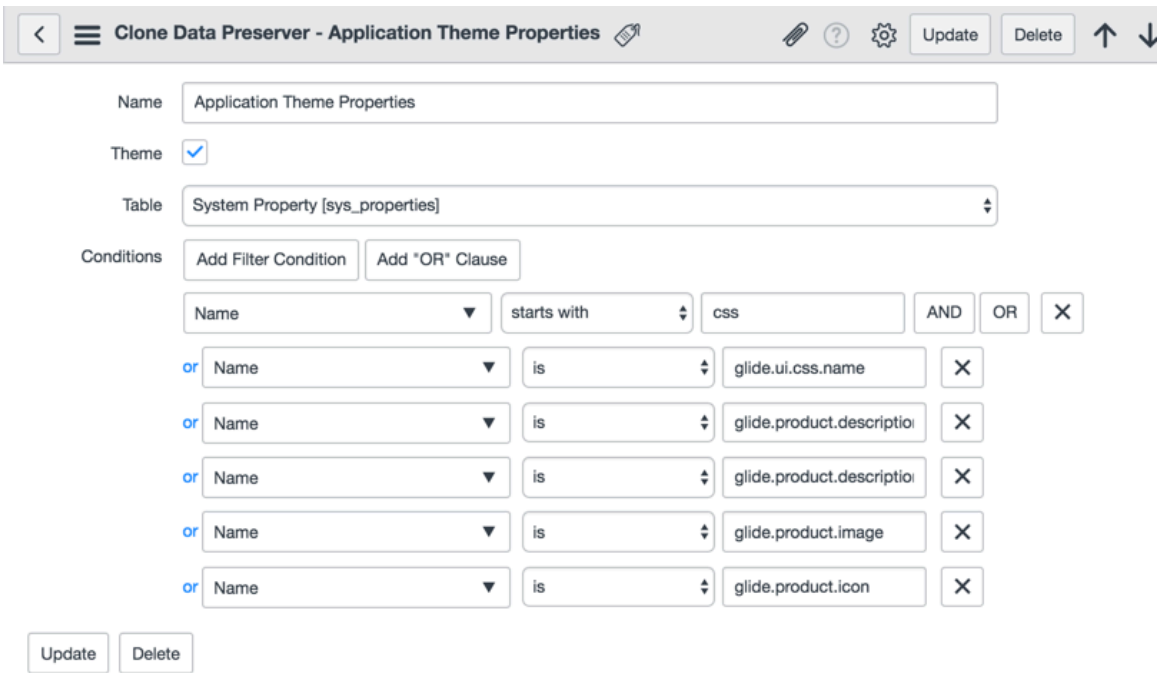
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: ソースインスタンスでプリザーバーを設定します。

手順

1. ソースインスタンスで、[システムクローン] > [データを保存]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. テーブルラベルを [名前] として入力します。たとえば、[sys_user_preference] テーブルの場合は「ユーザー設定」です。
   データプリザーバーにはテーブル名が必要です。指定しないと送信できません。
4. 保持する [テーブル] を選択します。
   データプリザーバーではテーブルを選択する必要があります。指定しないと送信できません。
5. 保持されるデータが UI プロパティの場合は、[テーマ] チェックボックスをオンにします。
6. 保持するデータを定義するには、 条件ビルダー を使用します。
   条件を使用して、クローン中に保持する特定のレコードを定義できます。たとえば、特定のシステムプロパティのみを保持する場合は、保持するプロパティ名ごとに条件を追加できます。

   注: 正規表現に一致する条件 [match regex] はサポートされなくなりました。



警告: バックアップからのクローンが何らかの理由で失敗した場合、クローンプロセスは従来のクローンエンジンにフェイルオーバーします。従来のクローンエンジンは、拡張テーブル、関係、テーブル間の階層、およびドット連結クエリからのデータを保持できません。このような場合は、システムクローンを再スケジュールするか、手動でデータを転送する必要があります。

7. [送信] をクリックします。

後でデータプリザーバーを削除する場合は、次のデータプリザーバーレコードを変更または削除しないようにしてください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コアインスタンスのプロパティ
- セマフォ
- メールアカウント

注: DB ビューは保持できません。

プリザーバーを空にすることはできません。プリザーバーが空の場合、ユーザーはクローンを送信できません。

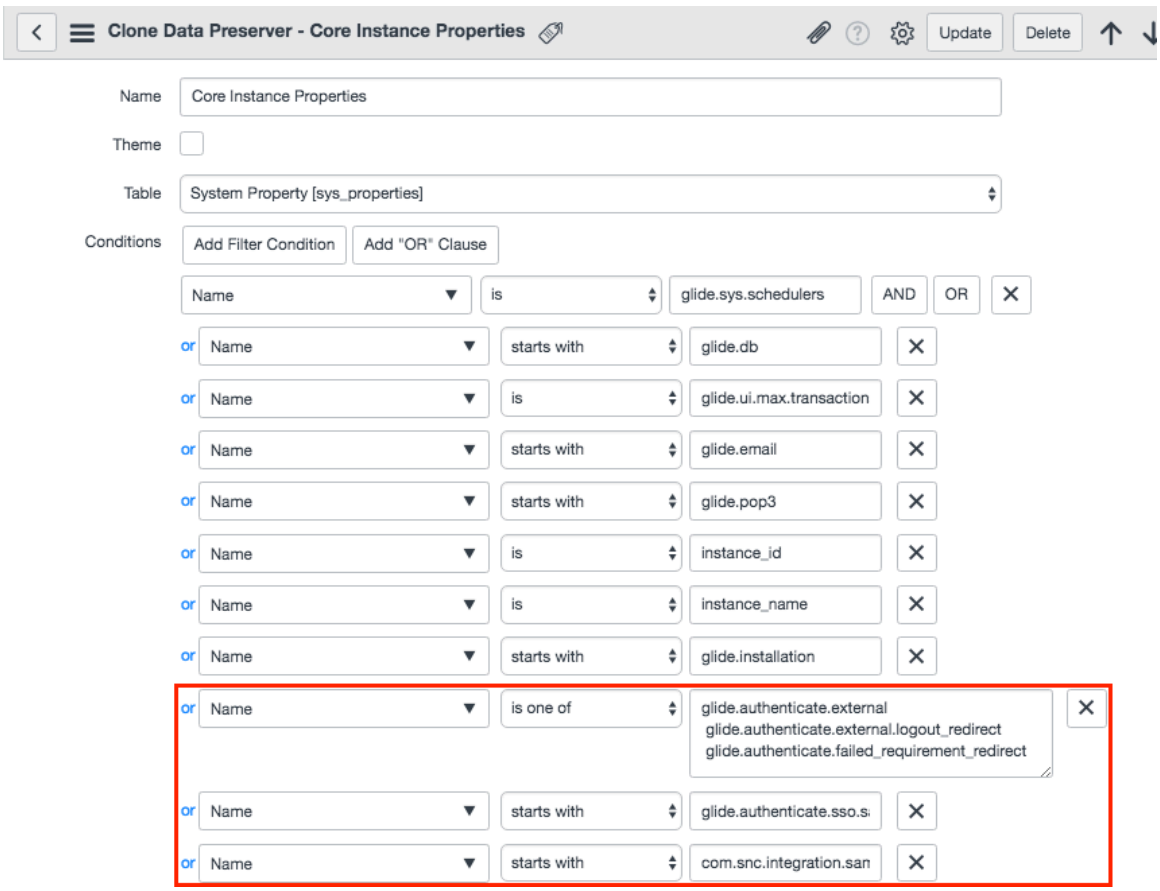
SAML プロパティの保持

クローンターゲットインスタンスで既存の SAML 統合を維持する場合は、[コアインスタンスのプロパティ] データプリザーバーを編集して SAML プロパティを含める必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムクローン] > [データを保存]に移動します。
2. [コアインスタンスのプロパティ] を選択します。
3. 次の [条件] を追加します。
   - [または] [名前] [は次のいずれか] [glide.authenticate.external、glide.authenticate.external.logout_redirect、glide.authenticate.failed_requi
   - [または] [名前] [は次の値で始まる] **[glide.authenticate.sso.saml2]**
   - [または] [名前] [次で始まる] **[com.snc.integration.saml_esig]**



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** インスタンステーマを保持するかどうかに関係なく、これらのプロパティが保持されるように、[テーマ] チェックボックスがオフになっていることを確認します。

4. [更新] をクリックします。

システムクローン中の開発におけるアプリケーションとカスタマイズの保持

アプリケーションバージョンをターゲット (開発) インスタンスにクローンする前に、現在開発中の各アプリケーションとカスタマイズ内容のコピーを手動で保持します。

始める前に

アプリケーションレコードに対する書き込みアクセス権があることを確認します。

ソースコントロールリポジトリへのアクセス権があることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

クローンプロセスでは、開発中のアプリケーションとアプリのカスタマイズのバージョンの差異は保存されません。代わりに、システムでは、ソースインスタンスにインストールされているアプリケーションとアプリのカスタマイズのバージョンのコピーのみを、ターゲットインスタンスにクローンします。ターゲットインスタンスに同じアプリケーションの開発バージョンがある場合、そのアプリケーションはクローン作成後に編集可能になりますが、そのバージョンはソースインスタンスにインストールされているものと同じになります。アプリケーションがソースインスタンスから失われていた場合は、クローン作成プロセスによりターゲットインスタンスからアプリケーションが削除されます。

手順

1. 次のいずれかのアクションを行い、クローンターゲットインスタンスでアプリケーションを保持します。

   インスタンス間のバージョンの差異

アプリケーションバージョンの状態	実行するアクション
クローンターゲットインスタンスのアプリケーションバージョンが、ソースインスタンスバージョンと異なります。	クローンターゲットインスタンスから各アプリケーションをエクスポートします。次の選択肢があります。 ◦ 各アプリケーションをソースコントロールリポジトリにリンクします。 **注:** アプリケーションが既にソースコントロールリポジトリにリンクされている場合は、最新のバージョンをコミットします。 ◦ 各アプリケーションを更新セットに公開します。
アプリケーションは、クローンターゲットインスタンスでのみ利用できます。	
クローンターゲットインスタンスのアプリケーションバージョンは、ソースインスタンスと同じです。	なし。システムクローン作成プロセスにより、クローン作成中にこのアプリケーションバージョンがターゲットインスタンスにコピーされます。

2. ターゲットインスタンスに対するソースインスタンスのシステムクローンを要求します。

   Example
   たとえば、開発インスタンスに対して本番インスタンスのクローンを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. クローン作成プロセスが終了したら、クローンターゲットインスタンスにログインします。

4. 注: ソースコントロールがリンクされている場合、クローン後に、プラットフォームはアプリケーションとカスタマイズされたアプリケーションを自動的に取得します。これが `glide.source_control.post_clone_import_enabled` で無効になっている場合は、次の手順を使用して手動で取得する必要があります。

各アプリケーションをソースコントロールリポジトリに保存した場合は、次のいずれかのアクションを使用してソースコントロールリポジトリからアプリケーションを取得します。

注: アプリケーションのカスタマイズのクローンの後に起こることについては、「アプリケーションのカスタマイズのクローン後の結果」を参照してください。

ソースコントロールリポジトリからのアプリケーションの取得

アプリケーションのインストール状態	クローンターゲットで実行するアクション
アプリケーションとカスタマイズ内容は以前にソースインスタンスにインストールされていました。	ソースコントロールリポジトリからリモート変更を適用します。
アプリケーションはソースインスタンスにインストールされていませんでした。	リポジトリ構成 (sys_repo_config) を削除し、ソースコントロールリポジトリからカスタマイズをインポートします。

クローン後のリモート変更

フィールド	説明
glide.source_control.post_clone_import_enabled	リモート変更の適用の自動化を無効にするには、**False** に設定します。デフォルト値は **True** です。
glide.source_control.post_clone_import_delay_time_sec	インポート処理を遅延させる遅延時間を指定するには、値を指定します。デフォルト値は 0 です。
glide.source_control.post_clone_import_pause_refresh_time_sec	リポジトリのリフレッシュジョブを実行しない間隔を指定するには、値を指定します。デフォルトは 3 時間 (10800) です。

5. 各アプリケーションを更新セットに保存した場合は、次のいずれかのアクションを行って更新セットからアプリケーションを取得します。

更新セットからのアプリケーションの取得

アプリケーションのインストール状態	クローンターゲットで実行するアクション
アプリケーションは以前にソースインスタンスにインストールされていました。	a. ソースインスタンスからクローンされたアプリケーションバージョンを削除します。 b. 現在のアプリケーションバージョンを含む更新セットをロードします。
アプリケーションはソースインスタンスにインストールされていませんでした。	現在のアプリケーションバージョンを含む更新セットをロードします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
以前に開発していたアプリケーションを利用して、クローンターゲットインスタンスでさらに開発を進めることができます。

Example: Marketing Events アプリケーションの保存

あなたの会社が、以前に Marketing Events という名前のカスタムアプリケーションのバージョン 1.0 を作成していたとします。Marketing Events アプリケーションのバージョン 1.0 をアプリケーションリポジトリに既に公開していて、本番インスタンスにインストールしています。

時間の経過とともに、ユーザーからアプリケーションの拡張の要求が提出され、この要求に対処するために、非本番インスタンスで Marketing Events アプリケーションのバージョン 2.0 を開発することに決めました。開発が完了に近づくと、包括的なテストのために、非本番インスタンスを最新の本番環境のコピーに更新する必要が生じました。

以前にソースコントロール統合を使用して Marketing Events アプリケーションのバージョン 1.0 を開発していたため、既に Marketing Events アプリケーションをソースコントロールリポジトリにリンクしています。Marketing Events アプリケーションのバージョン 2.0 をソースコントロールリポジトリにコミットします。

開発インスタンスに対する本番インスタンスのクローン作成をスケジュール設定します。完了したら、開発インスタンスにログインし、Marketing Events アプリケーションのバージョン 1.0 があることを確認します。このバージョンが、ソースインスタンスにインストールされたバージョンのためです。

アプリケーションが既にソースインスタンスにインストールされているため、ソースコントロールリポジトリからリモート変更を適用して、最新のアプリケーションバージョンを受信します。開発インスタンスに、今後の開発とテストに利用できる Marketing Events アプリケーションのバージョン 2.0 が追加されました。

クローン要求のクローンプロファイル

クローンプロファイルを使用すると、事前定義されたターゲットとクローンのオプションを保存できます。クローンプロファイルにより、選択したプロファイル設定がクローン要求に自動的に入力されます。

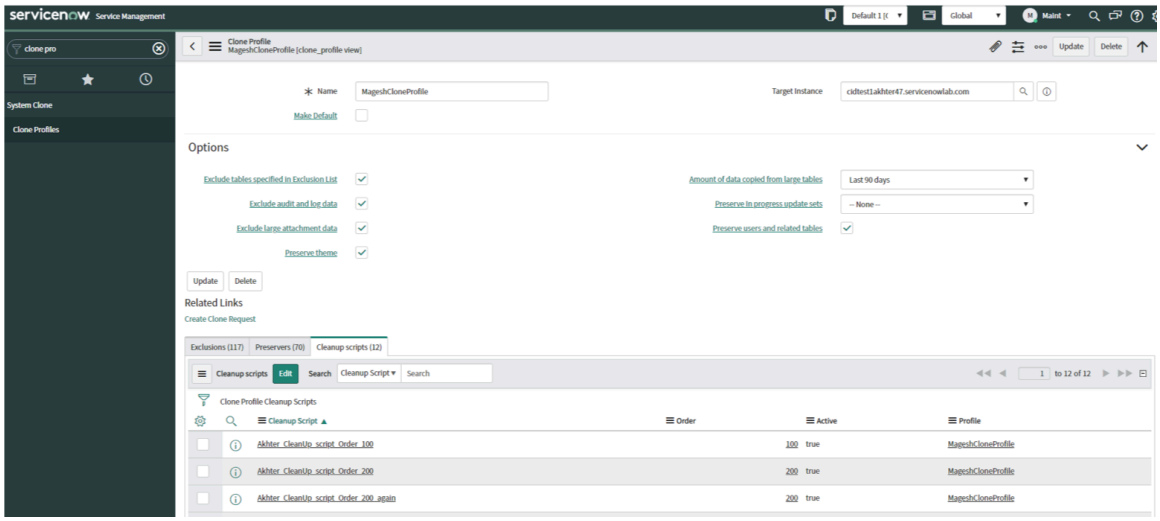
クローンプロファイル

[システムクローン] > [クローンプロファイル]に移動して、クローンプロファイルを表示します。クローンプロファイルでは、次のことができます。

- 特定のターゲットインスタンスとオプションの設定、除外するテーブル、保持するデータ、および実行するクリーンアップスクリプトを使用してプロファイルを作成する
- クローンプロファイルからクローン要求を直接作成する
- クローン要求へのクローンプロファイルの適用

[クローンプロファイル] ビューからクローンプロファイルを作成、編集、削除できます。システムプロファイルは、削除できない読み取り専用のクローンプロファイルです。テーブル除外、データプリザーバー、およびクリーンアップスクリプトの事前定義されたリストが表示されます。このリストは、インスタンスに含まれるプラグインに基づいています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



クローンを要求するときに使用するデフォルトプロファイルとして新しいクローンプロファイルを設定するには、[デフォルトを作成] オプションを選択します。要求しているクローンシナリオに使用する正しいクローンプロファイルであることを確認します。

新しいデータプリザーバー、除外、またはクリーンアップスクリプトを作成しても、クローンプロファイルには自動的に追加されません。プリザーバー、除外、またはクリーンアップスクリプトを追加するには、クローンプロファイルを開き、[他のアクション] > [構成] > [フォームレイアウト]を選択し、新しいプリザーバーを選択したリストに移動します。

クローンプロファイルを使用する必要はありません。クローンのスケジュール時に [クローンプロファイル] フィールドを空のままにすると、[システムクローン] > [クローン定義]で設定された除外テーブル、データプリザーバー、およびクリーンアップスクリプトが使用されます。

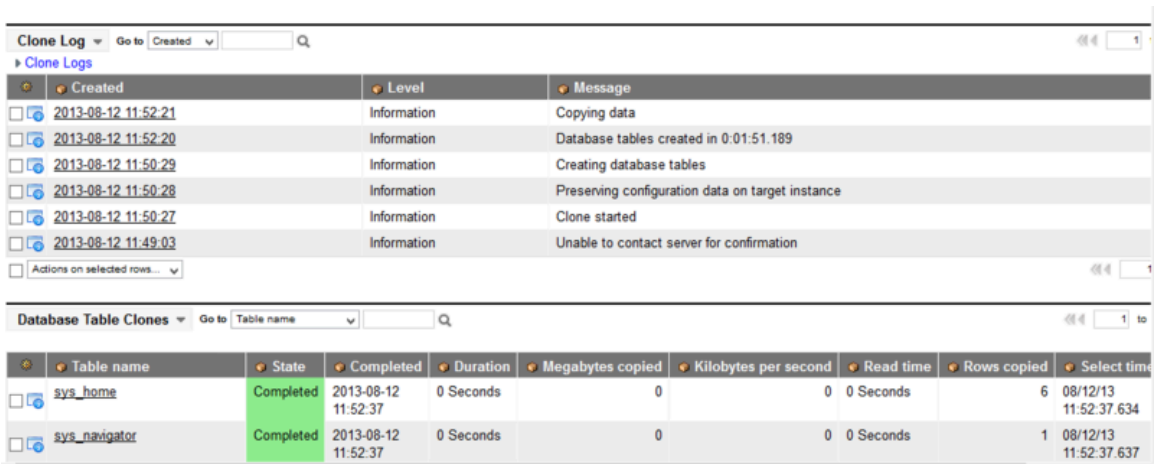
クローンのキャンセル

システムの安定性や使いやすさに悪影響を与えることなく、要求されたクローン、スケジュール設定済みクローン、およびアクティブクローンをキャンセルできます。クローンをキャンセルすると、ターゲットインスタンスがクローン前のステータスに復元され、元のデータはすべて保持されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

アクティブなシステムクローン



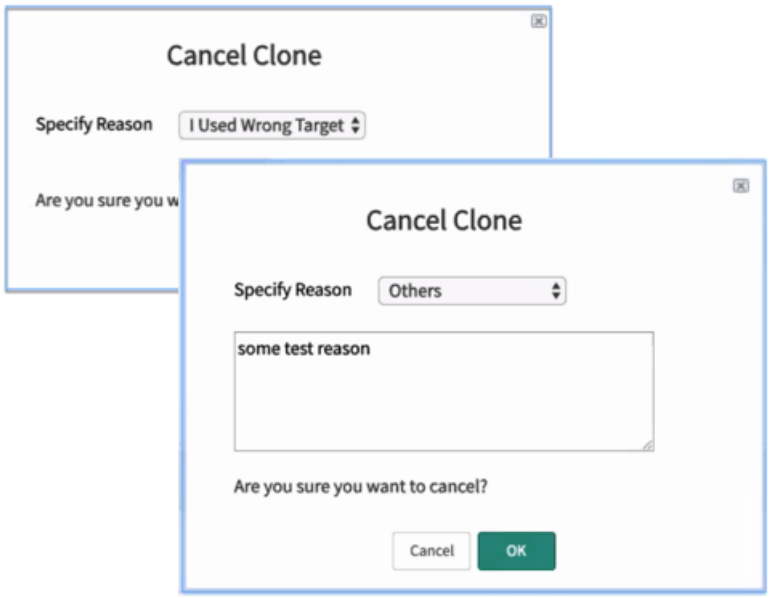
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローンを開始すると、[クローンログ] および [データベーステーブルクローン] 関連リストがフォームに表示されます。これらの関連リストには、一般的なログメッセージと個々のテーブルの詳細がそれぞれ表示されます。

クローンがアクティブである期間は、クローンされるデータの量と、ソースとターゲットのインスタンスが同じ物理的な場所にあるかどうかによって異なります。クローンに予想以上の時間がかかる場合は、ServiceNow テクニカルサポートでクローンの進行状況に関する追加の詳細を特定できます。

手順

1. [すべて] > [システムクローン] > [ライブクローン] > [アクティブクローン]に移動します。
   現在アクティブなクローンのリストが表示されます。
2. キャンセルするクローンを選択します。
   システムクローンレコードが表示されます。
3. [関連リンク] から、[クローンをキャンセル] をクリックします。
   [クローンをキャンセル] モーダルが表示されます。



4. [理由を指定 **(Specify Reason)]** でキャンセルの理由を選択して **[OK]** をクリックするか、[その他] を選択してテキストボックスに理由を入力して **[OK]** をクリックします。
   現在のクローンアクティビティが停止し、[ステータス] が [キャンセル] に設定されます。

次のタスク
キャンセルされたクローンを再開する場合は、新しいクローン要求を作成する必要があります。

クローン作成のスケジュール

システムクローン を使用して自動クローン作成をスケジュール設定できます。これは、クローンされたインスタンスを最新の状態に保つ最も簡単な方法です。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスを手動でクローン作成する代わりに、自動的に実行されるクローン作成をスケジュールすることができます。クローン作成に使用するのと同じインターフェイスでクローン作成スケジュールを作成します。このトピックでは、クローン作成のスケジュールではなく、クローンを作成していることを前提としています。

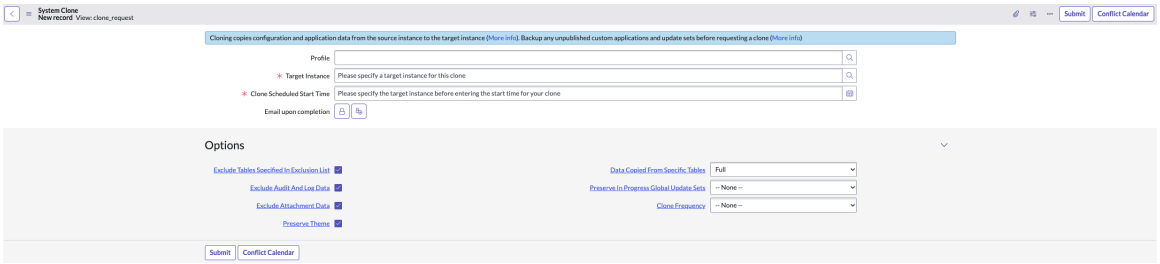
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [システムクローン] > [アクティブクローン] > **<one-of-your-clones>**をクリックします。

2. 注: (オプション) [オプション] パネルがまだ表示されていない場合。

   [オプション] の矢印をクリックして下向きにします。
   [オプション] パネルが表示されます。



3. 注: ターゲットインスタンスを選択する必要があります。選択しないと、エラーメッセージが表示されます。

   別の時間にスケジュールする場合は、[競合するカレンダー] を選択して、現在のクローン時間と潜在的な競合を含むカレンダーを表示します。
   競合するカレンダーが新しいタブに表示されます。

4. 自動クローン作成をスケジュールするには、次のフィールドに値を入力します。

フィールド	説明
クローン頻度	このターゲットがクローンデータを自動的に受信する頻度と最大発生回数を定義します。 ◦ 週次 – 最大発生回数は 25 です。 ◦ 隔週 – 最大発生回数は 13 です。 ◦ 月次 – 最大発生回数は 7 です。
発生数	自動クローン作成の数を指定します。入力できる最大値は、[クローン頻度] フィールドのクローン要求に対して選択された値によって異なります。

5. [送信] をクリックします。
   [ターゲットを認証 **(Authenticate Target)]** モーダルが表示されます。
6. ターゲットインスタンスのアドミニストレーターアカウントの [ユーザー名] と [パスワード] を入力し、[認証] をクリックします。
   ターゲットクローンの [システムクローン] フォームが表示されます。
7. このターゲットのクローン作成スケジュールを表示するには、[繰り返しクローン] タブをクリックします。
   リストの各行には、個別のスケジュール設定済みクローン作成セッションが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. このターゲットの過去のクローン作成のログメッセージを表示するには、[クローンログ] タブをクリックします。
9. システム内のすべてのクローンのクローン作成スケジュールを表示するには、[システムクローン] > [ライブクローン] > [クローン履歴]をクリックします。
   [システムクローン] ページには、システム内のすべてのクローン作成インスタンスとそのスケジュール設定済みクローンが一覧表示されます。

クローン作成スケジュールの変更

スケジュール設定済みクローン作成はキャンセルできますが、変更することはできません。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このトピックでは、変更するクローン作成スケジュールがあることを前提としています。クローン作成スケジュールは変更できません。代わりに、スケジュール設定済みクローン作成をキャンセルして、新しいクローン作成スケジュールを作成する必要があります。

手順

1. [システムクローン] > [アクティブクローン] > **<one-of-your-clones>**をクリックします。
   クローンインスタンスの [システムクローン] レコードが開きます。
2. 1 つまたは複数のスケジュール設定済みクローン作成を削除するには、[繰り返しクローン] タブでキャンセルする行の横にあるチェックボックスをオンにし、[選択した行のアクション] で [削除] をクリックします。
3. 今後のクローン作成をすべて削除した場合は、新しいクローン作成スケジュールを作成できます。
   1 つのターゲットインスタンスに対して複数のクローン作成スケジュールを作成することはできません。
4. 既に進行中のクローン作成を停止するには、[関連リンク] で [クローンをキャンセル] をクリックします。
   現在のクローン作成アクティビティが停止し、[ステータス] が [キャンセル] に設定されます。今後、スケジュール設定済みクローン作成は削除されません。

クローンステータスの表示

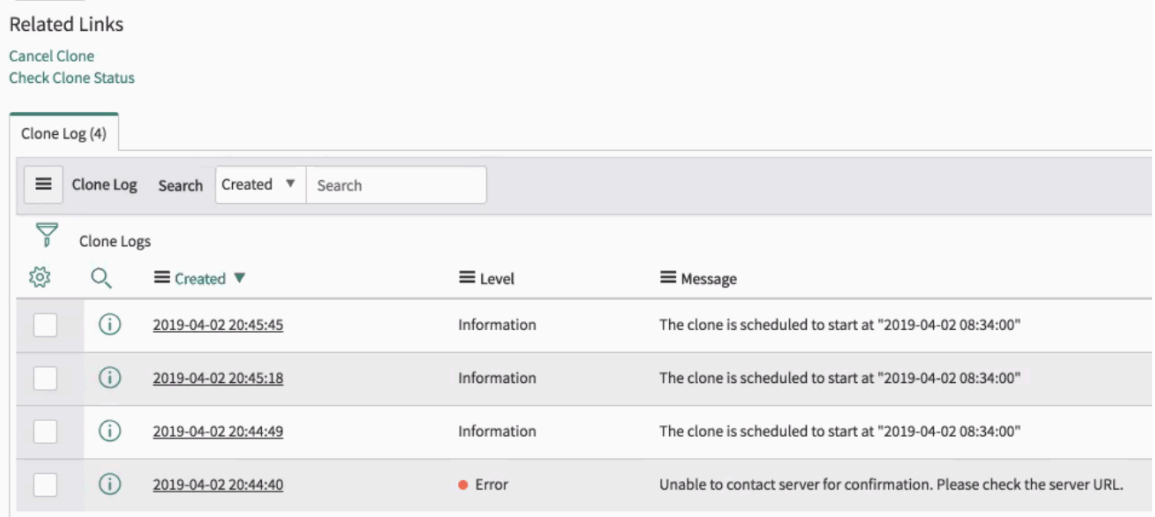
クローンステータスを表示して、クローン作成プロセスが停止していないことを確認できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムクローン] > [ライブクローン] > [アクティブクローン]に移動します。
   現在アクティブなクローンのリストが表示されます。
2. ステータスを確認するクローンを選択します。
   そのクローンのシステムクローンレコードが表示されます。
3. [関連リンク] で、[クローンステータスを確認] をクリックします。
   [ステータス] フィールドが更新され、クローンのステータスを示すログエントリが [クローンログ] に生成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



クローン作成ステータスが [失敗] の場合は、クローン作成をロールバックし、新しいクローン作成をスケジュールします。

クローン履歴の表示

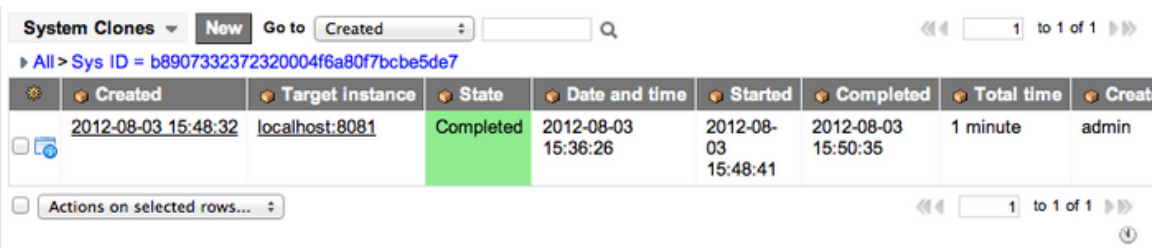
システムクローン要求のステータスと履歴を表示できます。

始める前に
必要なロール：clone_admin または admin

このタスクについて
システムクローン [clone_instance] テーブルには、以前および現在スケジュールされているすべてのクローンのレコードが格納されます。

手順

1. [すべて] > [システムクローン] > [ライブクローン] > [クローン履歴]に移動します。
   クローン履歴には、現在および過去のクローンの [ステータス] も表示されます。[ドラフト] ステータスのクローンはクローン履歴テーブルに表示されません。



クローン状況

クローンステータス	説明
要求済み	クローンが要求され、承認を待っています。
スケジュー	クローンは予定日時に開始する準備ができています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローンステータス	説明
ル済み	
アクティブ	クローンは現在実行中です。
完了	クローンは正常に完了しました。
キャンセル	ユーザーが要求をキャンセルしました。
保留	サーバーがクローン要求を却下しました。これは、予定された時間までにクローン作成を続行する準備ができていなかったか、最初の要求が完了する前に追加のクローン要求が送信された場合に発生する可能性があります。
エラー	クローンの実行中にエラーが発生しました。この問題の解決については、テクニカルサポートにお問い合わせください。
ドラフト	クローンの作成がスケジュールされています。このステータスはクローン履歴テーブルに表示されません。

2. システムクローンレコードを選択して、その履歴を表示します。

クローンのロールバック

クローンターゲットを最新のクローン作成前のステータスに戻します。クローン作成プロセスで問題が発生した場合は、クローン作成をロールバックします。

始める前に

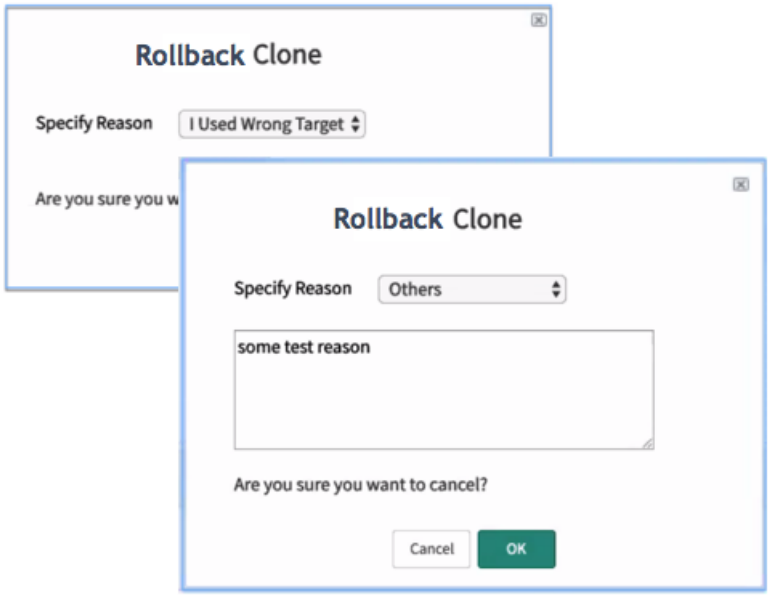
必要なロール：admin
ロールバックは、クローン作成ターゲットの最新のクローン更新を削除します。最新のクローン更新のみをロールバックできます。ロールバックは、クローン作成から 7 日以内に行う必要があります。

> **注:** ロールバックは、シャードされたインスタンスを持つユーザーのクローン後 2 日以内に行う必要があります。

手順

1. [すべて] > [システムクローン] > [ライブクローン] > [クローン履歴]に移動します。
2. ロールバックするクローンを選択します。
3. [関連リンク] で、[ロールバック] をクリックします。
   [クローンのロールバック **(Rollback Clone)]** モーダルが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [理由を指定 **(Specify Reason)]** でロールバックの理由を選択して **[OK]** をクリックするか、[その他] を選択してテキストボックスに理由を入力して **[OK]** をクリックします。
   クローンがロールバックされ、[ステータス] が [ロールバック要求済み **(Rollback Requested)]** に設定されます。成功した場合は [ロールバック済み] に設定され、失敗した場合は [ロールバック失敗 **(Rollback Failure)]** に設定されます。

   ロールバックを再試行できますが、失敗が繰り返される場合は、ServiceNow カスタマーサポートにお問い合わせください。

タスクの結果
インスタンスには、クローンが適用される前と同じデータが含まれます。

クローン後のクリーンアップスクリプト

クローン作成プロセスが終了すると、クリーンアップスクリプトがターゲットインスタンスで自動的に実行されます。

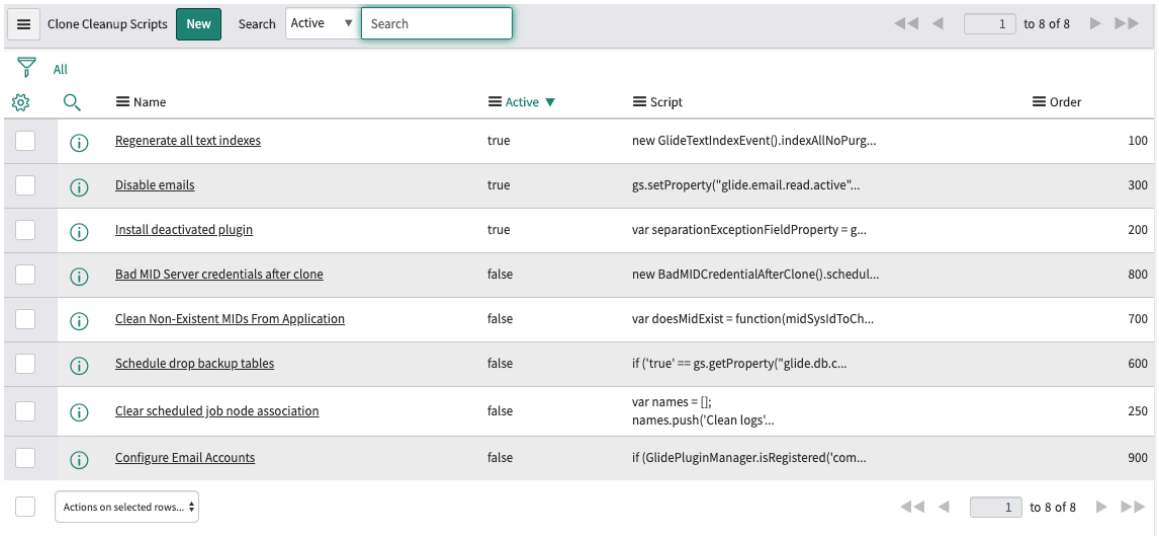
クリーンアップスクリプトを使用して、不正なデータを変更または削除します。クリーンアップスクリプトは、データプリザーバーとクローンが完了した後に実行されます。

ソースインスタンスに新しいクローン後スクリプトを追加して、通常はスクリプトインクルードまたはビジネスルールで実行できるアクションを実行できます。スクリプトを追加するには、[システムクローン] > [クローン定義] > [クリーンアップスクリプト]に移動し、[新規] をクリックします。

> **注:** クリーンアップスクリプトは、クローンプロファイルを使用して作成されたクローンで常に実行されます。これは、これが利用可能な OOB であり、クローン後に健全な状態を確保するために必要です。クローンが完了すると、すべてのクリーンアップスクリプトが「クローンクリーンアップスクリプトの実行：クリーンアップスクリプトを順次実行 **(Execute Clone Cleanup Script: Execute Cleanup Scripts Sequentially)**」という名前のスケジュール済みジョブとして結合され、グローバルスコープで完了するまで実行されます。クリーンアップスクリプトは、順番フィールドに基づいて順序付けされます。クリーンアップスクリプトは、ソースインスタンスで定義する必要があります。

クローン後スクリプトをアクティブまたは非アクティブにして、これらのスクリプトを実行するかどうかをコントロールできます。各スクリプトに順序番号を設定することもできます。これにより、アクティブなスクリプトの実行順序を設定できます。番号が小さいほど優先度が高くなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: すべてのクリーンアップスクリプトは、クリーンアップスクリプトを構成したスコープに関係なく、グローバルスコープで実行されます。スコープ指定スクリプトの実行方法の例を次に示します。

- クリーンアップロジックを含むスクリプトインクルードを目的のスコープに作成します。
- スコープ指定スクリプトへのアクセスを許可するための制限付き発信者アクセス構成を用意し、RCA の作成に使用したスクリプトインクルードのスコープに留まるようにします。

フィールド	説明
ソース スコープ	グローバル
ソースタイプ	スコープ
ステータス	許可
ターゲットスコープ	スクリプトインクルードのスコープ。
ターゲットタイプ	スクリプトインクルード
ターゲット	スクリプト。
操作	API の実行

- クローンクリーンアップスクリプトからスクリプトインクルードを呼び出します。

次のクローン後のクリーンアップスクリプトは、ターゲットインスタンスでさまざまなアクションを実行します。

クローン後のクリーンアップスクリプト

スクリプト	説明
クローン後の MID サーバーの認証情報が正しくない	クローンされたインスタンスで *BadMIDCredentialAfterClone* と呼ばれるスクリプトインクルードを実行して、不正な MID サーバーユーザー認証情報 を検出します。このスクリプトインクルードは、インスタンスクローンの後に [ダウン] ステータスの MID サーバーを MID サーバーの問題 [ecc_agent_issue] テーブルにログ記録するスケジュール済みジョブを作成します。
スケジュール済みジョブノードの	ソースインスタンスでアクティブだった任意のスケジュール済みジョブを [準備完了] ステータスにリセットします。このスクリプトは、すべてのスケジュール済みジョブの **[Sys ID]** および [要求元] フィールドの値もクリアします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローン後のクリーンアップスクリプト (続く)

スクリプト	説明
関連付けをクリアする	
メールアカウント を設定する	ソースインスタンスに存在していたメールアカウントが有効になっていない場合は、ターゲットインスタンスに移行します。このスクリプトは、メールプロパティもターゲットインスタンスに移行します。
メールを無効にする	ターゲットインスタンスでメールを無効にします。デフォルトのデータプリザーバーは、ターゲットインスタンスの他のメール設定を維持します。
非アクティブ化されたプラグインをインストールする	この機能を使用するインスタンスのドメインセパレーションプラグインを有効にします。
すべてのテキストインデックスを再生成する	クローン後にターゲットインスタンスのテキストインデックスを再ビルドします。テキストインデックスは、ソースからターゲットインスタンスにクローンされません。
バックアップテーブルの削除をスケジュールする	クローン作成の前に、ターゲットインスタンスデータベースに含まれるデータの削除をスケジュールします。この元のデータはクローン後 24 時間保持されるため、インスタンスをクローン前の状態にロールバックできます。ターゲットインスタンスがクローンの一部としてダウングレードされている場合、バックアップデータは利用できません。

Now Platform® のフォーム、フィールドおよびリスト

Now Platform を使用するとデータ収集が簡単になります。カスタマイズ、テンプレート、カスタマイズされた UI、添付ファイルなどを使用してフォームをカスタマイズします。

フォーム管理	フィールド管理	リスト管理
フォームを構成し、会社のニーズに合わせてフォームの機能をカスタマイズします。	Now Platform でレコードの個々のデータアイテムを作成および管理します。	ServiceNow の管理オプションを使用して、インスタンス内のデータを表示および使用するユーザーとデータの使用方法を制御します。

フォーム管理

Now Platform ではさまざまなツールを使用してフォームを作成および変更します。フォームパーソナライズでフォームを構成するためのロールをユーザーに付与します。注釈、添付ファイル、およびフォーマッターに補足情報を含めます。フォームにフォームテンプレートを自動的に入力し、構成可

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

能な設定に基づいてデータを追加します。フォームの UI は、必要な UI アクションや UI ポリシー、より高度なフォーム構成オプションを使用して完全にカスタマイズ可能です。

フィールド管理

データの収集をきめ細かく微調整します。フィールド管理には、個々のデータを作成し、そのデータを必要に応じて変更する機能があります。テーブルを変更すると、フィールドの親子関係が自動的に維持および更新されます。Now Platform では複数の フィールドタイプの参照 が利用可能で、必要に応じてインスタンスのレコードをカスタマイズできます。

リスト管理

ServiceNow のリスト管理ツールで、データへの制御されたアクセス権をユーザーに付与します。読み取り専用または読み取りと書き込み権限をユーザーに委任し、リスト内のデータの UI コントロールを設定または変更します。

Now Platform® のフォームの管理

アドミニストレーターは、フォームと関連リストのレイアウトを変更できます。アドミニストレーターは、フォームの機能を制御するいくつかの設定も構成できます。

フォームビューの理解; レイアウトの構成; フォームの設計; 関連リストの構成

フィールドの表示または非表示、リストの埋め込み、セクションと注釈の追加など、フォームのさまざまな側面を変更します。このビデオでは、フォームのレイアウトとデザインを中心に説明します。

開始するには

構成	管理
フォームのレイアウトの設計と構成。	フォームの動作方法の定義と UI ポリシーの作成。

役立つリソース

以下の ServiceNow リソースで、役立つ情報が得られる場合があります。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

開発者

developer.servicenow.com

Now Learning

Now Learning

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポート

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

Now Platform® でのフォームの構成

フォームの構成では、フォームのレイアウトと関連リストのレイアウトを変更します。フォームのレイアウトによってフォームに表示される内容が変わり、関連リストのレイアウトによってフォームの下部に表示される関連リストが変わります。

重要: 代わりに、フォームビルダーを使用してフォームを構成してみてください。フォームビルダーには、フォームデザイナーとフォームレイアウトのすべてのオプションがあります。また、フォームの各側面を構成するのに役立つその他の堅牢な機能もあります。詳細については、「フォームビルダー へのアクセス」を参照してください。

フォームデザイナーの使用

アドミニストレーターまたは personalize_form ロールを持つユーザーは、フォーム設計機能を使用して、素早く新しいフォームを作成したり、既存のフォーム ビューを変更したりすることができます。

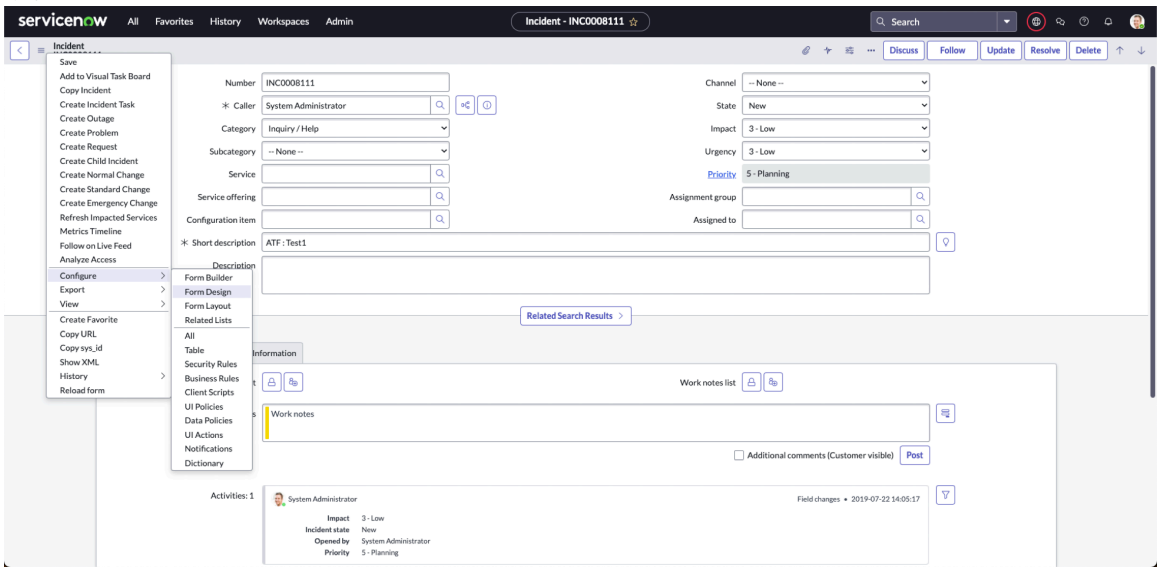
重要: 代わりに、フォームビルダーを使用してフォームを構成してみてください。フォームビルダーには、フォームデザイナーとフォームレイアウトのすべてのオプションがあります。また、フォームの各側面を構成するのに役立つその他の堅牢な機能もあります。詳細については、「フォームビルダー へのアクセス」を参照してください。

フォームデザインにより、フォームデザイナーという名前のグラフィカルツールのフォームレイアウトを使用する場合と同じタスクを実行できます。フィールドプロパティにアクセスし、マクロまたは以前にスクリプト化された UI 要素から情報を追加することもできます。

フォーム設計は、複数の構成オプションを 1 つのツールにまとめた、フォームを構成するための代替手段になります。これは新しいインスタンスにデフォルトで使用でき、コア UI が必要です。以前のバージョンからアップグレードするアドミニストレーターは、この機能を使用するために Form Designer (com.glide.ui.ng.fd) プラグインをアクティブ化する必要があります。

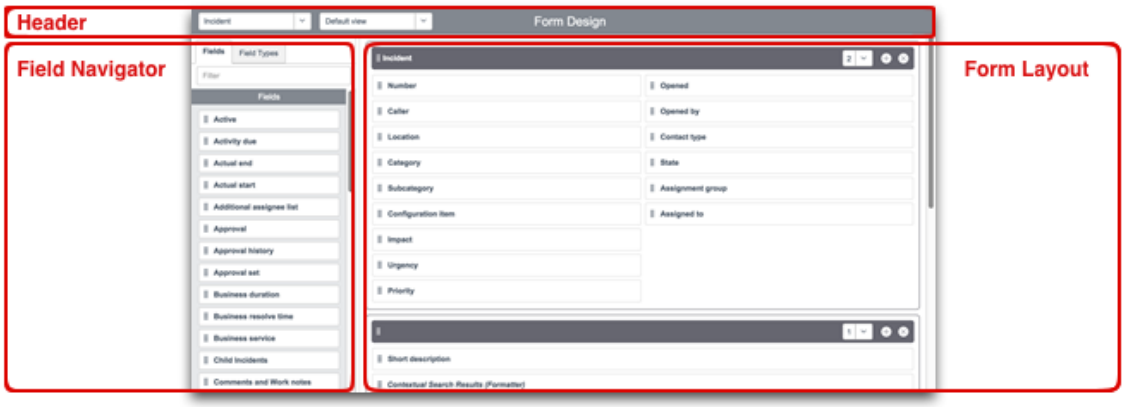
フォームデザイナーにアクセスするには、既存のフォームを開き、[他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[構成] > [フォームデザイン]に移動します。

既存のフォームからフォームデザイナーにアクセスする



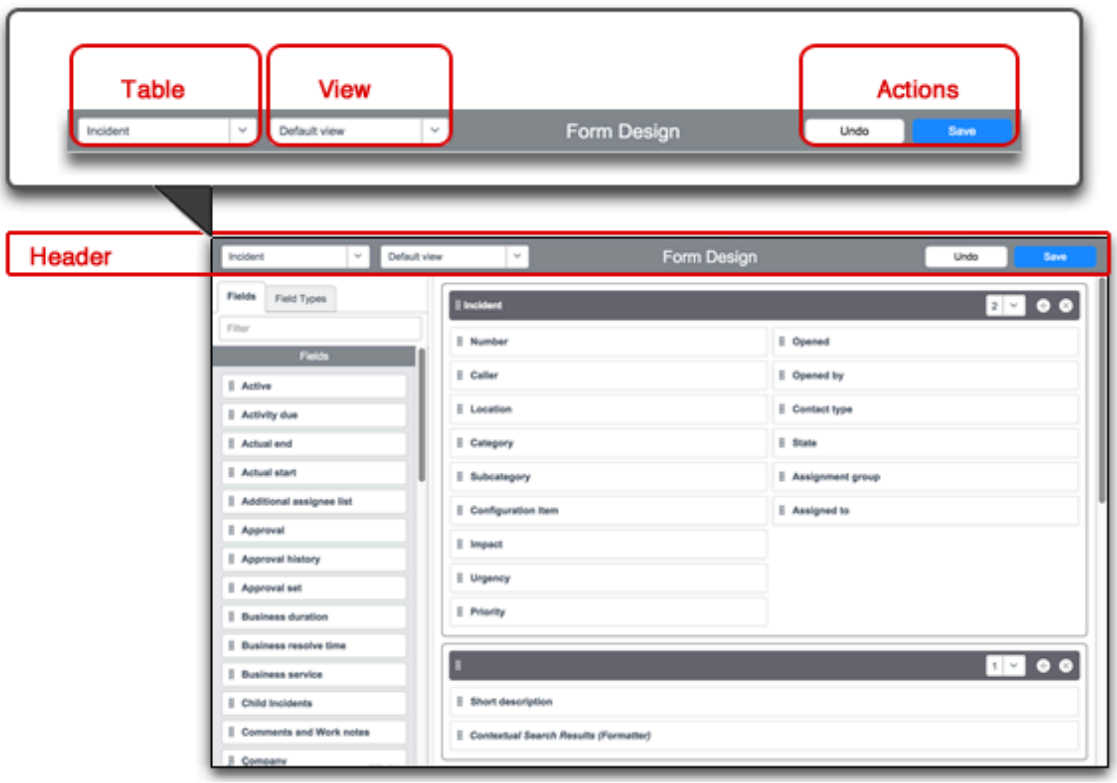
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI フォームデザインインターフェイスの一部



ページヘッダー

ページヘッダーには、設計中の現在のテーブルとビューが表示されます。各フォームは、一意のテーブルとビューの組み合わせに関連付けられています。たとえば、インシデントテーブルのデフォルトビューにはフォームが 1 つだけあります。テーブルの別のフォームレイアウトを変更するには、別のビューを選択します。

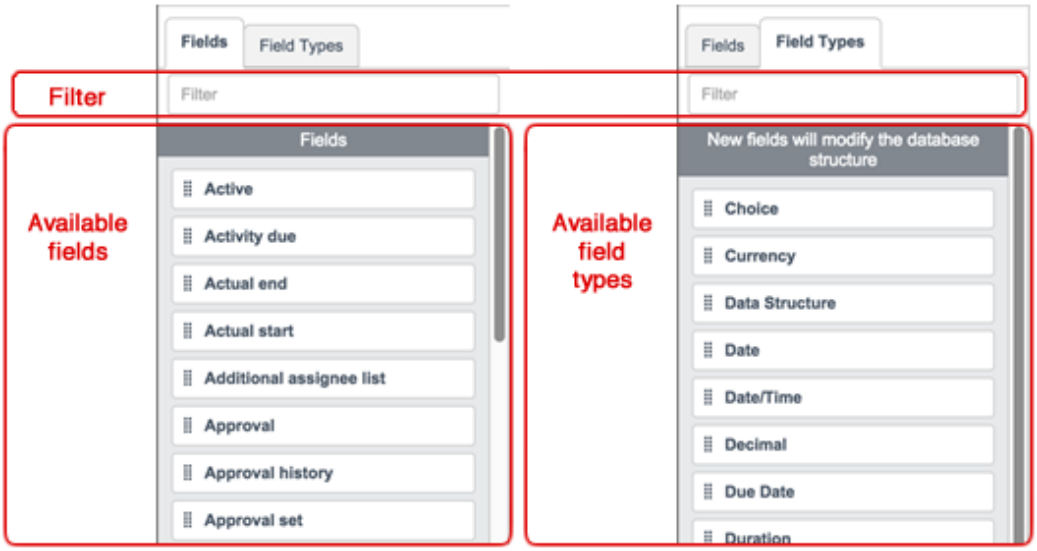


フィールドナビゲーター

フィールドナビゲーターを使用すると、フォーム上のフィールドを管理できます。次の要素が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

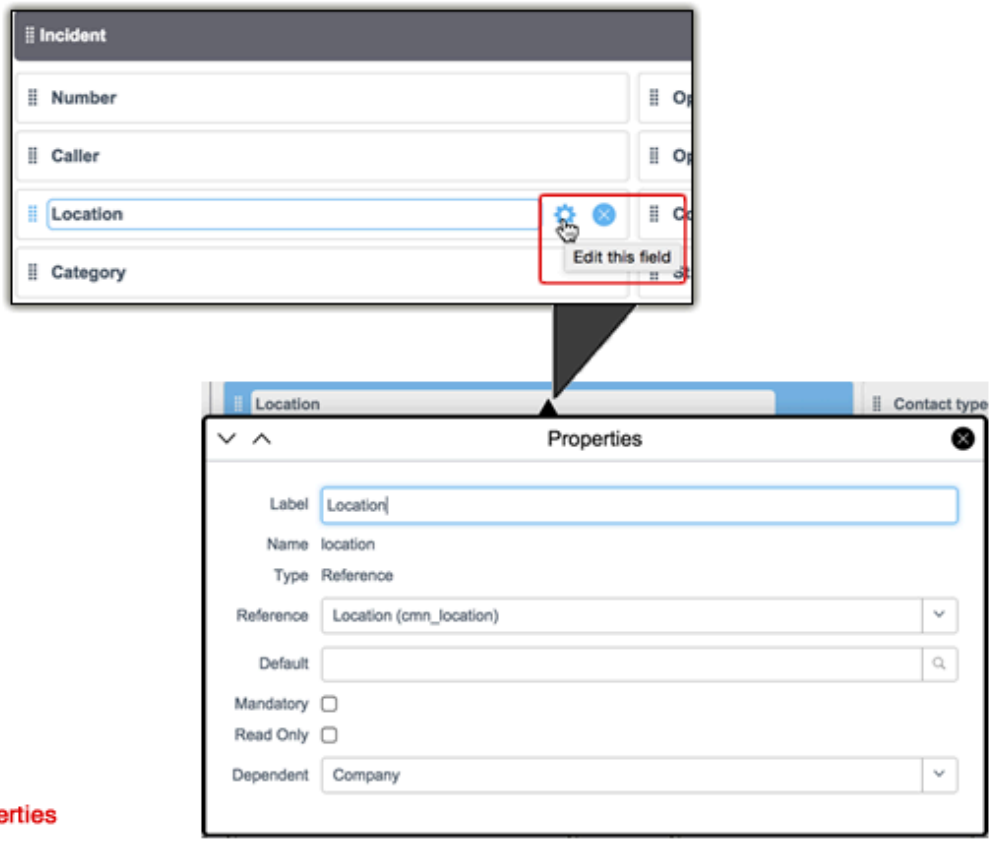
- フィルター：現在選択されているタブでテキストを検索できます。
- フィールド：現在のフォームに追加できる既存のフィールドのリストが表示されます。
- フィールドタイプ：現在のフォームに追加できるフィールドタイプのリストが表示されます。フィールドタイプをフォームレイアウトに追加すると、フォームレイアウトを保存したときに、選択したテーブルにフィールドが作成されます。



Field Navigator

フィールドのプロパティにアクセスするには、フォームレイアウトでフィールドをポイントすると表示される歯車アイコンをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



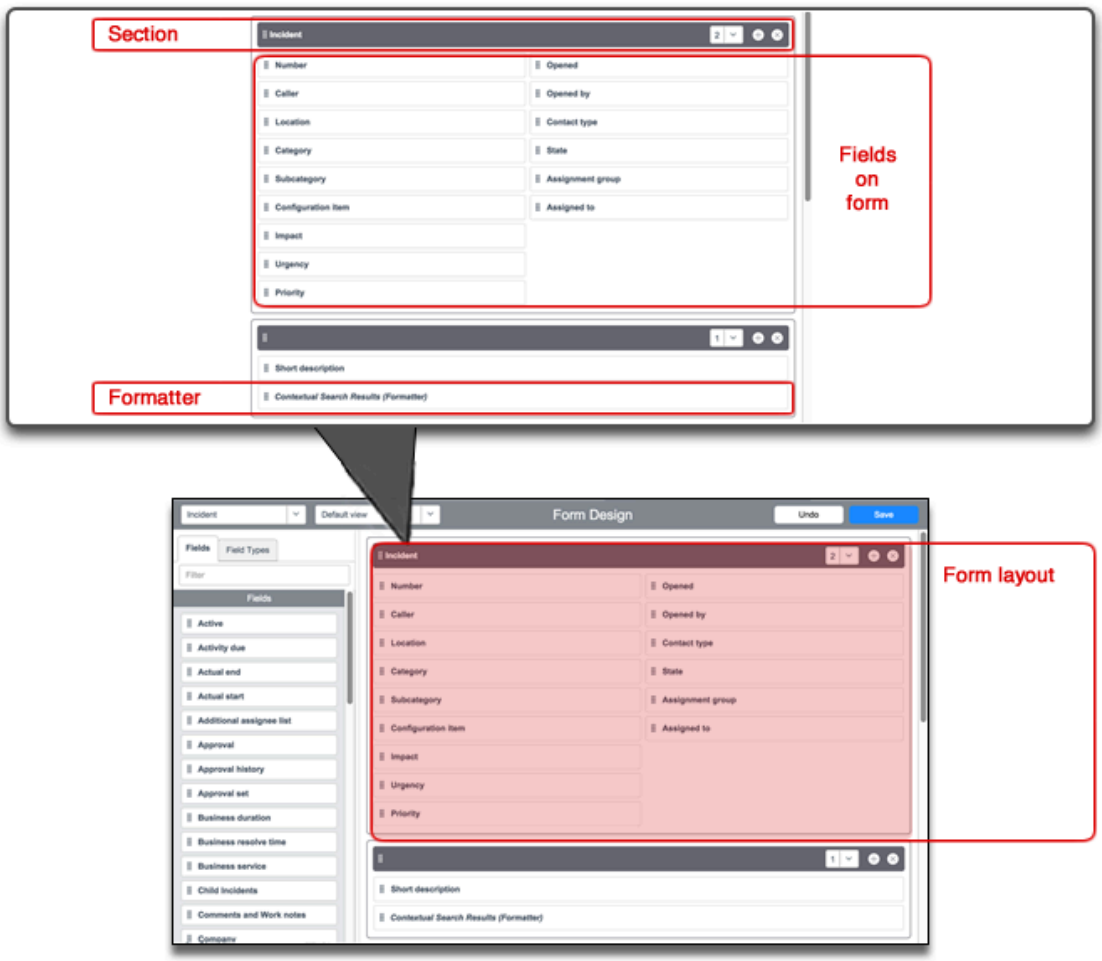
Field properties

フォームレイアウト

フォームレイアウトでは、フォーム上にあるフィールド、セクション、注釈、UI 要素、および関連リストごとに個別のセルが表示されます。各セルには、セルの選択と移動に役立つ識別ラベルとハンドルアイコンがあります。フォームレイアウト内のセルの位置は、フォーム上の相対的な位置を表します。フォームレイアウトに表示されるフィールドのみがフォームに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームレイアウト



フォームデザイナーでのフィールドの表示または非表示の切り替え

フォームワークスペースとの間でフィールドを移動して、フォームにフィールドを表示できます。

始める前に

必要なロール：personalize_form

このタスクについて

フィルターを使用すると、フィールドナビゲーターでフィールドをすばやく見つけることができます。

手順

1. フォームデザイナーに移動します。
2. フィールドナビゲータのフィールドのリストで、使用可能なフィールドのリストから表示するフィールドを選択します。
3. フィールドをフォームレイアウトにドラッグします。
4. フィールドをフォーム上の配置する場所にドラッグします。
5. フォームレイアウトからフィールドを削除するには、フィールドを選択し、フィールドラベルの横にある [このフィールドを削除] (X) ボタンをクリックします。
6. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームデザイナーでのフォームの注釈の追加

注釈を使用して、フォームのフィールドに関する指示または追加情報を提供します。

始める前に

必要なロール：personalize_form

手順

1. フォームデザイナーに移動します。
2. [フィールドタイプ] タブをクリックします。
3. [注釈] フィールドタイプを選択します。
4. 注釈をフォーム上の適切な場所にドラッグします。
5. [注釈] フィールドをポイントし、歯車アイコンをクリックして [プロパティ] ダイアログボックスを開きます。
6. [プロパティ] ダイアログボックスで、[注釈テキスト] の値を入力します。
   HTML タグを使用して注釈テキストを書式設定できます。
7. [保存] をクリックします。

フォームデザイナーでの新しいセクションの追加

フォーム上のセクションを表示または削除するには、セクションをフォームレイアウトとの間で移動します。

始める前に

必要なロール：personalize_form

このタスクについて

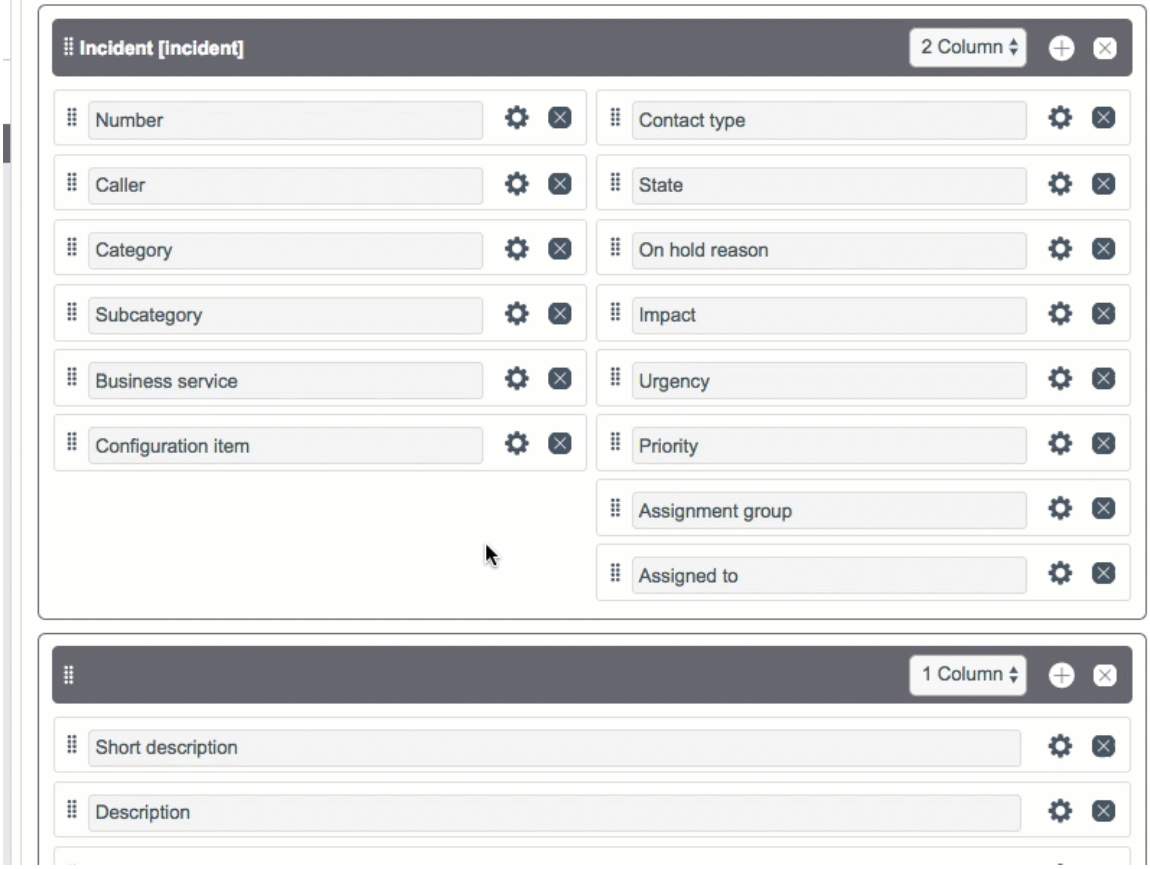
セクションは、1 列または 2 列のレイアウトにすることができます。
デフォルトでは、フォームの最初のセクションは常にテーブルのラベルを表示する読み取り専用セクションです。このセクションは削除できません。

手順

1. フォームデザイナーに移動します。
2. 既存のセクションを選択します。
3. セクションラベルの横にある (+) ボタンをクリックしてセクションを追加します。
4. このセクションのラベルを入力します。
5. セクションをドラッグして並べ替えます。
   フォームデザイナーの最初のセクションのラベルがフォームタイトルとして表示されます。
6. セクションを削除するには、セクションラベルの横にある (X) ボタンをクリックします。
7. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の GIF は、フォームデザイナーを使用してフォームセクションを追加および削除する方法を示しています。



フォームデザイナーでのフォーマッターの追加

フォーマッターを使用して、マクロまたは以前にスクリプト化された UI 要素からフォームに情報を追加します。

このタスクについて

フォーマッターは、マクロまたは以前にスクリプト化された UI 要素からフォームに情報を追加するために使用します。

手順

1. フォームデザイナーに移動します。
2. [フィールド] タブをクリックします。
3. フィルターに、「`フォーマット`」という文字列を入力します。
4. フォームに追加するフォーマッターを選択します。
5. フォーマッターをフォーム上の配置する場所にドラッグします。
6. [保存] をクリックします。

フォームデザイナーでの新しいフィールドの追加

フォームおよび関連するテーブルにフィールドを追加できます。

始める前に

必要なロール：personalize_form

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
フィールドを追加すると、現在のテーブルに新しい列の辞書エントリが作成されます。カスタムテーブルを作成し、フォームデザイナーを使用してフォームにフィールドを追加できます。
フィルターを使用すると、フィールドナビゲーターでフィールドタイプをすばやく見つけることができます。

手順

1. フォームデザイナーに移動します。
2. [フィールドタイプ] タブをクリックします。
3. 作成するフィールドタイプのセルを選択します。
4. フィールドタイプをフォーム上の配置する場所にドラッグします。
5. フィールドのラベルを入力します。
6. オプション: フォームデザイン領域でフィールドをポイントし、歯車アイコンをクリックしてプロパティにアクセスします。
7. [保存] をクリックします。

フォームレイアウトの構成

アドミニストレーターまたは personalize_form ロールを持つユーザーは、フォームと関連リストのレイアウトを構成できます。

> **重要:** 代わりに、フォームビルダーを使用してフォームを構成してみてください。フォームビルダーには、フォームデザイナーとフォームレイアウトのすべてのオプションがあります。また、フォームの各側面を構成するのに役立つその他の堅牢な機能もあります。詳細については、「フォームビルダー へのアクセス」を参照してください。

フォームのフィールドの表示または非表示の切り替え

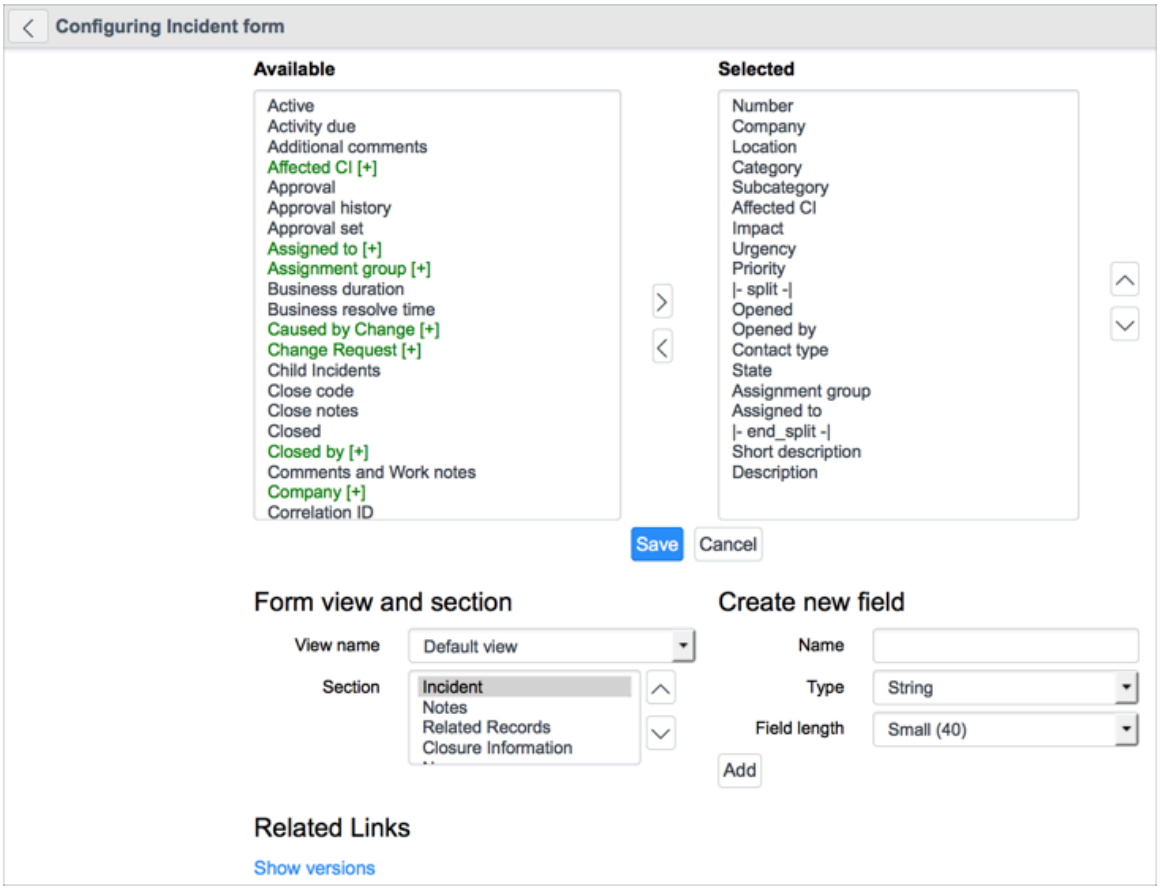
フォームのレイアウトを構成して、フォームに表示される内容を変更します。表示するフィールドの変更、リストの埋め込み、セクションと注釈の追加などのタスクを実行できます。

始める前に
必要なロール：personalize_form

手順

1. フォームに移動します。
2. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) を選択してから、[構成] > [フォームレイアウト] を選択します。
3. 表示するフィールドを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動させ、必要に応じて [選択済み] リスト内で並べ替えます。
   後ろにプラス (+) 記号が続く、緑色で表示された使用可能なアイテムは、関連テーブルを表します。これらのテーブルのフィールドにアクセスするには、ドット連結を使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コア UI では、フォームレイアウトは [追加コメント] フィールドと [作業メモ] フィールドの順序を決定しません。これらのフィールドの順序を決定する方法の詳細については、「カスタムアクティビティ」を参照してください。

4. [保存] を選択します。

> ⚠ **警告:** フィールドに読み取り専用データが表示されている場合を除き、同じフィールドをフォームの複数のセクションに追加しないでください。2 つ以上のインスタンスが編集可能なフィールドにあると、データが失われ、UI およびデータ ポリシーが適切に機能しなくなる可能性があります。

次のタスク

フォーム構成では、フォームに新しいフィールドを追加することもできます。これにより、フォームの基礎となるテーブルに列が作成されます。詳細については、「テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズする」を参照してください。

フォームへの関連リストの追加

フォームや階層リストに表示されるように関連リストを構成できます。

始める前に

必要なロール：personalize_form

このタスクについて

関連リストに、現在のレコードと関係を持った他のテーブルのレコードが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フォームに移動します。
2. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) を選択し、[設定] > [関連リスト]を選択します。
3. 表示する関連リストを [利用可能] リストから [関連リスト] に移動させます。
4. [保存] を選択します。
   関連リストがフォームの下部に表示されます。

注釈のフォームへの追加

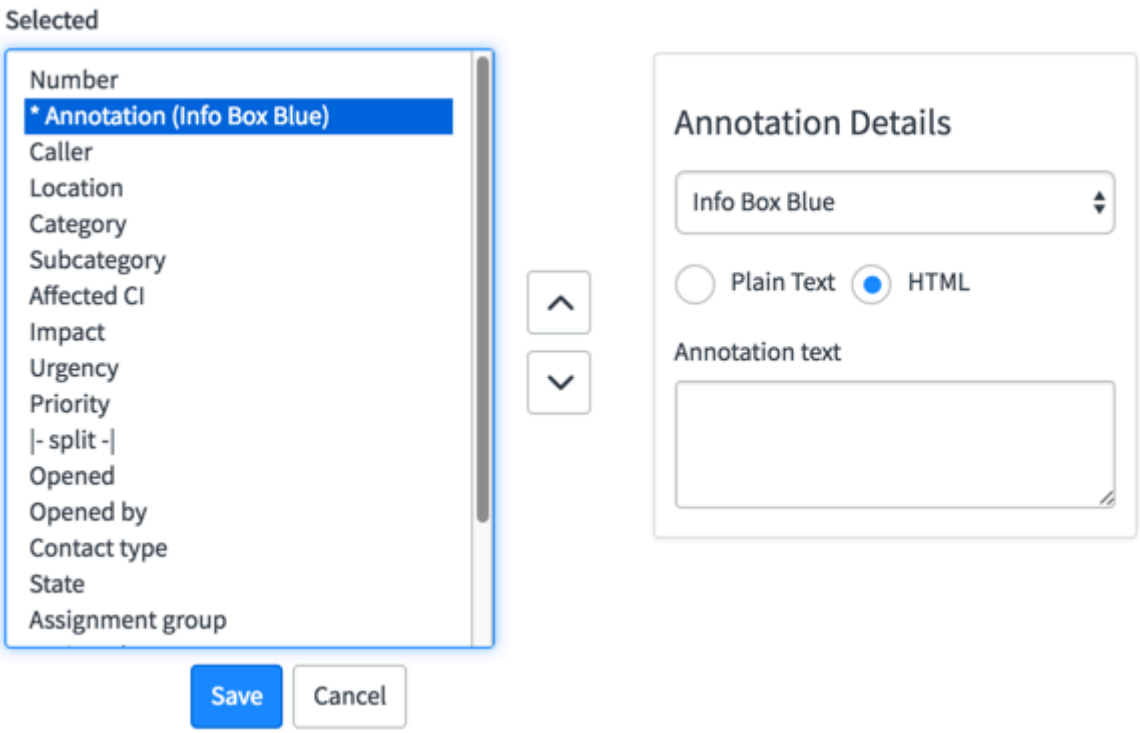
フォーム要素の間に色付きのテキストまたはセパレーターのブロックを表示して、フォーム要素を強調表示します。

始める前に
必要なロール：personalize_form

手順

1. フォームに移動します。
2. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) を選択してから、[構成] > [フォームレイアウト] を選択します。
3. [フォームビューとセクション] でセクションを選択します。
4. [利用可能] リストから [選択済み] リストに **[*** 注釈] を移動させます。

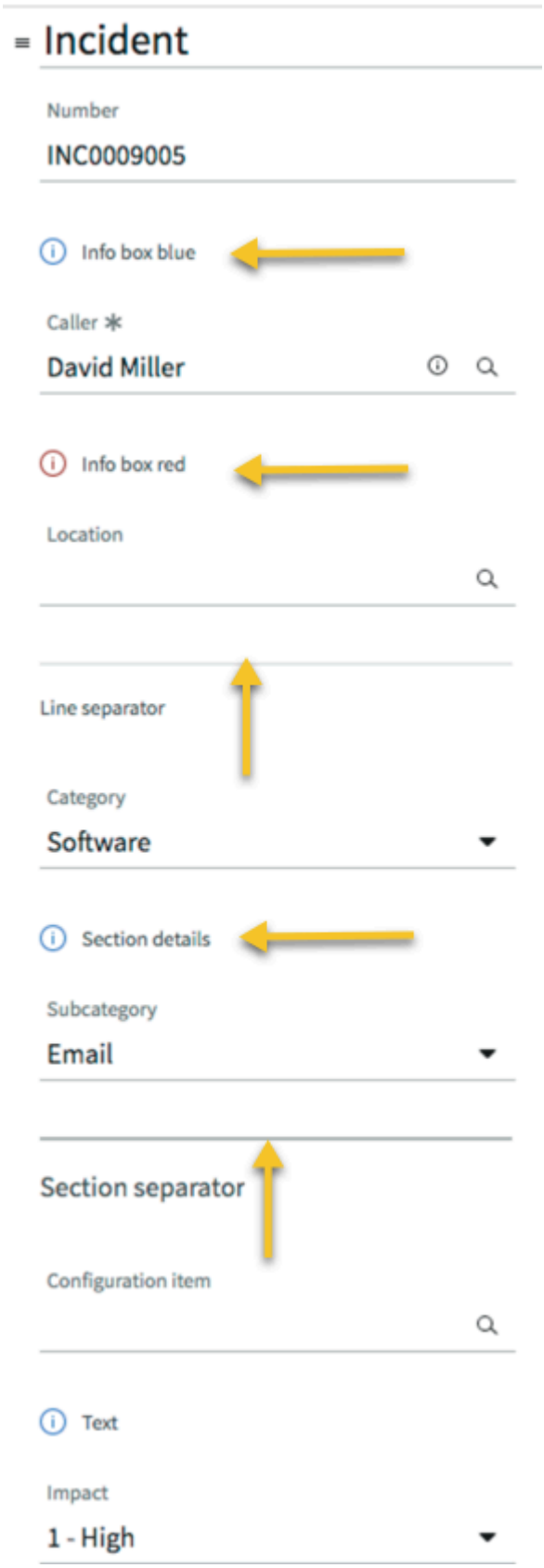
   [注釈の詳細] セクションが表示されます。



5. [選択済み] リストで、注釈を付けるフィールドの上に **[*** 注釈] アイテムを移動させます。
6. [注釈の詳細] セクションで、注釈のタイプを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能な注釈のタイプには、[情報ボックス青 **(Info Box Blue)]**、[情報ボックス赤 **(Info Box Red)]**、[行区切り] (追加したテキストは行の下に表示されます)、[セクションの詳細]、[セクションセパレーター]、[テキスト] があります。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. データタイプとして [プレーンテキスト] または **[HTML]** を選択して、テキストボックスに注釈を入力します。

   すべての有効な HTML タグがサポートされています。

   たとえば、[テキスト] 注釈タイプと **[HTML]** データタイプを選択して「`<span style="color:red">次のプライマリロケーションを選択：(Select the primary location:)</span>`」と入力します。テキストはフォームに赤で表示されます。

8. [保存] を選択します。

注釈の切り替え

ユーザーは、コア UI でフォームの注釈を切り替えることができます。*glide.ui.show_annotations* ユーザー設定によって、各ユーザーに注釈が表示されるかどうかをコントロールします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. フォームに移動します。
2. [その他のオプション] アイコン (•••) を選択して、注釈アイコンを表示します。
   使用可能な注釈がない場合は、アイコンは明るいグレーで表示され、切り替えることができません。

フォームセクションの作成

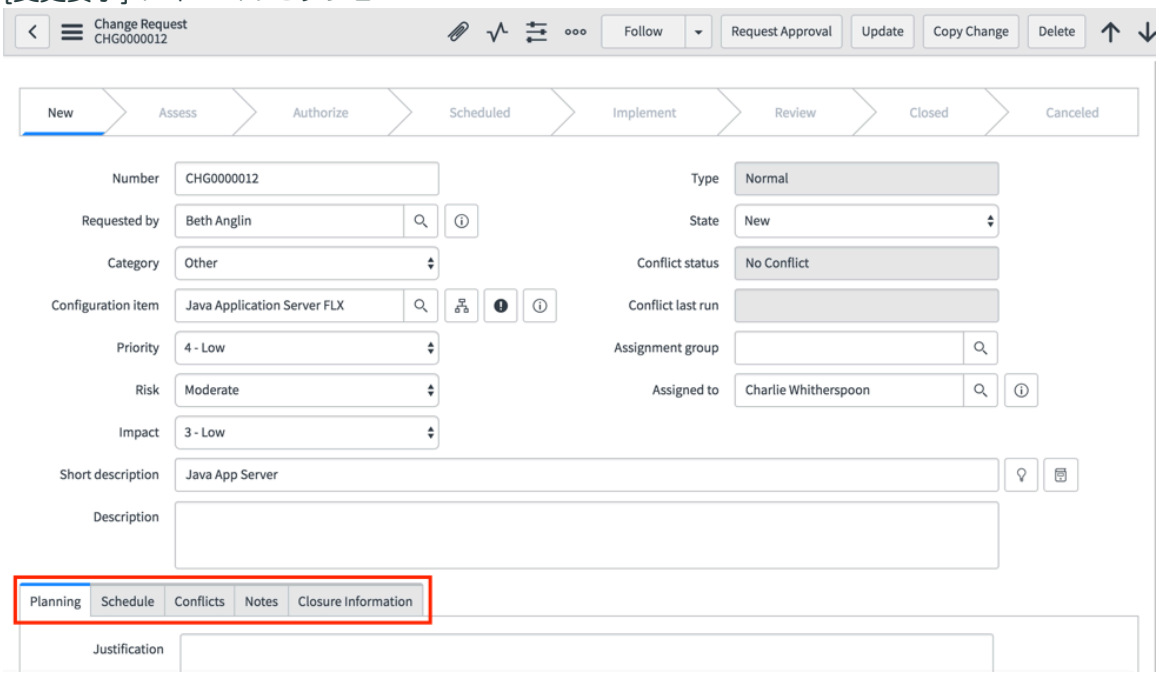
フォームにセクションを作成して、関連するフィールドをグループ化しやすくします。

始める前に
必要なロール： form_admin

このタスクについて
ユーザーはフォームセクションを展開するかまたは折りたたんで、必要なフィールドを表示または非表示にすることができます。タブを有効にしている場合、各フォームセクションは個別のタブに表示されます。次の図に示すように、デフォルトの [変更要求] フォームは、複数のセクションを含むフォームの例です。

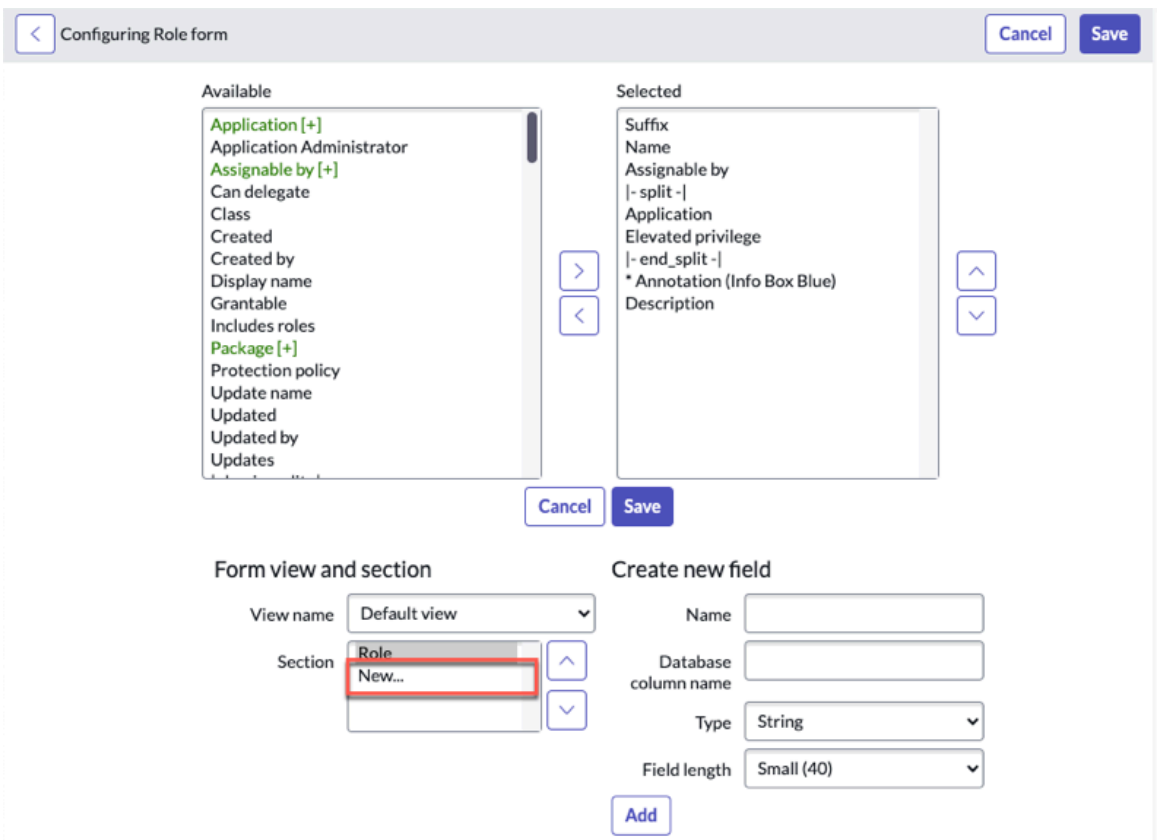
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[変更要求] フォームのセクション



手順

1. フォームに移動します。
2. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) を選択してから、[構成] > [フォームレイアウト] を選択します。
3. [フォームビューとセクション] エリア ([利用可能] リストの下) で、[セクション]] リストから [新規...] を選択します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [セクションのキャプション] フィールドで、新しいセクションにタイトルを入力し、**[OK]** を選択します。
5. フォームセクション名を選択し、上向きまたは下向きの矢印を使用してセクションの順序を変更します。

   注: フォームの最初のセクションのキャプションがフォームのタイトルになります。

6. フィールドを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動させて、新しいセクションにフィールドを追加します。
7. [保存] を選択します。
   新しいセクションが、選択したフィールドとともにフォームに表示されます。セクションにフィールドを追加しない場合、セクションは空のままになります。

   後でフォームセクションを削除する場合は、次の手順を実行します。

   a. [システム **UI]** > [フォームセクション]に移動します。
   b. 削除するセクションを含むテーブルのフィルタリングします。たとえば、インシデント テーブルなどです。削除するフォームセクションの名前が [キャプション] フィールドに表示されます。
   c. 削除するフォームセクションの横にあるチェックボックスをオンにして、[選択した行のアクション] メニューから [削除] を選択します。
   d. **[OK]** を選択して削除を確定します。

フォーム分割の移動

分割セクションインジケーターを移動して、フォームでフィールドが分割される場所を変更します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. フォームに移動します。
2. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) を選択してから、[構成] > [フォームレイアウト]を選択します。
3. [選択済み] リストで、上下の矢印を使用して、次のいずれかの分割セクションインジケーターを移動させます。
   - **| - begin_split - |**
   - **| - split - |**
   - **| - end_split - |**
4. [保存] を選択します。

タブ付きフォームの表示

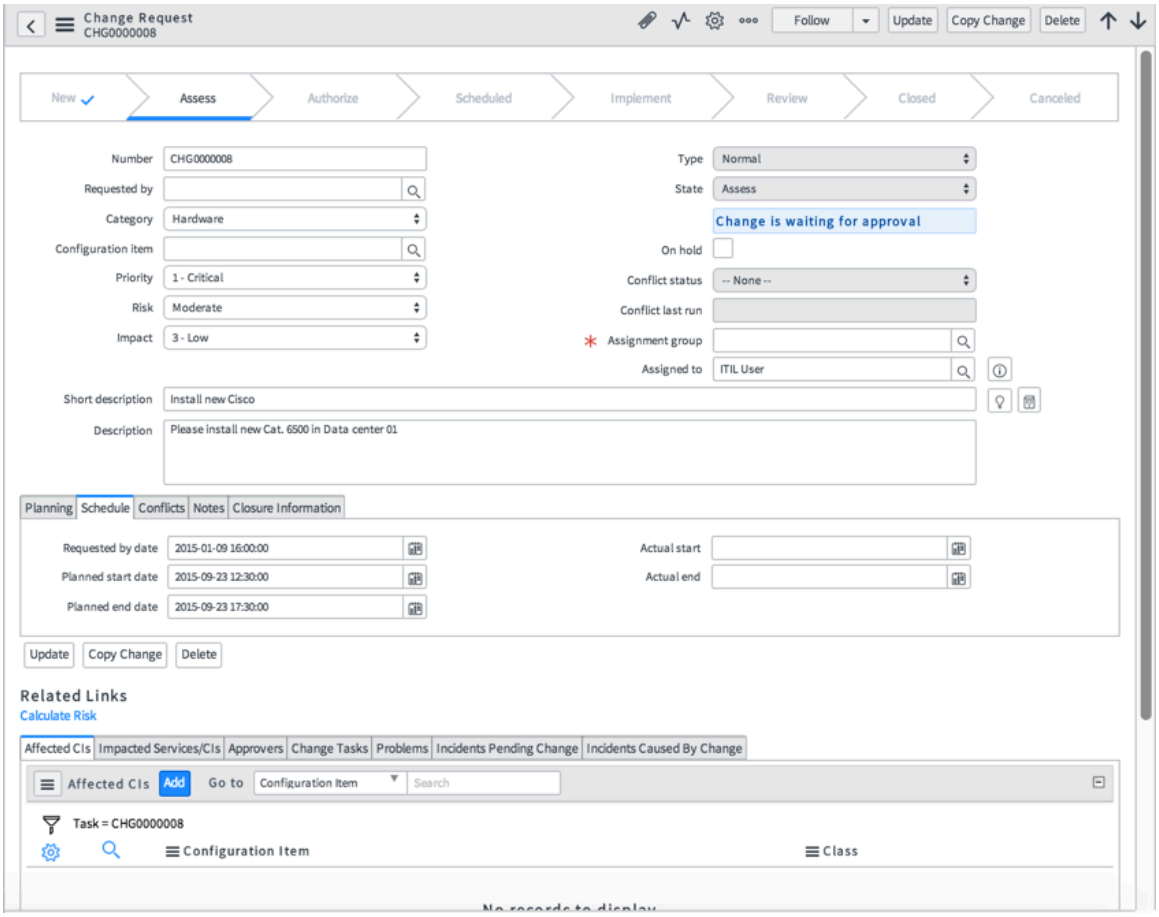
タブ付きフォームは、フォーム内を移動するために必要なスクロールを減らすことで、フォームと関連リストが使用するスペースを少なくする便利な方法です。

始める前に
必要なロール：personalize_form

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

タブ付きフォーム



フォームセクションと関連リストは個別にタブが付けられ、それぞれに独自のタブ行があります。ユーザーには常に最初のフォームセクションが表示されます。その後にあるすべてのセクションにはタブで移動できます。

新規インスタンスの場合、タブ付きフォームはデフォルトで有効になっています。**tabbed.forms** という名前のシステムユーザー設定で、タブ付きインターフェイスがすべてのユーザーにデフォルトで使用されるかどうかを指定します。ユーザーは、この手順の説明に従ってこの設定を変更できます。

手順

1. [ユーザーメニュー] ( ) > [設定] > [表示]を選択します。
2. [フォームのセクションと関連リストをクラシック形式のタブに整理] 切り替えスイッチを調整して、設定をオンまたはオフにします。
3. ダイアログボックスを閉じます。

フォーム内へのリストの埋め込み

フォーム内にリストを埋め込むことができます。リストがフォームに埋め込まれた場合、リストの内容に加えられた変更は、フォームの保存時に保存されます。

始める前に
必要なロール：personalize_form

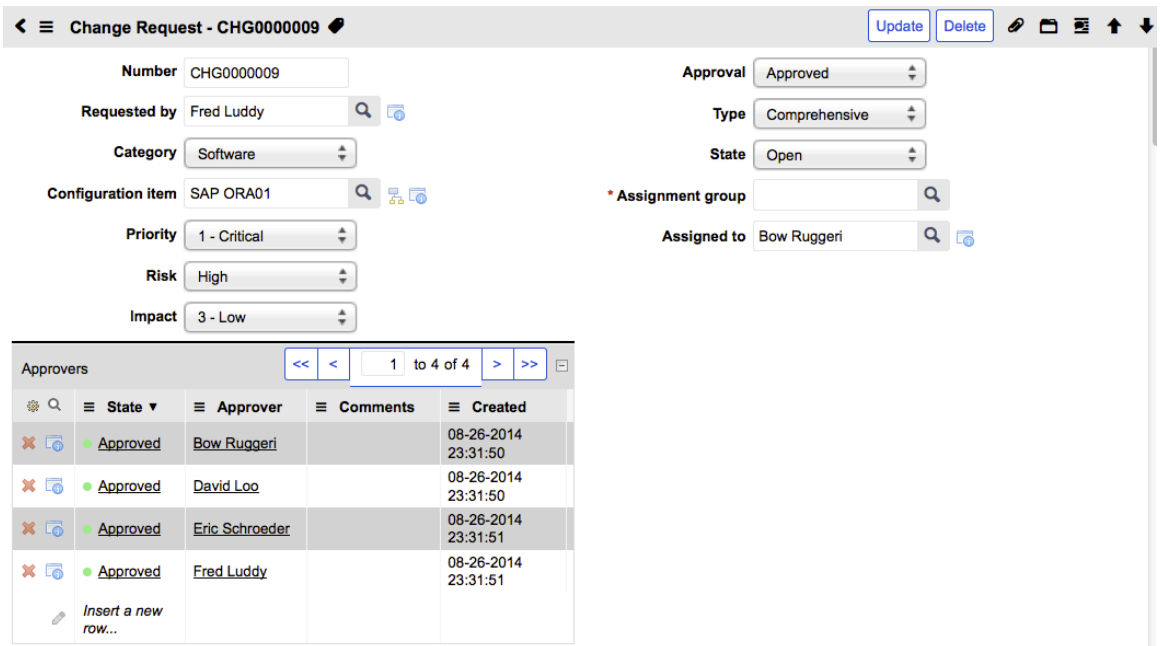
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
これにより、埋め込みリストをフォーム上の他の要素と同じように操作できるようになります。さらに、ユーザーはリストビューでレコードを作成できます。行がリストに追加されたら、リスト内の任意のセルをダブルクリックしてその値を編集します。フォームのコンテキストメニューで選択したパスに応じて、埋め込みリストまたは関連リストとして同じリストをフォームに追加できます。

関連リストの名前や埋め込みリストにレコードを作成するために必要なロールなど、埋め込みリストのコントロールを変更することもできます。

手順

1. リストからレコードを選択します。
2. フォームヘッダーを右クリックし、[構成] > [フォーム レイアウト]を選択します。
   スラッシュバケットには、利用可能なフィールドとフォームに埋め込むことができるリストが表示されます。リストは、[利用可能] リストの下部に赤で表示されます。
3. リストを選択し、[選択済み] 列に移動します。
4. 上向きと下向きの矢印ボタンを使用して、フォームにリストを配置します。
5. [保存] をクリックします。
   リストは、隣接するフィールドのフレームに合わせて調整されます。



顧客アップデートインジケーターの構成

更新セット、スクリプト、サービスカタログアイテム、およびその他の構成テーブルによって追跡される変更である、顧客アップデートのインジケーターを構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
顧客アップデートインジケーターアイコン ( ) は、顧客アップデートがあるフォームのヘッダーに表示される場合があります。顧客アップデートインジケーターをクリックすると、アイテムの更新セットレコードが開きます。

owned_by_indicator.form ユーザー設定を使用して、すべてのアドミニストレーターまたは特定のアドミニストレーターに表示されるようにこのインジケーターを構成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー設定]に移動します。
2. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
すべてのアドミンのインジケーターを有効にする (Enable the indicator for all administrators)	*owned_by_indicator.form* 初期設定を **true** に設定します。
個別のアドミンのインジケーターを有効にする (Enable the indicator for an individual administrator)	**a.** *owned_by_indicator.form* システムユーザー設定が **false** に設定されていることを確認してください。 **b.** 次の値でユーザー設定を作成します。 ▪ 名前： `owned_by_indicator.form` ▪ ユーザー：設定を有効にするアドミンを選択します。 ▪ 値：`true`

フォームへのグラフの追加

フォームにグラフを追加して、フォームに関連するグラフィカルなデータをユーザーに表示します。たとえば、インシデントフォームにインシデントの SLA 関連のグラフを表示して、サービスレベルアグリーメントにどの程度適合しているかを確認できるようにすることができます。

始める前に

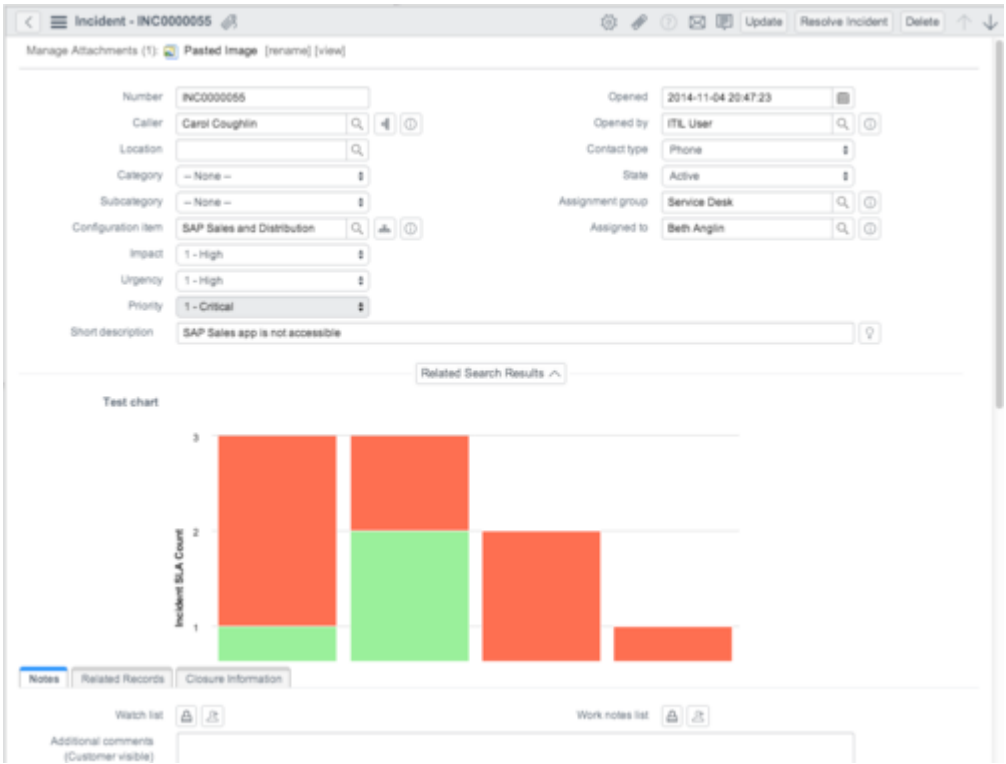
必要なロール：personalize_form

このタスクについて

注: フォームでは、リスト、ピボット、マルチレベルピボット、カレンダー、シングルスコアなどのレポートタイプはサポートされていません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーム上のグラフ



手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > [フォーム]に移動します。
2. 構成するフォームを選択します。
3. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) をクリックして、[設定] > [フォームレイアウト] を選択します。
4. スラッシュバケットを使用して、**[***チャート] を選択します。
5. チャートの詳細にラベルを入力します。
6. [保存] をクリックしてフォームに戻ります。
7. [チャートを構成] をクリックします。
8. [レポート] フィールドでチャートを選択し、必要に応じて他のオプションを構成します。
9. [更新] をクリックします。

Now Platform® でのフォームの管理

アドミニストレーターは、フォームの機能を制御するいくつかの設定を構成できます。

フォームパーソナライズ

ユーザーがフォームを構成する方法を制御します。フォームの構成に必要なロールを変更することも、特定のユーザーが既に行ったフォームの構成を無効にすることもできます。

手順については、「フォームのカスタマイズの管理」を参照してください。

フォーム注釈

フォームで使用可能な注釈のタイプを選択し、フォーム注釈のローカライズバージョンを保存します。

手順については、「フォーム注釈の管理」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

添付ファイル

添付ファイルのサイズ、許可されるファイル拡張子、ファイルの添付が許可されるロールなど、フォーム添付ファイルのいくつかの側面を制御します。

手順については、「添付ファイルの管理」を参照してください。

フォーマッター

レコード内のフィールドではないフォーム上の情報を表示するアクティビティフォーマッターなどのフォーマッターを作成および編集します。フォーマッターエントリの最大数などのフォーマッターの設定を構成することもできます。

詳細については、「フォーマッターの使用」を参照してください。

フォームテンプレート

構成した設定に基づいてフォームフィールドが自動入力されるテンプレートを作成します。

詳細については、「フォームテンプレートの使用」を参照してください。

UI アクション

フォーム上にボタン、リンク、およびコンテキストメニューアイテムを追加して、特定のユーザーアクティビティに合わせて UI がよりインタラクティブでカスタマイズできるようにします。

詳細については、「UI アクションの定義」を参照してください。

UI ポリシー

フォームの情報を動的に変更するポリシーを構成します。

詳細については、「UI ポリシーの作成」を参照してください。

その他の詳細オプション

フォームのフォーカス、フォーム分割、派生フィールドなどの詳細なフォームの機能を構成します。

手順については、「詳細フォームの構成」を参照してください。

フォームのカスタマイズの管理

アドミニストレーターは、フォームのカスタマイズのいくつかの側面を構成できます。これにより、ユーザーが任意のフォームビューのレイアウトをカスタマイズできるようになります。

アドミニストレーターは、次のオプションを使用してこの機能を管理できます。

- フォームのカスタマイズをグローバルにアクティブ化または非アクティブ化します。
- ロールに基づいてフォームのカスタマイズを行うためのユーザーアクセスを制御します。
- ユーザーのカスタマイズされたフォームを管理します。

注: この方法でフォームをカスタマイズすると、自分用のフォームのみが変更されます。すべてのユーザーに表示されるフォームに変更を加えるには、フォームを構成する必要があります。

フォームのカスタマイズのアクティブ化

新しいインスタンスに対してフォームのカスタマイズがアクティブになります。アップグレードされたインスタンスのフォームのカスタマイズをアクティブ化するには、アドミニストレーターがフォームパーソナライズ (com.glide.ui.personalize_form) プラグインをアクティブ化にする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、フォームパーソナライズ (com.glide.ui.personalize_form) プラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

フォームのカスタマイズロールの要件の変更

デフォルトでは、フォームをカスタマイズするために itil ロールが必要ですが、この要件はシステムプロパティで変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [システムプロパティ] リストで *`glide.ui.personalize_form.role`* プロパティを探します。
3. [値] フィールドで、フォームのカスタマイズにアクセスできるロールを指定します。

カスタマイズされたフォームの管理

ユーザーがフォームをカスタマイズすると、カスタマイズの内容がユーザー設定レコードとして保存されます。ユーザー設定を表示および管理できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー設定]に移動します。
2. **[Name] [contains] [personalize]** でリストをフィルタリングします。
   各ユーザーがカスタマイズするフォームビューごとにユーザー設定があります。名前の形式は、「personalize」という単語と、テーブルの名前およびビューの名前を組み合わせたものです。たとえば、ユーザーが資産 [alm_asset] フォームのデフォルトビューをカスタマイズした場合、ユーザー設定の名前は *`personalize_alm_asset_default`* になります。
3. ユーザー設定を削除して、ユーザーのカスタマイズを削除します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームのカスタマイズの無効化

フォームをカスタマイズしない場合は、フォームのカスタマイズを無効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォームのカスタマイズ プラグインをアクティブ化すると、*glide.ui.personalize_form* プロパティが true に設定されます。フォームのカスタマイズを無効にすることができます。

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [システムプロパティ] リストで *glide.ui.personalize_form* プロパティを探します。
3. [値] フィールドを `[false]` に設定します。

フォーム注釈の管理

フォーム注釈は、テキストの行や段落など、フォームの追加情報です。フォーム注釈を使用して、ユーザーに対して画面上で指示を提供します。

フォーム注釈は、ベースシステムではデフォルトで有効になっています。無効にするには、`glide.ui.form_annotations` システムプロパティを false に設定します。

フォーム注釈の複数言語のサポート

フォーム注釈テキストの複数の翻訳を保存できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
複数の言語をサポートするには、メッセージレコードを使用して注釈テキストを翻訳します。

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > [メッセージ]に移動します。
2. サポートする言語ごとにメッセージレコードを作成します。
3. [メッセージ] フォームで、[キー] フィールドを注釈テキストの一意の識別子に設定します。
   注釈テキストは有効なキーです。キーは、注釈の各翻訳メッセージで同じである必要があります。
4. 適切な言語を選択します。
5. [メッセージ] フィールドに、翻訳した注釈テキストを入力します。
6. フォーム注釈を編集し、*gs.getMessage* 呼び出しでメッセージキーを参照します。
   たとえば、メッセージキーが **Message key text** の場合、フォーム注釈に「`${gs.getMessage("Message key text")}`」と入力します。

フォーム注釈タイプの管理

フォーム注釈タイプを定義して、その外観を制御できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > [フォーム注釈タイプ]に移動します。
2. 使用しないタイプの [アクティブ] フィールドを **[false]** に設定します。
3. [新規] をクリックしてタイプを追加します。

添付ファイルの管理

アドミニストレーターは、ファイルをアップロードしてレコードに添付する方法に関するシステムプロパティを設定できます。添付ファイルをアップロード、表示、および削除すると、通知またはスクリプトで使用できる単一のイベントがトリガーされます。

添付ファイルテーブル

添付ファイルをいずれかのテーブルに保存すると、添付ファイルのメタデータを含む添付ファイル [sys_attachment] テーブルにレコードが作成されます。ファイルデータは、添付ファイルドキュメント [sys_attachment_doc] テーブルに 4k のチャンクで保存されます。たとえば、**My_attachment.pdf** という名前の 12k のファイルを添付すると、3 つの関連する添付ファイルドキュメントエントリを含む添付ファイルエントリが保存されます。

添付ファイルをレコードにアップロードする方法については、「添付ファイルの追加と管理」を参照してください。

アクティビティストリームのサムネイルのスケーリング

glide.ui.activity_stream.scale_images プロパティは、大きな画像を縮小し、画像のアクティビティストリームビュー用のサムネイルを作成します。このプロパティはデフォルトでアクティブになっています。また、遡及的に画像に適用されるため、過去のアクティビティストリームに含まれていた添付ファイルにも効果が表れます。

- このプロパティを使用したサムネイルの最大サイズは、幅525 ピクセル、高さ350 ピクセルです。システムでは最初に高さのピクセル数が優先されるため、最終的に525 ピクセルよりも幅の広い画像になる可能性があります。
- 5 MB を超える画像ファイルを添付すると、メモリ不足エラーが発生し、インスタンスが再起動する可能性があります。メモリ不足エラーと再起動は、新しい画像を添付し、システムがサムネイルを生成したときに発生します。エラーと再起動は、レコードに既存の画像を初めてロードしたときにも発生する可能性があります。
- アドミニストレーターは、*com.glide.attachment.max_get_size* システムプロパティを追加して、画像の最大スケーリングサイズを制御できます。

[sys_properties.list] テーブルに次の情報を入力します。

フィールド	説明
名前	com.glide.attachment.max_get_size
タイプ	整数
値	5242880

値フィールドはサイズをバイト単位で表します。

- ベースシステムの値は 5242880 バイト (5 MB) です。必要に応じて値を変更できます。
- このプロパティを設定すると、5 MB を超える画像は拡大縮小されず、代わりにリンクが作成されます。5 MB 未満の画像は縮小されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティストリームの最大画像サイズプロパティの設定

アクティビティストリームに画像を添付すると、システムによって画像の最大サイズが制御されます。画像の最大スケーリングサイズを制御するには、*com.glide.attachment.max_get_size* プロパティを使用します。

添付ファイルイベントとログ記録

スクリプトアクションや通知は、添付ファイルイベントを処理できます。レコードに複数の添付ファイルがある場合でも、添付ファイルのあるレコードに対してアクションが実行されたときに、作成されるイベントは 1 つだけです。次のイベントが提供されます。

レコードに複数の添付ファイルがある場合でも、添付ファイルのあるレコードに対してアクションが実行されたときに、作成されるイベントは 1 つだけです。次のイベントが提供されます。

添付ファイルイベント

イベント	説明
attachment.read	添付ファイルが読み取られたか、ダウンロードされました。
attachment.uploaded	添付ファイルがアップロードされました。レコードに複数の添付ファイルが一度にアップロードされた場合でも、作成されるイベントは 1 つだけです。
attachment_deleted	添付ファイルが削除されました。このイベントは、添付ファイルを含むレコードが削除されたときにもトリガーされます。複数の添付ファイルを含むレコードが削除された場合は、削除されたレコードの添付ファイルごとに個別のイベントがトリガーされます。
attachment.renamed	添付ファイルの名前が変更されました。

添付ファイルのログ記録

添付ファイルがダウンロードされると、*attachment.read* イベントレコードが書き込まれ、このイベントで何らかの処理を行うことができます。たとえば、特定の添付ファイルがいつ、誰によってダウンロードされたかを記録できます。この機能を有効にするためには、**current** が sys_attachment レコードになっている必要があり、イベントレコードで次のパラメーターを使用する必要があります。

- parm1：ファイル名
- parm2：テーブル名

添付ファイルインデックス作成のデバッグ

添付ファイルインデックス作成のデバッグオプションを変更するには、次のシステムプロパティを追加します。

- *glide.ts.index.attachment.debug*：値を **true** に設定すると、添付ファイルインデックス作成の際に発生する例外のログ メッセージが有効になります (デフォルトでは **false**)。

  通常のオペレーション中にはこのプロパティを有効のままにすることで、例外に関するスタックトレース情報をキャプチャできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *glide.ts.index.attachment.list_terms.debug*：値が **true** に設定されていると、添付ファイルインデックス作成の際にすべてのインデックス付き用語がログに記録されます (デフォルトでは **false**)。

  [推奨] パフォーマンスを最適化するためにも、通常オペレーションを行う際にはこのプロパティを **false** に設定してください。このプロパティは問題をデバッグしているときにのみ有効にしてください。

注: 添付ファイル処理に影響するプロパティの詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「添付ファイル (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

添付ファイルのシステムプロパティの構成

ドラッグアンドドロップ機能を無効にすることができます。 (ユーザーはファイルを参照することで引き続き添付ファイルをアップロードできます)。添付ファイルのサイズを制限したり、添付ファイルをアップロードできるユーザーを制限したり、アップロードできるファイル拡張子を制限したりすることもできます。

始める前に
必要なロール：admin

注: 添付ファイル処理に影響するプロパティの詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「添付ファイル (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

手順

1. ドラッグアンドドロップ機能を無効にするには、[システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]に移動します。
2. [対応している **HTML5** ブラウザでの添付ファイルのドラッグアンドドロップを許可します] プロパティのチェックボックスをオフにします。
3. [保存] をクリックします。

添付ファイルサイズの制限

インスタンスでのユーザーのアクティブなセッションの問題を回避するために、添付ファイルに許容される最大サイズを指定できます。メールの添付ファイルの最大添付サイズは別に設定されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
注: メールの添付ファイルの最大添付サイズは別に設定されます。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [セキュリティ]に移動します。
2. [最大添付ファイルサイズ **(MB)]** プロパティに値を入力します。
   システムでは、最大 1 GB の添付ファイルサイズのみを使用できます。デフォルトではこのフィールドは空白になっています。このフィールドを空白のままにすると、システムではデフォルトの最大値 1 GB が使用されます。
3. [保存] をクリックします。

ファイルを添付するために必要なロール

添付ファイルをアップロードできるユーザーを制限できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [セキュリティ]に移動します。
2. [添付ファイルの制限と動作] セクションで、[添付ファイルを作成できるロールのリスト (カンマ区切り)] プロパティ (*glide.attachment.role*) を探します。
3. 1 つ以上のロールをカンマで区切って入力してください。
   添付ファイルをレコードにアップロードできるのは、このプロパティにリストされているロールのみです。ロールが入力されていない場合は、すべてのロールで添付ファイルをアップロードできます。
4. [保存] をクリックします。

添付ファイルの拡張子の制限

glide.attachment.extensions プロパティは、ユーザーが添付ファイルとしてアップロードできるファイル拡張子を制限します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
添付ファイルの拡張子を制限して、ユーザーが無効なファイルタイプや、ウイルスやマルウェアを含む可能性が他のファイルタイプよりも高い可能性があるファイルタイプをアップロードできないようにします。

> **注:** このプロパティは、実際のファイルタイプに基づいて添付ファイルを制限するのではなく、拡張子のみに基づいてファイルを制限します。ファイルの MIME タイプがファイル拡張子と一致することを検証し、この検証に合格しない添付ファイルをブロックできる MIME タイプ検証を有効にするには、「」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [セキュリティ]に移動します。
2. [添付ファイルの制限と動作] セクションで、[添付ダイアログからドキュメントに添付できるファイル拡張子のリスト (カンマ区切り形式)] プロパティを探します。
3. ファイル拡張子を入力し、[保存] をクリックします。
   拡張子が指定されていない場合は、すべての拡張子が許可されます。ただし、拡張子が指定されている場合は、リストにないすべての拡張が制限されます。リストされた拡張子には、カンマの後にドット (.) プリフィックスやスペースを含めることはできません。たとえば、`xls,xlsx,doc,docx` と入力します。

テーブルの添付ファイルの無効化

ユーザーが特定のテーブルのレコードに添付ファイルを追加できないようにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. テーブルでレコードを開きます。
2. フォーム ヘッダーを右クリックし、[構成] > [辞書]を選択します。
3. 辞書エントリのリストで、リストの最初のレコード (列名エントリのないレコード) を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [属性] フィールドに、既存の属性からカンマで区切って `no_attachment` を追加します。
詳細については、「辞書属性を使用したテーブルとフィールドの変更」を参照してください。

テーブルの添付ファイルインデックス作成

テーブルの添付ファイルインデックス作成を有効にして、テキスト検索でレコードとその添付ファイルから一致するものを返すことができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、ナレッジベース の添付ファイルインデックス作成は有効になっています。他のテーブルの添付ファイルインデックス作成を有効にすることができます。添付ファイルインデックス作成を有効にすると、プラットフォームによって、選択したテーブル、その親テーブル、および親テーブルのすべての子のインデックスが再作成されます。タスクテーブルなどの大きなテーブルの場合、インデックスの再作成に数時間かかり、完了するまでシステムの処理速度が遅くなる可能性があります。ピーク時以外の時間にインデックスの再作成を実行すると最高のパフォーマンスが得られます。

手順

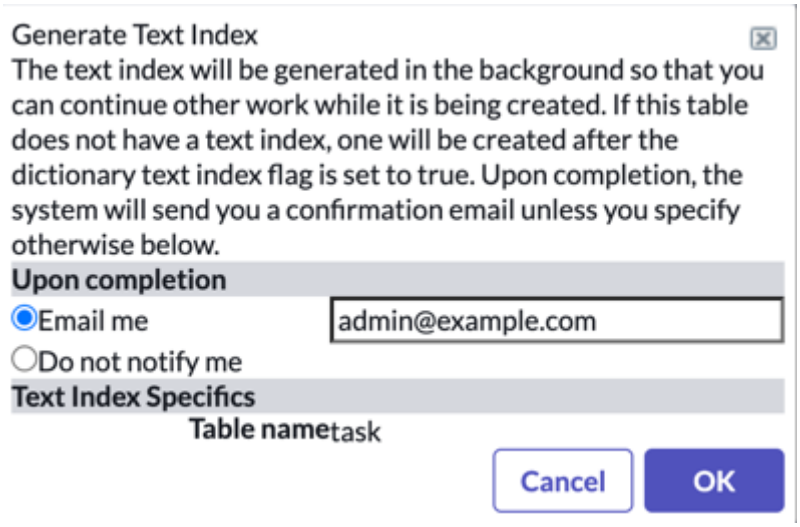
1. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス構成]に移動します。
2. 添付ファイルインデックス作成を有効にするテーブルのレコードを編集します。
3. テキストインデックステーブルの属性マップ関連リストで、[新規] を選択します。
4. テキストインデックステーブルの属性マップフォームで、フィールドに入力します。

フィールド	値
テーブル	<table name>
属性の名前	添付ファイルインデックス
値	true

> **注:** 添付ファイルインデックス属性は、それを明示的に追加したテーブルにのみ適用されます。子テーブルにはカスケードされません。たとえば、タスクテーブルで添付ファイルインデックス作成を有効にしても、インシデントテーブルでは添付ファイルインデックス作成は有効になりません。添付ファイルインデックス作成ではすべてのファイルタイプがサポートされているわけではありません。サポートされているファイルタイプのリストについては、「Zing で検索結果に添付ファイルを含めることが可能」を参照してください。

5. [送信] を選択します。
選択したテーブルのインデックスを再作成するまで、添付ファイルインデックス属性の変更が有効にならないことを示すメッセージが表示されます。
6. **[OK]** を選択して、インデックスの再作成メッセージを閉じます。
7. テキストインデックス構成フォームで、[テキストインデックスの生成] 関連リンクを選択します。
8. 確認ウィンドウで、次の 2 つの手順のいずれかを実行します。
   - テーブルのテキストインデックス作成が完了したときにシステムからメール通知を受信するには、メールアドレスを入力して **[OK]** を選択します。
   - メール通知を受信しない場合は、[通知しない] を選択し、**[OK]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. **[OK]** を選択して、確認メッセージを閉じます。

タスクの結果

テーブルのテキストインデックス作成が開始されます。完了すると、そのテーブルで添付ファイルを検索できます。

添付ファイルの [表示] リンクを非表示にする

ユーザーは、ファイル名または [表示] リンクをクリックして添付ファイルを開くことができます。[表示] リンクをクリックすると、ブラウザー内からファイルが開き、添付ファイルの一部として JavaScript コードが実行されます。 [表示] リンクは非表示にすることができます。ユーザーは、ファイル名をクリックして添付ファイルを表示することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. *glide.ui.disable_attachment_view* プロパティと *glide.ui.attachment_popup* プロパティを追加します。
   プラットフォームにプロパティを追加する手順については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。
2. *glide.ui.disable_attachment_view* プロパティで、[タイプ] を **true/false** に設定し、[値] を **true** に設定します。
3. *glide.ui.attachment_popup* プロパティで、[タイプ] を **true/false** に設定し、[値] を **false** に設定します。
4. デフォルトの動作に戻す (リンクを有効にする) には、*glide.ui.attachment_popup* プロパティの [値] を **true** に設定します。

添付ファイルアイコンの構成

特定のファイルタイプの添付ファイルの横に表示されるアイコンを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 画像ファイルのパスを決定するか、新しい画像をアップロードします。
2. [システム **UI]** > [添付アイコンルール]に移動します。
3. 既存のルールを開くか、[新規] をクリックして新しいルールを作成します。
4. ルールの詳細を入力します。

フィールド	説明
アイコンの選択方法	**[MIME** タイプ] または [ファイル拡張子] を選択します。 注: ファイルタイプに **[MIME** タイプ] で指定されたアイコンと、[ファイル拡張子] で指定された別のアイコンがある場合は、**[MIME** タイプ] アイコンが優先されます。
MIME タイプ	[アイコンの選択方法] が **[MIME** タイプ] の場合は、アイコンに関連付ける MIME タイプとサブタイプをスラッシュで区切って入力します (例： `application/pdf`)。
ファイル拡張子	[アイコンの選択方法] が [ファイル拡張子] になっている場合、アイコンに関連付けるファイル拡張子を先頭にピリオドを付けて入力します (例： `.pdf`)。
アイコン	アイコン画像ファイルへのパスを入力します (例： `images/icons/attach_pdf.gifx`)

5. [送信] または [更新] をクリックします。

フォーマッターの使用

フォーマッターは、レコード内のフィールドではない情報を表示するために使用されるフォーム要素です。フォームを構成して、フォーマッターをフォームに追加します。

ベースプラットフォームのフォーマッターの例

フォーマッター	説明
アクティビティフォーマッター	アクティビティのリストまたは履歴をタスクフォームに表示します。
プロセスフローフォーマッター	レコードの上部にある線形プロセスフローにさまざまなステージを表示します。
親ブレッドクラムフォーマッター	現在のタスクの親を表示するブレッドクラムを提供します。
承認サマライザーフォーマッター	承認されている要求に関する動的なサマリー情報を表示します。
CI 関係フォーマッター	現在の CI と関連 CI の関係を表示するためのツールバーを CI フォームに表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: フォーマッター要素を PDF にエクスポートすることはできません。フォームから PDF データをエクスポートする場合、フォームに追加されたフォーマッター要素は PDF 出力に表示されません。

カスタムフォーマッターを作成するには、フォーマッターのコンテンツを定義する UI マクロを作成してから、その UI マクロを参照するフォーマッターを作成します。その後、フォーマッターをフォームに追加できます。

フォーマッターの UI マクロの作成

フォーマッターが表示するコンテンツを定義する UI マクロを作成します。

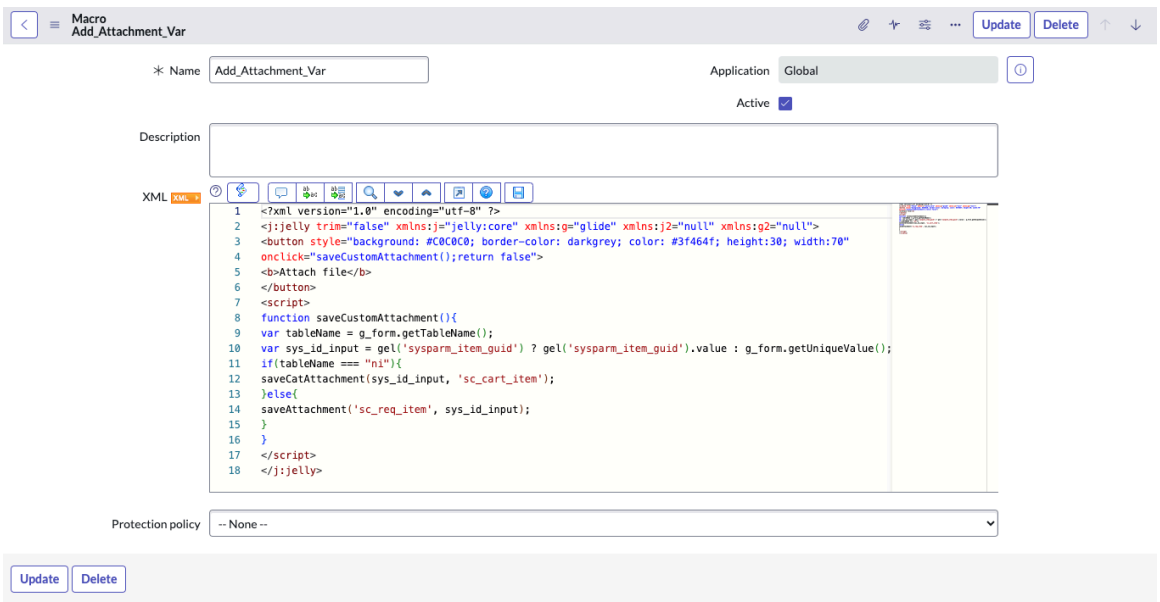
始める前に

この機能を使用するには、Jelly スクリプトのナレッジが必要です。
必要なロール： ui_macro_admin

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > **[UI** マクロ]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。
4. **XML** スクリプトフィールドに Jelly スクリプトを入力して、フォーマッターが表示するコンテンツを定義します。

注: フォーマッターの UI マクロは、UI の行を表します。`<TR></TR>` タグで開始および終了する必要があります。



この Jelly スクリプトはプレーンテキストで以下のように再現されます。これをマクロスクリプトの基礎としてマクロフォームにコピーできます。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<button style="background: #C0C0C0; border-color: darkgrey; color:
 #3f464f; height:30; width:70" onclick="saveCustomAttachment();return
 false">
<b>Attach file</b>
</button>
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<script>
function saveCustomAttachment(){
var tableName = g_form.getTableName();
var sys_id_input = gel('sysparm_item_guid') ?
 gel('sysparm_item_guid').value : g_form.getUniqueValue();
if(tableName === "ni"){
saveCatAttachment(sys_id_input, 'sc_cart_item');
}else{
saveAttachment('sc_req_item', sys_id_input);
}
}
</script>
</j:jelly>
```

5. [送信] をクリックします。

フォーマッターを作成してフォームに追加する

コンテンツを定義する UI マクロを作成した後で、フォーマッターを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

UI マクロを配置した状態で、それを参照するフォーマッターを作成し、フォームに追加します。

手順

1. [すべて] > [システム **UI]** > [フォーマッター]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、フォーマッターのわかりやすい名前を入力します。
4. [フォーマッター] フィールドに、 `.xml` を付けて UI マクロの名前を入力します。
5. [テーブル] フィールドで、フォーマッターを使用するテーブルを選択します。
6. [タイプ] フィールドで、[フォーマッター] を選択します。
7. **[Submit]** をクリックします。
8. フォーマッターをフォームに追加するには、フォームデザインを構成してフォーマッターを追加します。
   フォーマッターは、選択した内容に従ってフォームに表示されます。

アクティビティフォーマッター

アクティビティフォーマッターを使用すると、コメントや作業メモを含むジャーナルフィールドなど、レコードのフィールドとともに保存されていないアイテムを簡単に追跡できます。

アクティビティフォーマッターは、タスク [task] テーブルと、インシデント [incident] テーブルなどのタスクテーブルを拡張するその他のテーブルでデフォルトで有効になっています。また、承認 [sysapproval_approver] テーブルでも有効です。

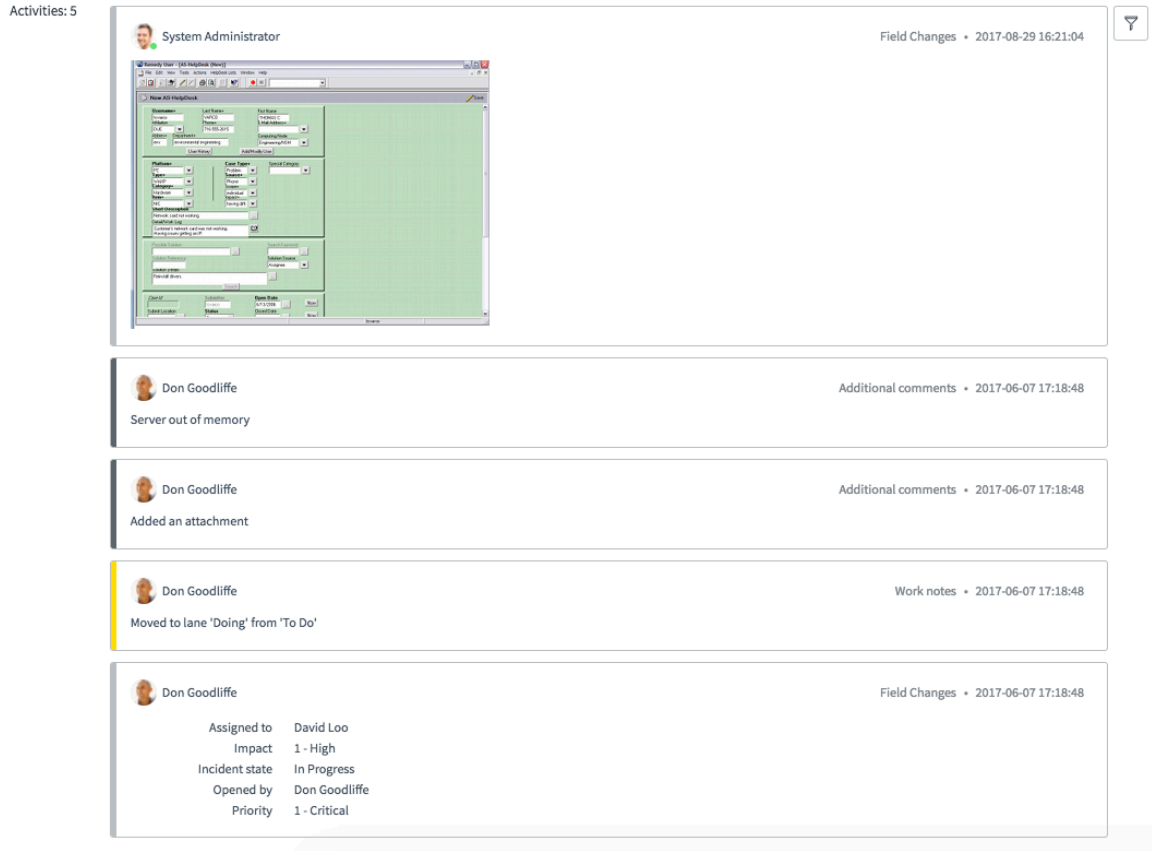
アクティビティフォーマッターに表示されるコンテンツをフィルタリングし、レコードのレコードフィードに参加することができます。任意のフォームにアクティビティフォーマッターを作成し、そのフォーマッターに表示されるフィールドを制御するプロパティを設定できます。アクティビティの横にある数字は、レコードフィードのエントリ数を示します。ユーザーがフィルターを使用すると、数値が更新されます。

アクティビティタイプとタイムスタンプが各エントリの上部に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI では、アクティビティフォーマッターにリアルタイムで更新が表示されるため、フォームを更新しなくても最新の情報を確認できます。ユーザープレゼンスを使用すると、他のユーザーがいつコメントを入力しているのか確認できます。

コア **UI** のアクティビティフォーマッター



アクティビティフォーマッターの作成

任意の監査対象テーブルにアクティビティフォーマッターを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > [フォーマッター]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. `Activities (task)` など、フォーマッターの名前を入力します。
4. テーブルを選択します。
5. [フォーマッター] フィールドに「`activity.xml`」と入力します。
6. [タイプ] は [フォーマッター] のままにします。
7. [送信] をクリックします。

タスクの結果

注: 1 つのテーブルに複数のアクティビティフォーマッターを作成できますが、1 つのフォームに複数のアクティビティフォーマッターを追加することはできません。

次のタスク

必要に応じて、新しいアクティビティフォーマッターをフォームに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティフォーマッターのフォームへの追加

アクティビティフォーマッターを任意のフォームに追加して、フォーム上のジャーナルフィールドを追跡します。

始める前に
必要なロール：personalize_form

手順

1. フォームに関連付けられたテーブルが監査されていることを確認します。
2. フォームのレイアウトを構成してアクティビティ (フィルター付き) を追加します。

> **注:** コア UI では、ジャーナルフィールドとアクティビティフォーマッターの間に別のフィールドを配置することはできません。アクティビティストリームは、ジャーナルフィールドがアクテビティフォーマッターの上に常に重ねられるようにビルドされます。
>
> フィールドスタイルは、アクティビティフォーマッターで使用されるコメントと作業メモフィールドには適用されません。これらのフィールドのスタイルは、sys_properties テーブルにある `glide.ui.activity_stream.style.comments` および `glide.ui.activity_stream.style.work_notes` システムプロパティを使用して設定できます。

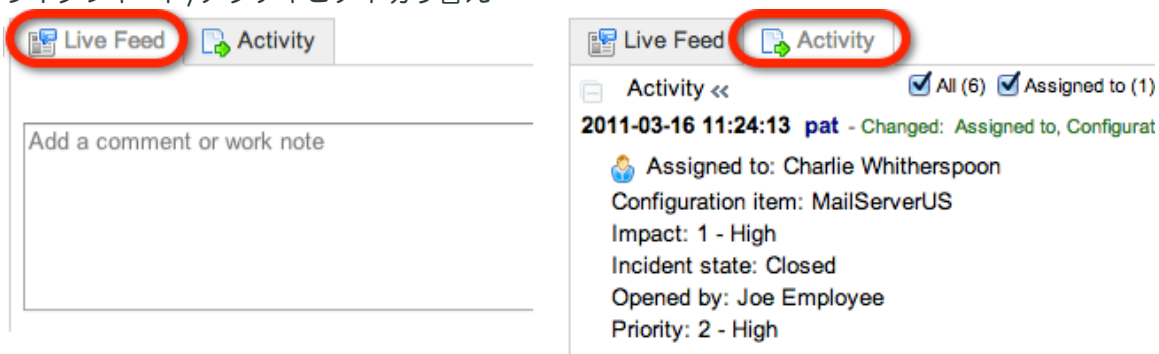
ライブフィード/アクティビティ切り替えを有効にする

ライブフィード/アクティビティ切り替えを有効にします。これにより、ユーザーはレコードのアクティビティフィードとドキュメントフィードを切り替えることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ライブフィードを使用して、メッセージを投稿したり、フィードに添付ファイルを追加したりして、レコード上で他のユーザーとやり取りします。アクティビティフォーマッターを使用して、レコードのアクティビティの全体的なサマリーを表示します。

ライブフィード/アクティビティ切り替え



glide.ui.show_live_feed_activity_property が有効になります。[コラボレーション] > [フィード管理] > [プロパティ] に移動し、[アクティビティフォーマッターのライブフィードタブの表示を切り替えます] オプションを有効にします。

手順

1. ライブフィードとレコードフィードのプラグインがアクティブであることを確認します。
2. アクティビティフォーマッターが表示されていない場合は、それを追加するようにフォームを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームの *live_feed* 辞書属性を [true] に設定します。
   このアクションにより、ライブフィードがアクティビティフォーマッターに追加されます。
4. システムプロパティを有効にします。
   a. [コラボレーション] > [フィード管理] > [プロパティ]に移動します。
   b. [アクティビティフォーマッターのライブフィードタブの表示を切り替えます] オプション (*glide.ui.show_live_feed_activity_property*) を有効にします。

カスタムアクティビティ

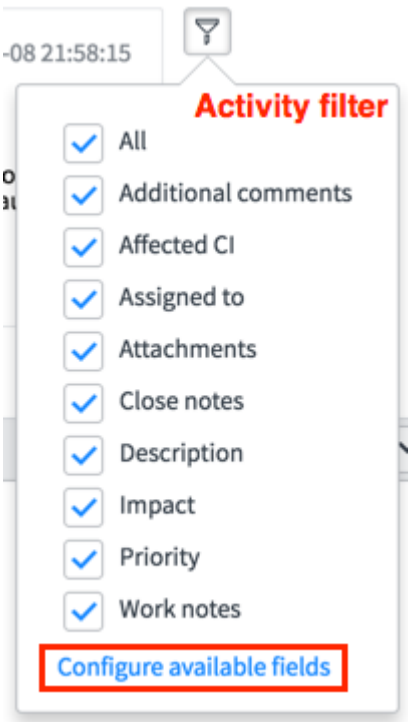
アクティビティフォーマッターに表示するフィールドをカスタマイズできます。ユーザーがアクティビティフィルターを開いたときに選択できるアクティビティのリストのフィールドを追加または削除できます。

始める前に

必要なロール：personalize_form および personalize_list

このタスクについて

アクティビティフィルターに表示されるフィールドをカスタマイズする



手順

1. [アクティビティフィルター] アイコン ( ) を選択します。
2. リストの一番下にある [利用可能なフィールドを設定] を選択します。
3. スラッシュバケットで、[利用可能] 列の目的のフィールドを選択し、[選択済み] 列に移動します。
   アクティビティは、[選択済み] 列の順序に関係なく、アルファベット順に表示されます。

   注: コア UI では、[利用可能なフィールドを設定] によって [追加コメント] フィールドと [作業メモ] フィールドの順序が決まります。

4. [保存] を選択して、それらをアクティビティフォーマッターとフィルターに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
アドミニストレーターは、[インシデントアクティビティフォーマッターフィールド] (*glide.ui.incident_activity.fields*) システムプロパティを変更することもできます。[システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]からこのプロパティにアクセスします。システムプロパティの値と選択した内容が、自動で同期されます。

アクティビティフォーマッターでメールを表示するためのロールを構成する

システムプロパティ *glide.ui.activity.email_roles* を使用すると、アクティビティフォーマッターでメールを表示できるロールを制御できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティフォーマッターでは、ユーザーが読み取り権限を持つフィールドのアクティビティのみがユーザーに表示されます。たとえば、セルフサービスユーザーに、インシデントフォームのセルフサービスビューにアクティビティフォーマッターが表示されても、作業メモの表示が許可されるようにセキュリティルールがカスタマイズされていない限り、メモは表示されません。

[メール - 自動生成] または [メール - 通知] フィールドがアクティビティリストに含まれている場合、すべてのユーザーにすべてのメールが表示されます。たとえば、作業メモを含むメールをエンドユーザーに表示するかどうかは決定されていません。この機能を指定されたロールに制限するには、このプロパティを構成します。

> **注:** メールは、送信されるまでアクティビティとして表示されません。メールプロパティが送信用に構成されていない場合は、[システムメールボックス] > [送信箱]に移動してメッセージを見つけることができます。

手順

1. [システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]に移動します。
2. [「メール - 自動生成」または「メール - 通知」を含む場合に、アクティビティフォーマッターでメールを表示できるロールのリスト (カンマ区切り) **(List of roles (comma separated) that can view emails in the Activity Formatter when "Emails-autogenerated" or "Emails-correspondence" are included)]** とラベル付けされたプロパティを見つけます。
3. プロパティにロールをカンマで区切って追加します。
   これらのロールだけが、アクティビティフォーマッターでメールを表示できます。他のすべてのロールにはメールが表示されません。ロールがリストされていない場合は、すべてのユーザーがメールを表示できます。itil ロールはデフォルトでリストに含まれています。
4. [保存] をクリックします。

アクティビティの最大サイズプロパティを構成する

アクティビティフォーマッターに表示できるコンテンツの量を増やすには、glide.max_activity_size プロパティを使用します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティのデフォルトサイズは 100 * 1024 です。これにより、アクティビティフォーマッターで大量のコンテンツが非表示になります。デフォルト値を変更するには、glide.max_activity_size プロパティを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アプリケーションナビゲーターで「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] を選択し、次の値を入力します。

フィールド	説明
名前	glide.max_activity_size
タイプ	整数
値	102400 このフィールドを使用して、アクティビティフォーマッターで許可されるコンテンツの数を増やします。この値はバイト単位である必要があります (例：100 * 1024、または 102400)。

コア UI でアクティビティフォーマッターのメール返信を構成する

`glide.ui16.emailStreamResponseActions` システムプロパティによって、コア UI でユーザーがアクティビティストリームのメール返信ボタンを使用してメールに返信できるかどうかが決まります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. 次のシステムプロパティを追加します。
   システムプロパティの追加の詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

フィールド	説明
名前	*`glide.ui16.emailStreamResponseActions`*
説明	メール返信ボタンをアクティビティストリームに追加します。
タイプ	True | False
値	[値] を **[true]** に設定します。このプロパティが構成されていない場合のデフォルト値は false です。

3. [送信] を選択します。

アクティビティフォーマッターの色の構成

アクティビティフォーマッターの色分けを変更するには、glide.ui.activity_stream.style.comments プロパティと glide.ui.activity_stream.style.work_notes プロパティを使用します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [追加コメント] フィールドのシステムプロパティを追加します。

   a. [新規] を選択します。

   b. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	説明
名前	`glide.ui.activity_stream.style.comments`
タイプ	文字列

   c. [送信] を選択します。

3. [追加コメント] フィールドの色を変更します。

   a. [システムプロパティ] リストで、glide.ui.activity_stream.style.comments レコードを選択します。

   b. 使用する色を入力します。
   たとえば、「`LightGreen`」と入力します。デフォルト値は transparent です。

   c. [更新] を選択します。

4. [作業メモ] フィールドのシステムプロパティを追加します。

   a. [新規] を選択します。

   b. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	説明
名前	`glide.ui.activity_stream.style.work_notes`
タイプ	文字列

5. [作業メモ] フィールドの色を変更します。

   a. [システムプロパティ] リストで、glide.ui.activity_stream.style.work_notes レコードを選択します。

   b. 使用する色を入力します。
   たとえば、「`Blue`」と入力します。デフォルト値は gold です。

   c. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロセスフローフォーマッター

プロセスフローフォーマッターは、プロセスのステージの概要をグラフィカルに示します。通常、フォーマッターはプロセスの一部であるフォームの上部に表示されます。

フローフォーマッター [sys_process_flow] テーブルの各レコードはプロセスステージを表し、異なる条件を適用することができます。指定された条件が満たされると、フォーマッターは現在のステージをハイライト表示し、前のすべてのステージの横にチェックマークを付けます。

次の例で、コア UI インターフェイスのワークフローを示します。

変更要求に対する コア **UI** のプロセスフロー

フォーマッターステージがテーブルに定義されている場合、フォーマッターがフォームに追加されていれば、そのステージはそのテーブルに関連付けられたフォームに指定された順序で表示されます。

プロセスフローフォーマッターのアクティブ化

プロセスフローフォーマッタープラグインをアクティブ化することができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

プロセスフローフォーマッターの作成

プロセスフローフォーマッターステージを作成することができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > [プロセスフロー]に移動します。
2. [新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 必要に応じてフォームに入力します。

フィールド	説明
テーブル	このプロセスフローフォーマッターのテーブルを選択します。
名前	フォーマッターを識別する名前を入力します。
ラベル	フォーム構成のスラッシュバケットに表示する名前を入力します。
有効	チェックボックスをオンにして、フォーマッターステージがアクティブになっていることを確認します。チェックボックスをオフにすると、フォーマッターステージはフロー表示に表示されません。
順番	プロセスフローのどこにフォーマッターを表示するかを示す数値を入力します。フォーマッターは、最も小さい数字にすると左側に配置され、最も大きい番号にすると右側に配置されます。
条件	条件ビルダーを使用して、フォーマッターが最新のものとしてハイライト表示される条件を設定します。SLA や Impact などの条件ビルダーで使用可能な任意のフィールドを使用して、プロセスフローステージをトリガーできます。
説明	プロセスフローフォーマッターについて説明します。この説明は、実際のフォーマッターには表示されません。

4. 必要に応じてステージごとに繰り返します。

親ブレッドクラムフォーマッター

タスクテーブルの親ブレッドクラムフォーマッターは、現在のタスクの親を表示するブレッドクラムを提供します。このフォーマッターは、タスクを拡張する任意のテーブルでも使用できます。

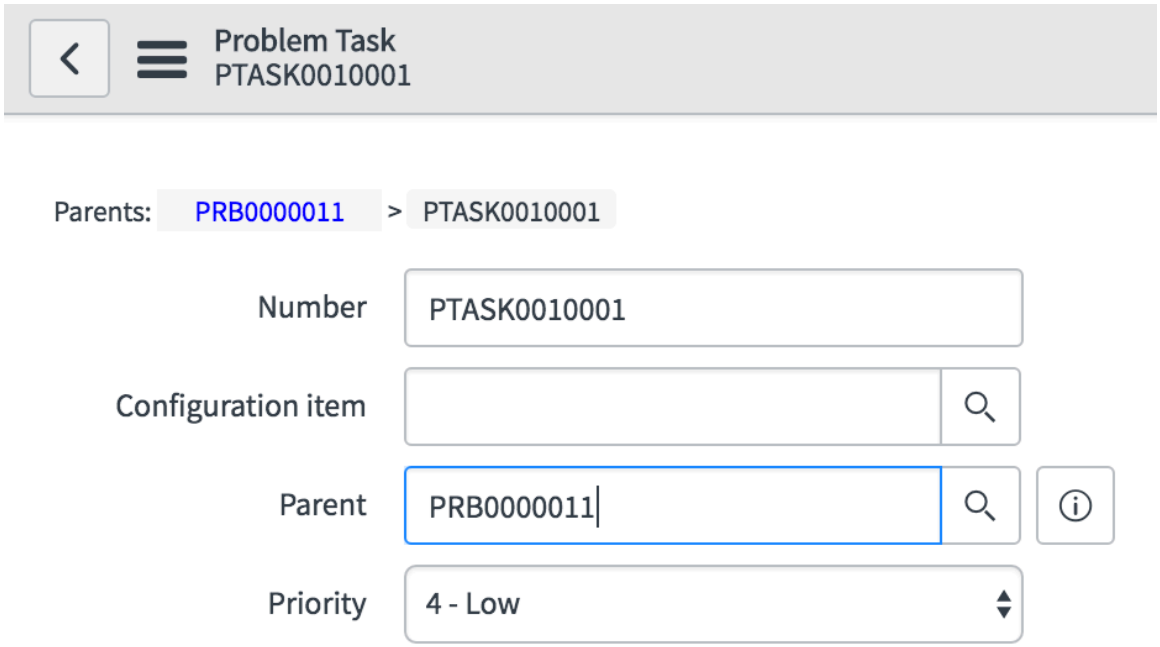
始める前に
必要なロール：personalize_form

このタスクについて
親ブレッドクラムフォーマッターをフォームに追加するには、フォームを構成し、 親ブレッドクラムを目的の場所に追加します。ブレッドクラムには、6 つのレベルの親のみが表示されます。さらにレベルが存在する場合、ブレッドクラムには省略記号 ("...") が表示されます。

ブレッドクラムを表示するには、[親] 参照フィールドにも値を格納する必要があります。[親] フィールドも含めるようにフォームを構成する必要がある場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パンくずリスト



親ブレッドクラムフォーマッターのカスタマイズ

親ブレッドクラムフォーマッターをカスタマイズして、表示するブレッドクラムを制御できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > [フォーマッター]に移動します。
2. [親ブレットクラム **(Parent Breadcrumbs)**] を選択します。
3. [このフォーマッターの **UI** マクロを表示] をクリックして、基になるフォーマッターを表示または変更します。
   デフォルトでは、ブレッドクラムは、デフォルトの表示フィールドである **gr.getDisplayValue()** をブレッドクラムのリンクとして使用します。これをカスタマイズするには、次の行を追加し、**fieldName** パラメーターをフィールドラベルではなく目的のフィールド名に置き換えます。

   ```
   pc.setLabelField("fieldName")
   ```

   ユーザーがブレッドクラムをポイントすると、そのレコードの簡単な説明がデフォルトでヒントとして表示されます。ブレッドクラムの代替のヒントを表示するには、次の行を追加し、**fieldName** パラメーターをフィールドラベルではなく目的のフィールド名に置き換えます。

   ```
   pc.setTitleField("fieldName")
   ```

   次の例に示すように、これらの行を適切な場所に追加してください。

   ```
   //parent crumb functions - script include
   var pc = new ParentCrumbs(now_GR);
   pc.setLabelField("short_description");

   //override the default display field to be used for label
   pc.setTitleField("number");
   ```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
//override default short_description hover text
var crumbs = pc.getCrumbs();
```

タスク以外のテーブルでの親ブレッドクラムフォーマッターの使用

親ブレッドクラムフォーマッターは、テーブルが **parent** というフィールドを介してそれ自体を参照している限り、タスク以外のテーブルで使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォーマッターを別のテーブルで使用できるようにするには、タスクテーブルで使用されるフォーマッターを複製します。

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > [フォーマッター]に移動します。
2. [親ブレットクラム **(Parent Breadcrumbs)**] を選択します。
3. [テーブル] フィールドを適切なテーブルに設定します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、[挿入] を選択します。
5. 新しいフォーマッターを適切なフォームに追加します。

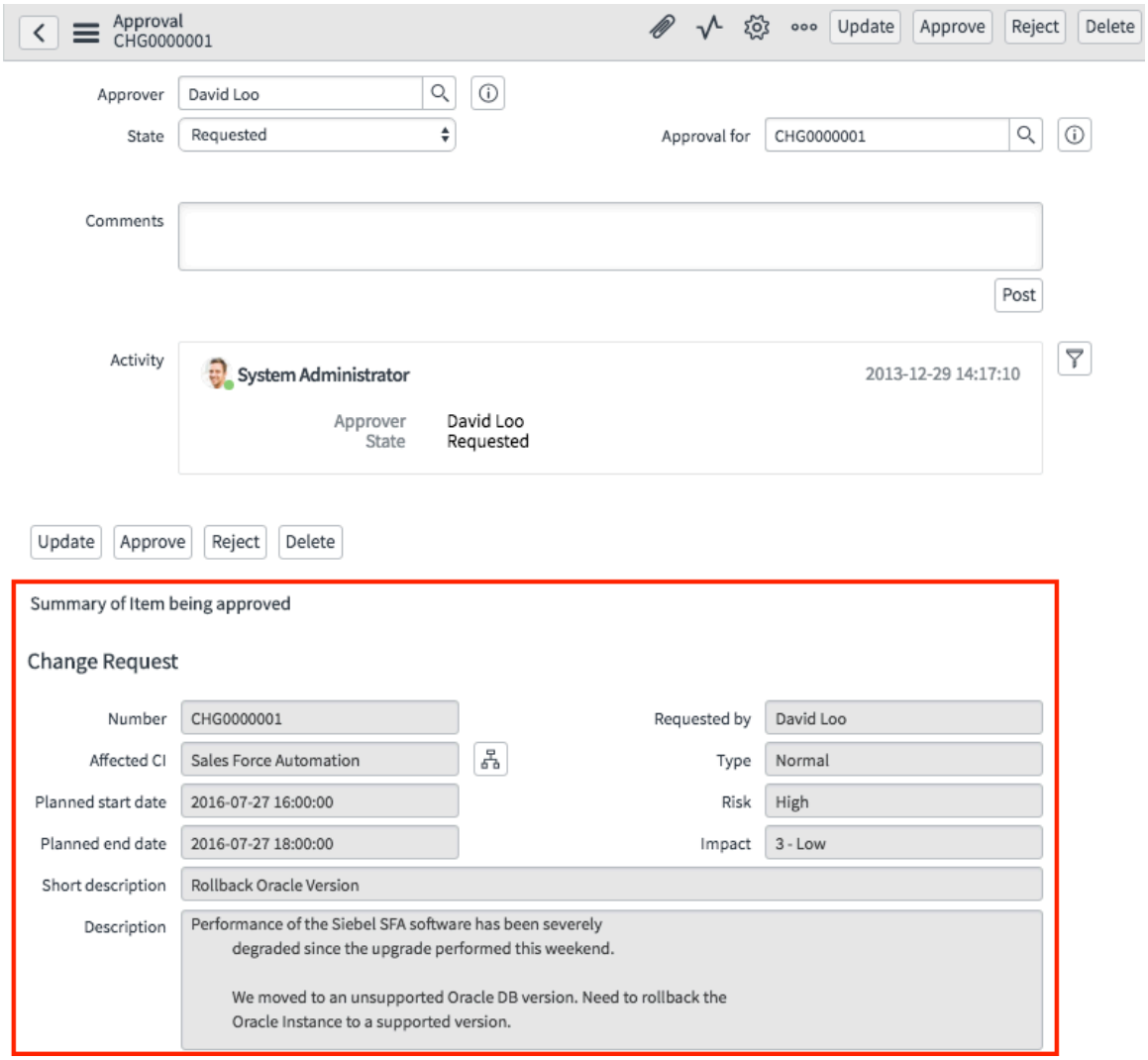
承認サマライザーフォーマッター

承認サマライザーフォーマッターにより、承認フォームの下部にサマリーが作成されます。

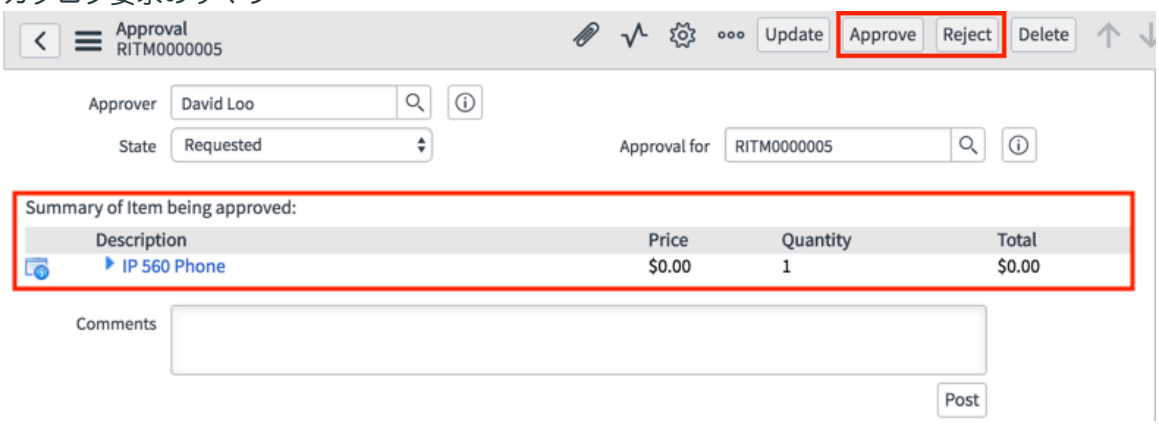
承認サマライザーには、変更要求やサービスカタログ要求など、承認中の内容に応じて異なる情報が表示されます。以下に 2 つの例を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更要求のサマリー



カタログ要求のサマリー



[却下] ボタンを使用すると、承認者は、要求全体を承認する前に、複数アイテム要求で 1 つ以上のアイテムを拒否することができます。要求アイテムが拒否された場合、そのアイテムのワークフローは開始されません。その後、承認者はアイテムの [承認] を選択することができます。

注: 要求全体が承認されたら、この [却下] ボタンが非表示になっていることを確認する必要があります。要求承認後にこのボタンを使用すると、要求アイテムのワークフローがキャンセルされ、ステージが矛盾した状態になります。同様に、要求アイテムの [承認] ボタンは、要求全体が承認または却下される前にのみ表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

フォーマッターの使用

フォーマッターをマクロで上書きする

システムはフォーマッターを使用して、特定のフォーム要素の複雑なレンダリングを処理します。

始める前に
必要なロール： ui_macro_admin

このタスクについて
以下にベースプラットフォームでフォーマッターによってレンダリングされたフォーム要素の例を示します。

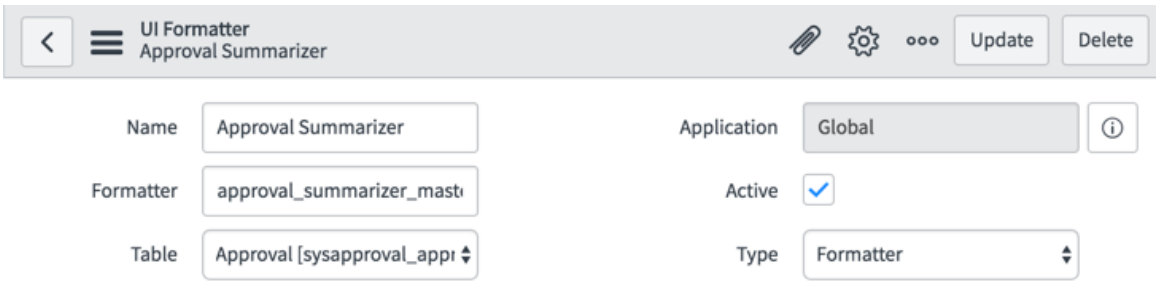
- アクティビティフォーマッター：アクティビティのリストまたは履歴をタスクフォームに表示します。
- プロセスフローフォーマッター：レコードの上部にある線形プロセスフローにさまざまなステージを表示します。
- タスクの親ブレッドクラムフォーマッター：現在のタスクの親を表示するブレッドクラムを提供します。
- 承認サマライザーフォーマッター：承認されている要素に関する動的なサマリー情報を表示します。

UI マクロは、ベースシステムで提供されるフォーマッターを上書きできます。

手順

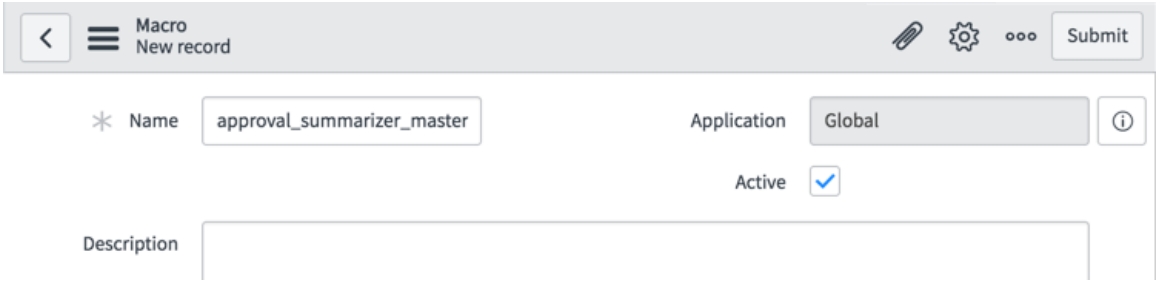
1. [すべて] > [システム **UI]** > **[UI** マクロ]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、上書きするフォーマッターと同じ名前を入力しますが、.xml 拡張子は省略します。
4. フォーム内の残りのフィールドに入力します。
5. [送信] をクリックします。

Example:
次の例は、既存の承認サマライザーフォーマッターを定義するフォームを示しています。



承認サマライザーフォーマッターを上書きする UI マクロのフォームは次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクティビティストリームエントリ数を制限する

システムプロパティを設定して、アクティビティストリームで許可されるエントリ数を制限できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. *`glide.history.max_entries`* プロパティを検索します。
3. [値] プロパティを編集して、ユーザーがアクティビティストリームで表示できるエントリの最大数を設定します。

   注: 新しいエントリは、フォームが更新されるまで最大数にカウントされません。

オプション	説明
名前	glide.history.max_entries
説明	アクティビティストリームに表示できるエントリの最大数。デフォルトの数は 250 です。新しいエントリは、フォームが更新されるまで最大数にカウントされません。
タイプ	整数
デフォルト値	250

フォームテンプレートの使用

テンプレートを使用すると、フィールドが自動的に追加されるため、新しいレコードを送信するプロセスが簡素化されます。

テンプレートを使用するには、特定のテーブルで最も頻繁に使用するフィールドを追加してテンプレートとして保存してから、ユーザーがテンプレートにアクセスできるようにします。ユーザーがレコードの作成時に手動でテンプレートを適用したり、アドミニストレーターがテンプレートを自動的に適用するスクリプトを定義したりすることができます。

インシデント、問題、変更など、頻繁に使用するフォームのテンプレートを作成します。作成またはアクセスできるテンプレートの数に制限はありませんが、フォームごとに多くのテンプレートがあると、テンプレートの管理が複雑になります。

テーブルレベルのアクセス コントロールを作成して、テンプレートの作成を制限することができます。適用すると、テンプレートから新しいレコードを作成するユーザーは、テンプレートによって変更されたすべてのフィールドに対して save_as_template アクセスコンポーネントを満たす必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動的に適用されるテンプレート

特定のテーブルのユーザーが作成した新しいレコードに自動的に適用されるテンプレートを作成できます。この種類のテンプレートを作成するには、テンプレートが適用されるテーブルの名前と一致するようにテンプレート名を設定します。

たとえば、ユーザーが Windows Server [cmdb_ci_win_server] テーブルにレコードを作成するときに、テンプレートを自動的に適用するとします。テンプレートフォームで、[名前] フィールドを **cmdb_ci_win_server** に設定し、[テーブル] フィールドを **Windows Server [cmdb_ci_win_server]** に設定します。

自動テンプレートは常にグローバルです。テンプレートフォームの [ユーザー] フィールドと [グループ] フィールドは優先されません。自動テンプレートは、ビジネスルール、UI アクション、またはワークフローによって生成されたレコードなど、システムによって作成されたレコードには適用されません。

関連情報

テンプレートバーを無効にする

テンプレートフォームを使用してテンプレートを作成する

任意のテーブルで特定のフィールドに自動で入力するために、テンプレートレコードを作成します。

始める前に

必要なロール：template_editor_global または admin

このタスクについて

テンプレートフォームを使用してテンプレートを作成します。

テンプレートを使用すると、ユーザーはレコードをより迅速かつ均一に完成させることができます。

上の動画では、[テンプレート] フォームを使用して以下の手順を実行し、テンプレートを作成する方法を示します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テンプレート]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	このテンプレートの名前 注: テンプレート名を既存のテーブル名と一致させることはできません。
テーブル	このテンプレートを適用するテーブル。[グローバル] を選択して、テンプレートをすべてのテーブルで使用できるようにします。 注: このリストには、テンプレートと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます
アクティブ	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するには、テンプレートをアクティブにする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザー	テンプレートを設定および適用できるユーザー。ユーザーを定義する場合、[グローバル] オプションを選択しない限り、他のユーザーはそのテンプレートを表示できません。
グループ	メンバーがテンプレートを設定および適用できるグループ。グループを定義する場合、[グローバル] オプションを選択しない限り、他のユーザーはそのテンプレートを表示できません。
グローバル	テンプレートにアクセスできるユーザーがこのテンプレートを表示および適用できるようにするオプション。
簡単な説明	テンプレートの説明。 注: このフィールドにコンテンツを追加しても、そのコンテンツはこのテンプレートを使用するフォームの [簡単な説明] フィールドには追加されません。
テンプレート	このテンプレートに基づくレコードに自動的に入力されるコンテンツ。左の列で指定されたテーブルからフィールドを選択し、右の列で自動的に入力するデータを入力します。 注: ドット連結フィールドは、テンプレートで選択できる場合でも、フォーム上にあるフィールドに適用されません。
リンク要素	子テーブルを親テーブルのテンプレートとリンクするテンプレート。子テーブルのテンプレートでは、親テーブルを参照するフィールドをこの値に設定します。値を設定すると、子テンプレートは親テーブルに明示的にリンクされます。 注: このフィールドはデフォルトでは表示されません。フィールドを追加するテンプレートフォームを構成します。

4. [送信] を選択します。

次のタスク
「アプリケーションスコープ」を参照してください。

関連するタスクレコードのテンプレートを作成する

アドミニストレーターは、子タスクテーブルにも 1 つ以上の関連レコードを作成するタスクテーブルレコードのテンプレートを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターは、タスクテーブル間の親子関係を理解する必要があります。たとえば、変更タスクテーブルは変更テーブルの子で、インシデントタスクテーブルはインシデントテーブルの子です。

注: 子テンプレートは、最初にモジュールから親テンプレートを適用した場合にのみ自動的に適用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 親タスクテーブルテンプレートから、これらのフィールドを追加するようにフォームレイアウトを構成します。
   - 次の関連子テンプレート
   - 次の関連テンプレート
   - リンク要素
2. 親タスクテーブルのテンプレートを作成します。
   たとえば、変更テーブル用にこのテンプレートを作成します。

サンプル変更テンプレート

フィールド	値
名前	ネットワークにサーバーを追加 (Add server to network)
テーブル	変更 [change_request]
簡単な説明	ネットワーク上にサーバーをセットアップする (Set up a server on the network)
テンプレート	◦ [簡単な説明] [ネットワーク上にサーバーをセットアップする] ◦ [カテゴリ] [ハードウェア] ◦ [アサイン先グループ] [ハードウェア]

3. 最初の関連タスクのテンプレートを作成します。
   たとえば、変更タスクテーブル用にこのテンプレートを作成します。

最初のサンプル変更タスクテンプレート

フィールド	値
名前	サーバーの注文
テーブル	変更タスク [change_task]
簡単な説明	サーバーハードウェアを注文する (Order server hardware)
テンプレート	◦ [簡単な説明] [サーバーハードウェアを注文する] ◦ [アサイン先グループ] [ハードウェア]
リンク要素	変更要求

4. 追加の各関連タスクのテンプレートを作成します。
   たとえば、変更タスクテーブル用に 1 つの追加のテンプレートを作成します。

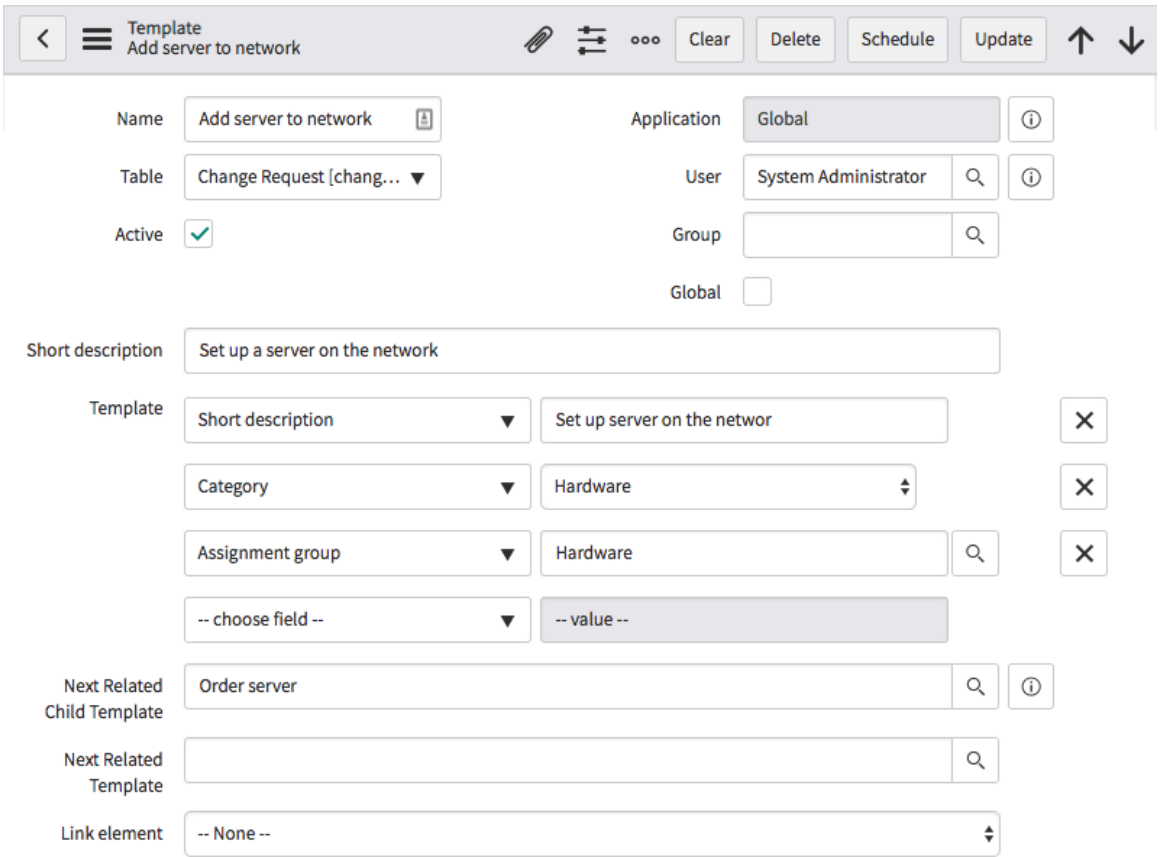
2 つ目のサンプル変更タスクテンプレート

フィールド	値
名前	ネットワーク上にサーバーをインストールする (Install server on network)
テーブル	変更タスク [change_task]
簡単な説明	ネットワーク上にサーバーをインストールする (Install server on network)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

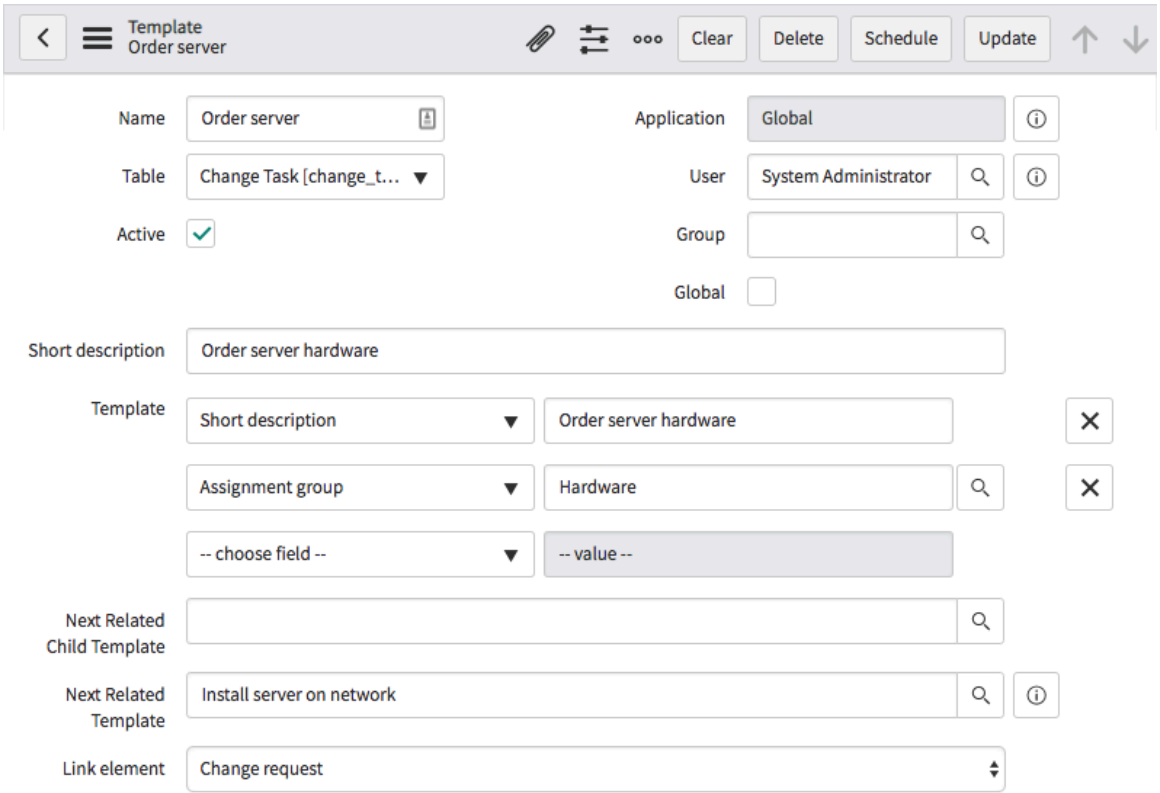
フィールド	値
テンプレート	◦ [簡単な説明] [ネットワーク上にサーバーをインストールする] ◦ [アサイン先グループ] [ハードウェア]
リンク要素	変更要求

5. 親タスクテーブルテンプレートから、 [次の関連子テンプレート] を最初の関連する子タスクに設定します。
   たとえば、[ネットワークにサーバーを追加 (Add server to network template)] テンプレートで、[次の関連子テンプレート] フィールドに [サーバーの注文] を選択します。



6. 子関連タスクごとに、[次の関連テンプレート] を次の関連タスクテンプレートに設定します。
   たとえば、[サーバーの注文] テンプレートで、[次の関連テンプレート] フィールドに [ネットワーク上にサーバーをインストールする (Install server on network)] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: 最後の関連タスクテンプレートには、[次の関連テンプレート] の値がありません。たとえば、 [ネットワーク上にサーバーをインストールする **(Install server on network)]** テンプレートの [次の関連テンプレート] には値がありません。

次のタスク

親タスクテーブルテンプレートのモジュールを作成して 、子テンプレートを関連するタスクレコードに適用できるようにします。たとえば、[ネットワークにサーバーを追加 **(Install server on network)]** のモジュールを作成します。

フォームを保存してテンプレートを作成する

入力されたフォームをテンプレートとして保存します。

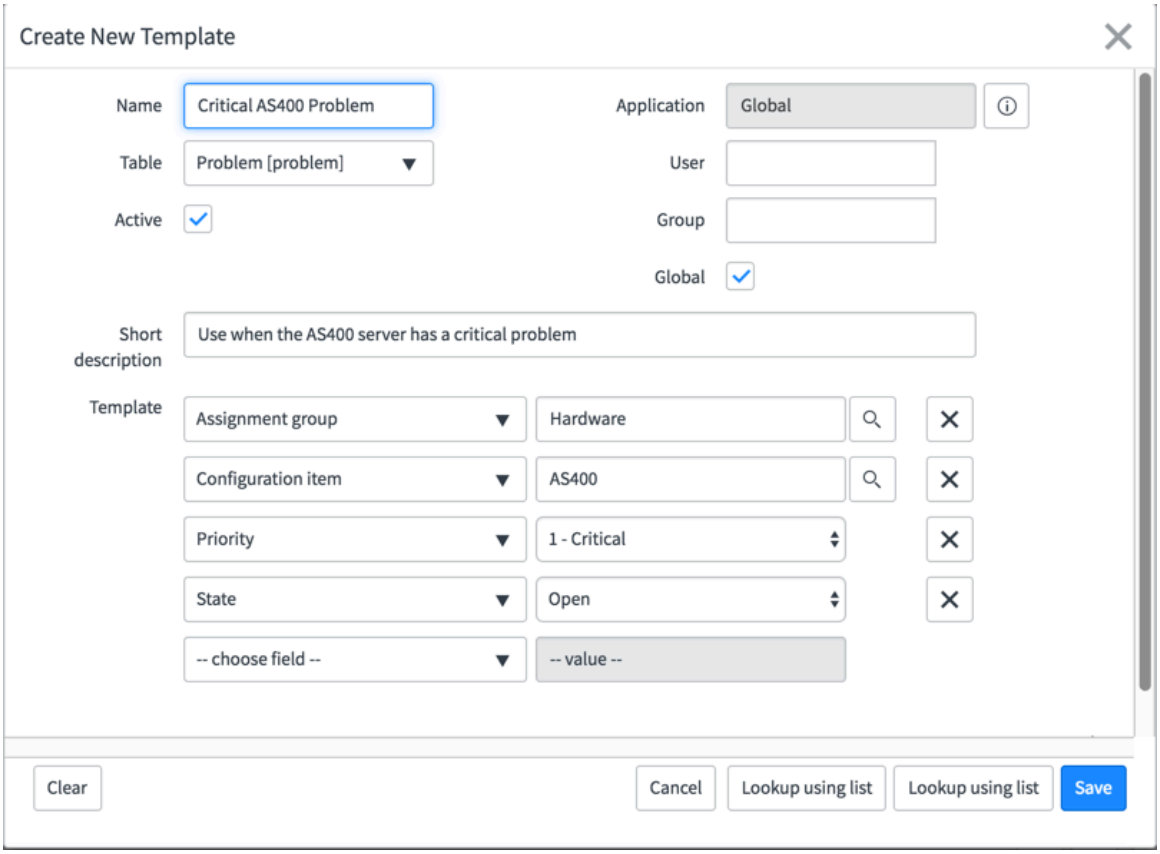
始める前に

テンプレートバーを切り替えて、フォームに表示されるようにします。
必要なロール：admin

手順

1. フォームに移動します。
2. ユーザーがテンプレートを適用すると表示されるフォームに入力します。
3. テンプレートバーで、プラスアイコン (+) をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. ユーザーが正しいテンプレートを簡単に選択できるように、わかりやすい名前を入力します。
5. 必要に応じて追加の変更を行います。
6. [保存] をクリックします。

関連情報

ACL ルールのタイプ

テンプレートに基づいてレコードを作成する

スケジュール済みジョブを作成してスケジュールし、テンプレートに基づいてレコードを作成することができます。たとえば、入力済みのタスクレコードを定期的に作成して、週次バックアップを実行できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テンプレート] に移動します。
2. テンプレートレコードを選択します。
3. [スケジュール] をクリックします。
   予定エンティティ生成フォームが表示されます。
4. [実行] 選択リストで、レコードを作成する頻度を選択します。
5. スケジュール情報を入力します。
6. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレートのモジュールを作成する

テンプレートデータが事前に入力されたフォームを開くモジュールを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
子テンプレートは、親テンプレートがモジュールから適用される場合にのみ適用されます。テンプレートを新しいフォームに適用しても、子テンプレートは適用されません。

手順

1. [セルフサービス] などのアプリケーションメニューをポイントし、[アプリケーションの編集] (鉛筆) アイコンをクリックします。
2. [モジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします
3. 必要に応じて、[タイトル] および [順序] フィールドに入力します。
4. [リンクタイプ] フォームセクションの [テーブル] フィールドで、フォームを作成するテーブルを選択します。
5. [リンクタイプ] フィールドで、([引数] から) **[URL]** を選択します。
6. [引数] フィールドに「`<table>.do?sys_id=-1&sysparm_template=<templatename>`」と入力します。
   `<table>` は、テーブルフィールドで選択したテーブルの名前 (`incident`など) です。`<templatename>` は、フォームの事前入力に使用するテンプレートの名前です (例：`インシデントコールタイプ`)。
7. [送信] をクリックします。
8. アプリケーションナビゲーターを更新して、新しいモジュールを表示します。

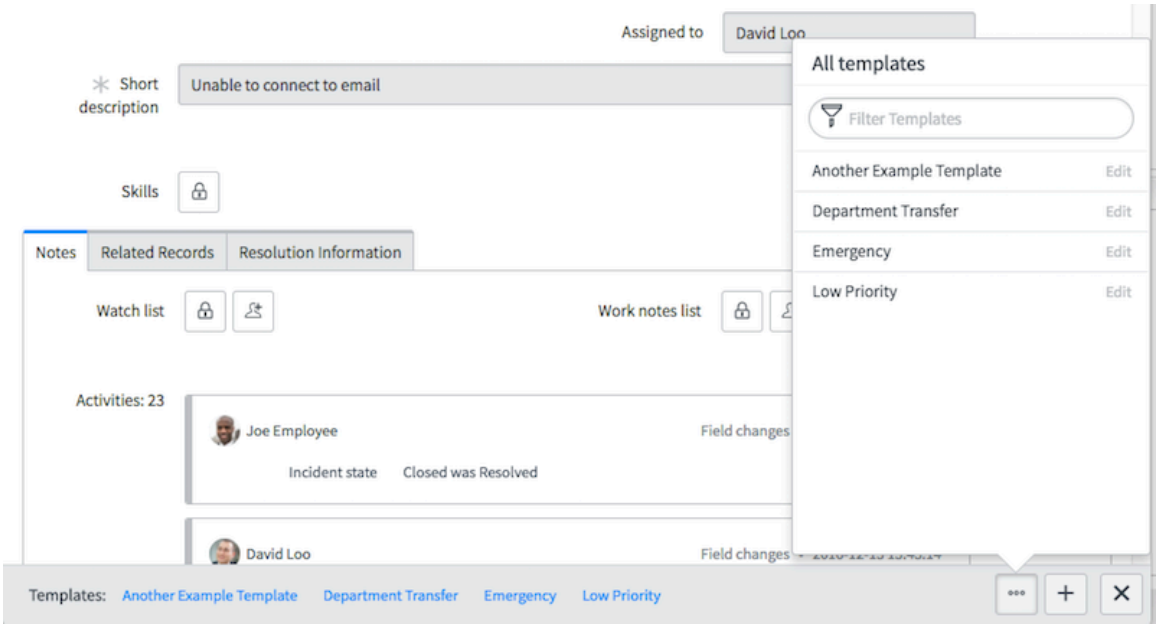
テンプレートバー

テンプレートバーを使用して、テンプレートを適用、編集、および作成します。

切り替えると、テンプレートバーがフォームの下部に表示されます。テンプレートのタイトルを選択して、フォームにテンプレートを適用します。右下にあるボタンを使用して、テンプレートの完全なリストを追加、編集したり、リストにアクセスしたりします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI のテンプレートバー



テンプレートバーの要素

要素	説明
テンプレート	使用可能なテンプレートは、テンプレートバーに青色のテキストで表示されます。テンプレートをクリックしてフォームに適用します。
[すべてのテンプレート] ボタン ( )	[すべてのテンプレート] ウィンドウを切り替えます。
[新規テンプレートを作成] ボタン ( )	[新規テンプレートを作成] ウィンドウを表示します。
[すべてのテンプレート] ポップアップ	このウィンドウは、[すべてのテンプレート] ボタンが選択されている場合に表示されます。ウィンドウには、利用可能なすべてのテンプレートのフィルター可能なリストが表示されます。テンプレートの左側にある [編集] ボタンをクリックして、そのテンプレートを編集します。
[テンプレートバーを無効にする] ボタン ( )	テンプレートバーを無効にします。バーを表示するには、「テンプレートバーの切り替え」を参照してください。

アドミニストレーター以外の場合、[編集] ボタンを有効にする方法の詳細については、KB0711956 を参照してください。

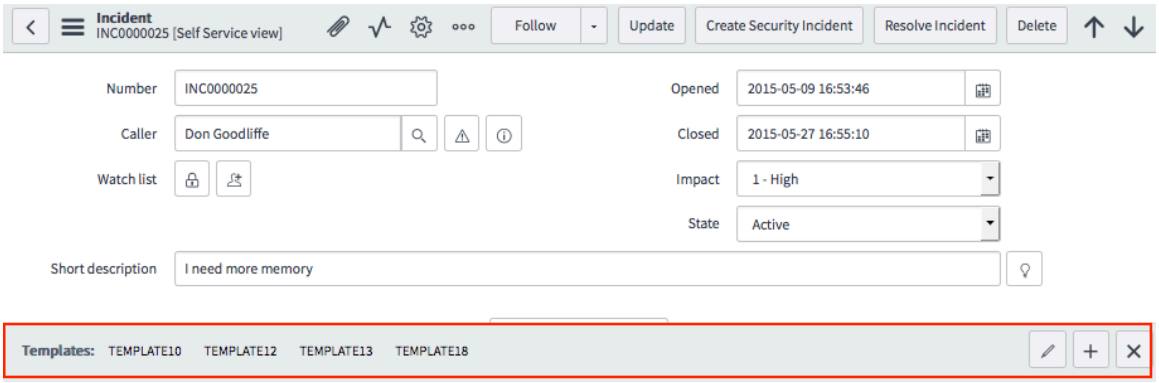
テンプレートバーの切り替え

テンプレートバーがフォームの下部に表示されます。テンプレートを適用、編集、作成するためのショートカットが用意されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
テンプレートバーを切り替えて、すべてのフォームに表示するか非表示にすることができます。デフォルトでは、テンプレートバーが表示されます。



手順

1. フォームに移動します。
2. フォーム ヘッダーで、その他のオプション アイコン (ooo) をクリックします。
3. [テンプレートバーの切り替え] を選択します。

スクリプトテンプレート

JavaScript を使用して、アクティブなテンプレートをレコードに適用できます。

テンプレートを current に適用する

テンプレートを適用するには、*applyTemplate* メソッドを使用します。

```
current.applyTemplate("<templatename>");
```

テンプレートを GlideRecord に適用する

current 以外のレコードにテンプレートを適用するには、current を GlideRecord 変数に変更します。GlideRecord 変数を使用する場合は、変数を宣言した後に初期化する必要があります。

```
var rec1 = new GlideRecord("incident");
rec1.initialize();
rec1.applyTemplate("my_incident_template");
```

UI アクションからテンプレートを適用する

次のスクリプトは、問題フォームの *Create Change* UI アクションをカスタマイズできる方法を示しています。このスクリプトを UI アクションに追加した後で、ユーザーは UI アクションを選択し、問題レコードと変更テンプレートの両方の情報を使用して変更レコードを作成できます。

```
var change = new GlideRecord("change_request");
change.initialize();
change.short_description = current.short_description;
change.description = current.u_details;
change.cmdb_ci = current.u_service;
change.priority = current.priority;
change.requested_by = current.caller_id;
change.assignment_group.setDisplayValue('Change & Release');
change.u_status = 'New';
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
change.parent = current.number;
if(0 == change.applyTemplate("standard_rfc")) {
    current.rfc = change.insert();
    current.comments = 'Change ' + change.number + ' created.';
}

var mySysID = current.update();

gs.addInfoMessage("Change " + change.number + " created");
action.setRedirectURL(change);
action.setReturnURL(current);
```

子テンプレートを使用してテンプレートのスクリプトを作成する

1 つ以上の子テンプレートを持つテンプレートで *applyTemplate* を使用する場合、システムは子テンプレートを適用する前に親レコードを作成します。この動作により、子レコードから親への参照またはドット連結フィールドが有効なターゲットを持つことが保証されます。

たとえば、変更要求テーブルのテンプレートに変更タスクテーブルの子テンプレートがある場合、変更要求テンプレートを適用すると、データベースに変更要求レコードが挿入されます。このレコードを変更タスクレコードの変更要求として割り当て、子テンプレートを変更タスクレコードに適用します。

名前の代わりに **sys_id** を使用したテンプレートの適用

sys_id を使用してテンプレートを適用するには、次の方法を使用します。

```
GlideTemplate.get(template.sys_id).apply(GlideRecord)
```

UI アクションの定義

UI アクションには、フォームやリストのボタン、リンク、コンテキストメニューアイテムなどがあります。UI がよりインタラクティブで、カスタマイズされた、ユーザーのアクティビティに応じたものになるように、UI アクションを構成します。

ui_action_admin ロールを持つアドミニストレーターとユーザーは、UI アクションを定義できます。

UI アクションコントロール

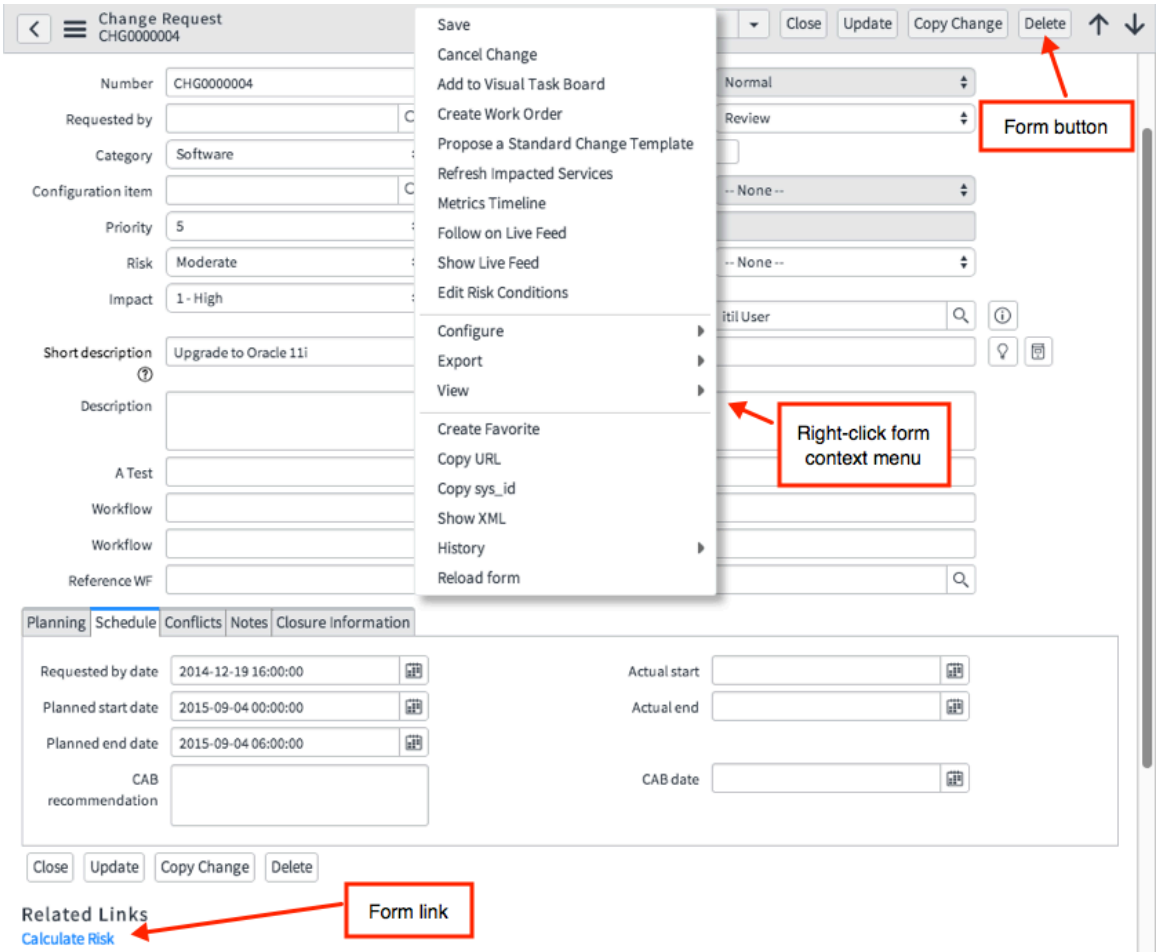
次のいずれかのコントロールを提供する UI アクションを作成できます。

- フォームのボタン。
- フォームのコンテキストメニューを開くかフォームのヘッダーを右クリックしたときに表示されるフォーム上のコンテキストメニューアイテム。
- フォーム内の関連リンク。
- リスト上部のバナーにあるボタン。
- リストの下部にあるボタン。
- リストのコンテキストメニューを開くかリストのヘッダーを右クリックしたときに表示されるリスト上のコンテキストメニューアイテム。
- リストの下部にあるアクション選択リストのメニューアイテム。
- リストの下部にある関連リンク。

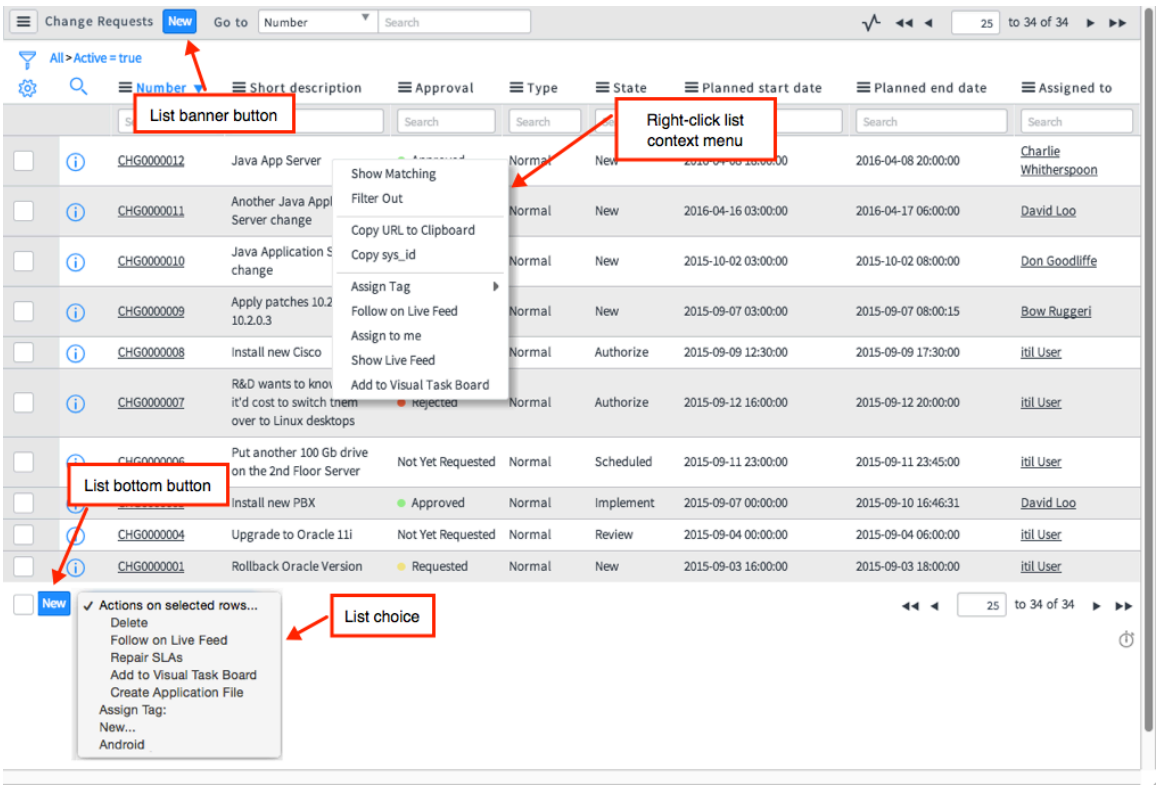
注: 関連リストの [新規] または [編集] UI アクションを非表示にするか制限するには、リストコントロールを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームの UI アクション



リストの UI アクション



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI アクションの作成

新しい UI アクションを作成することも、既存の UI アクションを編集することもできます。

始める前に

必要なロール：ui_action_admin または admin

このタスクについて

UI アクションと同じスコープ内にあるテーブルとデータベースビューに UI アクションを追加することも、別のアプリケーションスコープの UI アクションを実行できるテーブルに UI アクションを追加することもできます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > **[UI アクション]**に移動します。
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. フィールドに入力して UI アクションを定義します。
   すべてのフィールドを表示するようにフォームを構成する必要があります。

UI アクションフィールド

フィールド	説明
名前	ボタン、リンク、またはコンテキストメニューアイテムに表示されるテキスト。
テーブル	UI アクションが利用可能なテーブル。デフォルトでは、選択したテーブルを拡張するテーブルにも UI アクションが表示されます (たとえば、タスクアクションはインシデントテーブルに表示されます)。 [グローバル] を選択すると、アクションがすべてのテーブルで使用できるようになります。
順序	UI アクションが表示される順番。ボタンには左から右へ、メニューアクションには上から下への順番が適用されます。
アクション名	スクリプトで UI アクションを参照するときに使用する一意の名前。
アクティブ	選択すると UI アクションが有効になるオプション。UI アクションを無効にするには、このチェック ボックスをオフにします。
レコード作成時に表示	挿入されていない新しいレコードにボタンを表示するオプション。
レコード更新時に表示	既存のレコードにボタンを表示するオプション。
クライアント	サーバーではなく、ユーザーのブラウザーでスクリプトを実行する UI アクションのオプション。有効にすると、[条件] フィールドの上に [クリック時] フィールドが表示されます。
フォームボタン	フォームにボタンを配置するオプション。
フォームのコンテキストメニュー	アイテムをフォームコンテキストメニュー (フォームヘッダーを右クリック) に配置するオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォームリンク	フォームの [関連リンク] セクションにリンクを配置するオプション。
フォームスタイル	◦プライマリ： UI アクションを青色にします。 ◦破棄： UI アクションを赤色にします。 ◦書式設定なし： UI アクションに色を付けません。
バナーリストボタン	リストのバナーにボタンを配置するオプション。 **注:** リストバナーボタンはレコード固有の条件をサポートすることを意図していないため、リストにボタンを表示するかどうかを決定するために条件が評価されるときに最初の行のみが考慮されます。リストバナーボタンの UI アクションでは、レコード固有の条件 (current.getValue('state') === 'closed' など) を使用しないでください。
リスト下部ボタン	リストの下部にボタンを配置するオプション。 **注:** リスト下部のボタンは、条件に関係なく表示され、実行時にレコードごとに評価されます。
リストコンテキストメニュー	リストフィールドのコンテキストメニュー (リスト内のセルを右クリック) にアイテムを配置するオプション。
リスト選択肢	リストの下部にあるアクション選択リストにアイテムを配置するオプション。 **注:** リスト下部のボタンは、リスト選択アクションと同様、条件に関係なく表示され、実行時にレコードごとに評価されます。
リストリンク	フォームの下部にある [関連リンク] セクションにリンクを配置するオプション。
リストスタイル	◦プライマリ： UI アクションを青色にします。 ◦破棄： UI アクションを赤色にします。 ◦書式設定なし： UI アクションに色を付けません。
上書き	この UI アクションが上書きする UI アクション。
メッセージ	UI アクションが、メッセージ [sys_ui_message] テーブルからローカライズされた代替メッセージを検索するためのキーとして使用できるテキスト文字列。[メッセージ] フィールドの個別の行にある各メッセージキー。 インスタンスは、UI アクションが getMessage(msg) 呼び出しを行うたびに、ローカライズされたメッセージ文字列を探します。ここで msg 文字列は [メッセージ] フィールドのキーと一致している必要があります。
コメント	この UI アクションを説明するコンテンツ。
ヒント	ユーザーがこの UI アクションコントロールをポイントしたときに表示されるテキスト。
クリック時	UI アクションを実行したときに実行される JavaScript 関数の名前。関数は [スクリプト] フィールドで定義されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	UI アクションが表示されるタイミングを制限する JavaScript 条件付きステートメント。条件は常にサーバー上で実行されます。 **注:** ◦現在のオブジェクトは、リストコンテキストメニューの条件に使用できません。[リストコンテキストメニュー] オプションが選択されている場合、これらのアクションでの *current* の使用は無視されます。 ◦関連リストボタンの UI アクション条件の親レコードを参照できます。たとえば、クローズした変更の [影響を受ける CI] 関連リストで [新規] ボタンと [編集] ボタンを無効にするには、グローバル m2m UI アクションを task_ci テーブルにコピーして、*parent.active* の条件を追加します。 ◦条件ステートメントで指定したフィールドのいずれかを空のままにすると、その条件はデフォルトで **true** になります。
スクリプト	UI アクションが実行されるときに実行するスクリプト。関数名は一意である必要があります。
ワークスペース	
ワークスペースフォームボタン	ワークスペースで UI アクションを UI アクションのリストに表示させるオプション。
ワークスペースフォームメニュー	ワークスペースで UI アクションに関連付けられたメニューにリストアイテムとして UI アクションを 表示させるオプション。
構成可能なワークスペースの形式	構成可能なワークスペースで UI アクションを使用するためのオプション。オフにすると、UI アクションは従来のワークスペースで適用されます。
ワークスペースクライアントスクリプト	ワークスペースで UI アクションが実行されるときに実行するスクリプト。
ロールが必要	
ロール	適用する UI アクションに必要なロール。ユーザーは、適用する UI アクションのロールを少なくとも 1 つ持っている必要があります。
フォームビューでの関連したリスト	
UI アクション可視化	UI アクションが適用されるフォームのビュー。このオプションを使用して、UI アクションを指定したフォームビューに制限します。指定されたビューでは、次のルールに従って UI アクションを使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	a. 可視化ルールがない場合、アクションはすべてのビューに表示されます。 **b.** 特定のビューに除外ルールがある場合、そのビューにはアクションが表示されません。 **c.** 少なくとも 1 つのインクルードルールがある場合、アクションは明確にインクルードされるビューにのみ表示されます。
バージョン	UI アクションのすべてのバージョン。バージョンを比較したり以前のバージョンに戻したりするには、このリストを使用します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

> **注:** UI アクションがクライアント側で実行できるようになっている場合は、関数でラップします。それ以外の場合は、ページがロードされたときに、[スクリプト] フィールドのコンテンツが実行されます。

Example:
UI アクションスクリプトの一部として、ユーザーを URL にリダイレクトできます。たとえば、UI アクションからフォームを作成した後に、フォームにリンクを追加したり、新しいレコードを開いたりすることができます。ユーザーを UI アクションから URL にリダイレクトするには、[スクリプト] フィールドで次の構文を使用してリダイレクトリンクを定義します。

```
action.setRedirectURL ( '                    ');
```

ユーザーをレコードに誘導するには、次の構文を使用します。ここで、*new_record* は GlideRecord の変数名です。

```
action.setRedirectURL (new_record );
```

拡張テーブルの UI アクションの上書き

別のテーブルから拡張されたテーブルの UI アクションを上書きまたは削除することができます。

始める前に
これは、ドメインセパレーションインスタンスには適用されません。

このタスクについて
UI アクションがタスクテーブルに定義されると、UI アクションは、インシデント、変更、問題を含むすべてのタスク、およびタスクテーブルを拡張するその他のすべてのテーブルに適用されます。同様に、グローバル UI アクションはすべてのテーブルに適用されます。ただし、特定のテーブルの UI アクションを上書きすることができます。この例では、インシデント [incident] テーブルに対してのみタスク [task] テーブルの UI アクションを上書きまたは削除する方法を示します。

手順

1. インシデントテーブルに対してのみタスクテーブルの UI アクションを上書きするには、次の手順を実行します。

   a. 同じアクション名を使用してインシデントテーブルに UI アクションを作成します。
   アクション名が定義されていない場合は、新しい UI アクションと上書きする UI アクションの両方を同じアクション名で更新します。

   b. インシデントテーブルに固有のスクリプトを入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. インシデントテーブルに対してタスクテーブルの UI アクションを削除するには、次の手順を実行します。
   a. タスクテーブルの UI アクション定義に移動します。
   b. 条件 `current.getRecordClassName() !='incident'` を追加します。

UI ポリシーの使用

UI ポリシーは、フォーム上の情報の動作を動的に変更し、タスクのカスタムプロセスフローを制御します。

たとえば、UI ポリシーを使用して、フォームの数値フィールドを読み取り専用にしたり、簡単な説明フィールドを必須にしたり、その他のフィールドを非表示にしたりできます。基本的な UI ポリシーにはスクリプティングは必要ありませんが、より高度なアクションを実行するには、[スクリプトの実行] オプションを使用します。

クライアントスクリプトを使用してこれらすべてのアクションを実行することもできますが、ロード時間を短縮するために、可能であれば UI ポリシーを使用してください。

UI ポリシーの作成

UI ポリシーを作成して、タスクのカスタムプロセスフローを定義します。

UI ポリシーの追加

始める前に
必要なロール：ui_policy_admin

このタスクについて
画面 UI ポリシーの条件は、画面に表示されていないフィールドを含めて、テーブルのすべてのフィールドを評価します。この関数は、フィールドが評価されるためにはフォーム上に表示されていなければならないという要件を削除します。

注:

- Fuji より前のバージョンから引き継がれたポリシーは、評価方法が異なります。以前に評価されなかったフィールドが評価されます。
- UI ポリシーは検索画面ではサポートされていません。
- UI ポリシーは、コンテンツ管理システムアプリケーション内に表示されるフォームとリストにも適用されます。

手順

1. [すべて] > [システム **UI]** > **[UI** ポリシー]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
   UI ポリシーの [詳細ビュー] フォームが開きます
3. ビューを変更するには、[関連リンク] で [デフォルトビュー] をクリックします。
4. 必要に応じてフォームに入力します。
   すべてのフィールドを表示するようにフォームを構成する必要があります。

UI ポリシーのフィールド

フィールド	説明
テーブル	変更するフォームのテーブル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	UI ポリシーのアクティブ状況。アクティブな UI ポリシーのみが適用されます。
簡単な説明	UI ポリシーの簡単な要約。
順序 [詳細ビュー]	処理シーケンス (最小値から最大値まで)。2 つのポリシーが競合する場合は、数値の大きい UI ポリシーが実行されます。 継承された UI ポリシーについては、拡張 (子) テーブルの UI ポリシーが最初に実行されます。次に、ベーステーブルの UI ポリシーが実行されます。どちらも、指定された値が最も小さいものから最も大きいものの順序で実行されます。
適用時期	
条件	この条件が満たされた場合に UI ポリシーが適用されます。条件は、条件ビルダーでビルドします。スクリプトを使用して条件を設定するには、代わりにクライアントスクリプトを使用します。 ユーザーが手動でフォームのフィールドを変更した場合のみ、条件が再度確認されます。UI アクション、コンテキストメニューアクション、リストエディターによる変更は、評価されません。
グローバル [詳細ビュー]	UI ポリシーをすべてのフォームビューに適用するかどうかを指定するオプション。このチェックボックスをオフにすると、UI ポリシーはビュー固有になります。 デフォルトでは、グローバル UI ポリシーはすべてのフォームビューに適用されます。ただし、UI ポリシーはビュー固有にすることができます。たとえば、フォームの itil ビューに対してのみ UI ポリシーを定義できます。これを行うには、[ビュー] フィールドを使用します。
ビュー [詳細ビュー]	UI ポリシーが適用されるフォームビューを示すオプション。このフィールドは、[グローバル] が選択されていない場合にのみ表示されます。[グローバル] が選択されておらず、[ビュー] フィールドが空白のままの場合、スクリプトはデフォルトのビューに適用されます。フォームビューの詳細については、「ビュー管理」を参照してください。
False の場合は取り消し [詳細ビュー]	UI ポリシーの条件が false と評価された場合に UI ポリシーアクションを取り消す必要があることを指定するためのオプション。言い換えると、条件が true の場合は指定のアクションが実行され、false の場合はアクションが取り消されます。
ロード時 [詳細ビュー]	フォームの変更時に UI ポリシーの動作を OnLoad で実行するように指定するためのオプション。 UI ポリシーの [ロード] チェックボックスをオンまたはオフにして、条件が満たされている場合にフォームがロードされるたびに UI ポリシーを実行するかどうかを制御できます。この例では、アドミニストレーターは、ユーザーが顧客に説明を提供しない限り、インシデントが [ユーザー情報待ち] 状態にならないようにします。アドミニストレーターは、次の設定で UI ポリシーを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ [適用時期] セクションで、条件 [ステータス] [次の値に等しい] [ユーザー情報待ち] を追加し、[ロード時] チェックボックスをオフにします。この条件は、ステータスが [ユーザー情報待ち] に変更された場合にのみ UI ポリシーが適用されることを意味します。 ◦ **[UI** ポリシーアクション] 関連リストで、条件が満たされたときに [追加コメント] フィールドを必須にするレコードを作成します。
継承 [詳細ビュー]	拡張テーブルがこの UI ポリシーを継承するかどうかを指定するオプション。 子テーブルに親テーブルから継承された UI ポリシーがある場合、子テーブルの UI ポリシーが常に最初に実行されます。このイベントは、**UI** ポリシーの 順序に関係なく true です。 次の例を考えてみましょう。 ◦ 子テーブルには、条件が満たされたときに [緊急度] フィールドを表示する、[順番] 値 **500** の UI ポリシーがあります。 ◦ その親テーブルには、[緊急度] フィールドを非表示にする同じ条件の UI ポリシーがあります。親テーブルの UI ポリシーの [順番] 値は **100**です。 ◦ 親テーブルの [順番] フィールドの値の方が小さい値ですが、最初に子 UI ポリシーが実行され、次に親 UI ポリシーが実行されます。条件が満たされると、[緊急度] フィールドは非表示になります。
スクリプト	
スクリプトの実行 [詳細ビュー]	true および false の両条件で高度な動作をスクリプト化できるかどうかを指定するオプション。
True の場合実行 [詳細ビュー]	UI ポリシーの条件が満たされたときに実行されるスクリプト。 ◦ このフィールドは、[スクリプトの実行] が選択されている場合にのみ使用できます。 ◦ この機能は、スコープ外またはグローバルスコープでは使用できません。
False の場合実行 [詳細ビュー]	UI ポリシーの条件が満たされておらず、**[False** の場合取り消し] オプションが選択されている場合に実行されるスクリプト。 ◦ このフィールドは、[スクリプトの実行] が選択されている場合にのみ使用できます。 ◦ この機能は、スコープ外またはグローバルスコープでは使用できません。
その他のフィールド	
UI タイプでスクリプトを実行	この UI ポリシーの UI タイプ：デスクトップ、モバイル/サービスポータル、またはその両方。
関連リスト：UI ポリシーアクション	
テーブル	[読み取り専用] UI ポリシーアクションが適用されるフィールド。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フィールド名	true の場合に UI ポリシーがアクションを実行する対象となる、選択したテーブルのフィールド。 **注:** 指定したフィールドがフォーム上に見つからない場合、UI ポリシーは同じ名前の変数に対してアクションを実行します。
必須	UI ポリシーがフィールドの必須状態に与える影響を指定するための選択リスト。選択肢は次のとおりです。 ◦ 放置する ◦ True ◦ False
表示	UI ポリシーがフィールドの表示状態に与える影響を指定するための選択リスト。選択肢は次のとおりです。 ◦ 放置する ◦ True ◦ False
読み込み専用	UI ポリシーがフィールドの読み込み専用状態に与える影響を指定するための選択リスト。選択肢は次のとおりです。 ◦ 放置する ◦ True ◦ False
関連リンク	
デフォルトビューまたは詳細ビュー	フォームビューをデフォルトビューまたは詳細ビューに変更します。フィールドはビューに基づいて変更されます。

5. [送信] をクリックします。

例：UI ポリシーの作成

ステータスが [解決済み] に変更されたときにインシデントフォームにコントロールを実装するための UI ポリシーを作成します。

始める前に

必要なロール：ui_policy_admin

このタスクについて

この例では、次のコントロールを実装する方法を示します。

- [クローズメモ] フィールドを必須にします。
- [オープン者] フィールドを非表示にします。
- [優先度]、[重大度]、および [緊急度] フィールドを読み取り専用にします。
- アラートメッセージを表示するクライアントスクリプトを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > **[UI** ポリシー]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次の情報を入力します。

新しい **UI** ポリシー

名前	入力
テーブル	インシデント
条件	[インシデント状況] [次の値に等しい] [解決済み]
False の場合取り消し	このチェックボックスをオンにします。インシデント状況が [解決済み] ではない場合、UI ポリシーは取り消されます。
ロード時	フォームがロードされたとき、または条件が変更されたときにアクションを実行するには、このチェックボックスをオンにします。

4. フォームヘッダーを右クリックし、コンテキストメニューから [保存] を選択します。
[UI ポリシー アクション] 関連リストが表示されます。
5. 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. 次の情報を入力します。

新しい **UI** ポリシーアクション

名前	入力
フィールド名	クローズメモ。この UI アクションにより、[クローズメモ] フィールドが必須になります。
必須	true
表示	放置する
読み込み専用	放置する

7. [送信] をクリックします。
8. このプロセスを繰り返して、[オープン者] フィールドを非表示にし、[優先度]、[重大度]、および [緊急度] フィールドを読み取り専用にする UI ポリシーアクションを作成します。

UI ポリシーのクライアントスクリプト

UI ポリシー用に作成したスクリプトはすべてクライアント側で実行されます。

UI ポリシーフォームのさまざまなオプションを使用して、UI ポリシーをいつどのように適用するかをコントロールできます。これらのオプションには、クライアントスクリプト、OnLoad 実行、およびビュー固有の UI ポリシーが含まれます。アドミニストレーターは、UI ポリシーフォームを使用して、UI ポリシー条件が満たされた場合 (**True** の場合実行) または満たされていない場合 (**False** の場合実行) に *onChange* を実行するクライアントスクリプトを作成できます。これらのスクリプティングフィールドを UI ポリシーフォームの [スクリプト] セクションに表示するには、[スクリプトの実行] チェックボックスをオンにします。

たとえば、インシデントの [ステータス] フィールドが [解決済み] に変更されたときにユーザーにアラートを表示するには、**[True** の場合実行] フィールドに次のスクリプトを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
function onCondition(){
alert('You changed the "Incident state" to Resolved. Please enter your
 comments in the "Close notes" field.');
}
```

サービスカタログ UI ポリシーは、カタログアイテムフォームの動作を制御します。サービスカタログ UI ポリシーは、カタログアイテムまたは変数セットに適用することができます。サービスカタログアイテムの UI ポリシーを使用する方法の詳細については、「サービスカタログ UI ポリシー」を参照してください。

詳細フォームの構成

アドミニストレーターは、フォームフォーカス、フォーム分割、派生フィールドなどの高度なフォーム機能を設定できます。

タスクレコードの挿入オプションを許可する

インシデントや変更要求などのタスクレコードでは、[挿入] および [挿入と維持] オプションはデフォルトで無効になっています。タスクレコードにこれらのオプションが表示されるようにシステムプロパティを設定することができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムのプロパティ] > **[UI プロパティ]**に移動します。
2. [タスク派生テーブルで [挿入] および [挿入と維持] オプションの使用を許可します] (*glide.ui.task.insert*) プロパティを見つけます。
3. チェックボックスをオンにすると、タスクのオプションが有効になり、オフにすると無効 (デフォルト) になります。
4. [保存] をクリックします。

最初のフィールドフォームのフォーカスを無効にする

デフォルトでは、フォームの最初の書き込み可能なフィールドにフォーカスが設定されます。アドミニストレーターは、システムプロパティを使用してフォームのフォーカスを無効にし、スクリーンリーダーを使用するユーザーがフォームにアクセスしやすくできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > **[UI プロパティ]**に移動します。
2. プロパティ *glide.ui.focus_first_element* を **false** に設定します。

タスクの結果
最初のフィールドのフォーカスを無効にすると、フォームでは代わりにページの最初の要素にフォーカスが設定されます。最初の書き込み可能な要素ではなく最初の要素にフォーカスを設定すると、スクリーンリーダーを使用するユーザーが、適切な位置からフォーム上のすべての要素を見つけることができるようになります。

テンプレートバーを無効にする

アドミニストレーターは、システムプロパティを作成してテーブルのテンプレートバーを無効にすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーブル固有のプロパティを作成して false に設定すると、指定したテーブルのレコードにテンプレートバーが表示されなくなります。

手順

1. `sys_properties.list` に移動します。
2. 次の設定で「システムプロパティを追加する」を実行します。

プロパティ	値
名前	glide.ui.show_template_bar.<TABLENAME>
タイプ	True | False
値	false

3. [送信] をクリックします。

Enter キーを使用したフォーム送信を無効にする

デフォルトでは、単純な 1 行のテキストフィールド、選択リスト、またはブーリアンフィールドで `Enter` キーを押すと、フォームが送信されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
`Enter` キーでフォームを送信しない場合は、システム設定を使用してこの機能を非アクティブ化することができます。

手順

1. 左側のナビゲーションペインから、[ユーザー管理] > [ユーザー設定]を選択します。
2. **enter_submits_form** 環境設定を選択します。
3. 値を **false** に設定します。
4. [更新] をクリックします。
   変更は、ログイン時またはセッションの作成時にユーザー設定が再ロードされるまで有効になりません。

複数フォーム分割を有効にする

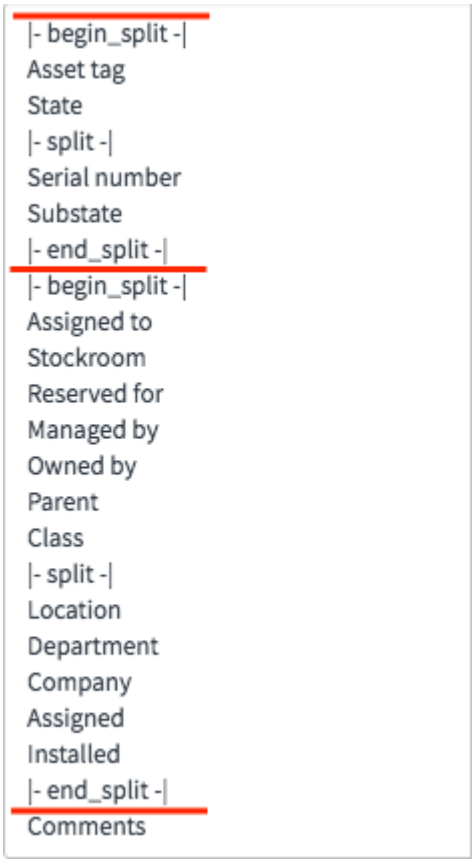
フォーム分割を使用すると、フォーム上のフィールドを列に整理できます。アドミニストレーターは、フォーム分割を有効にするためにプロパティを追加する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

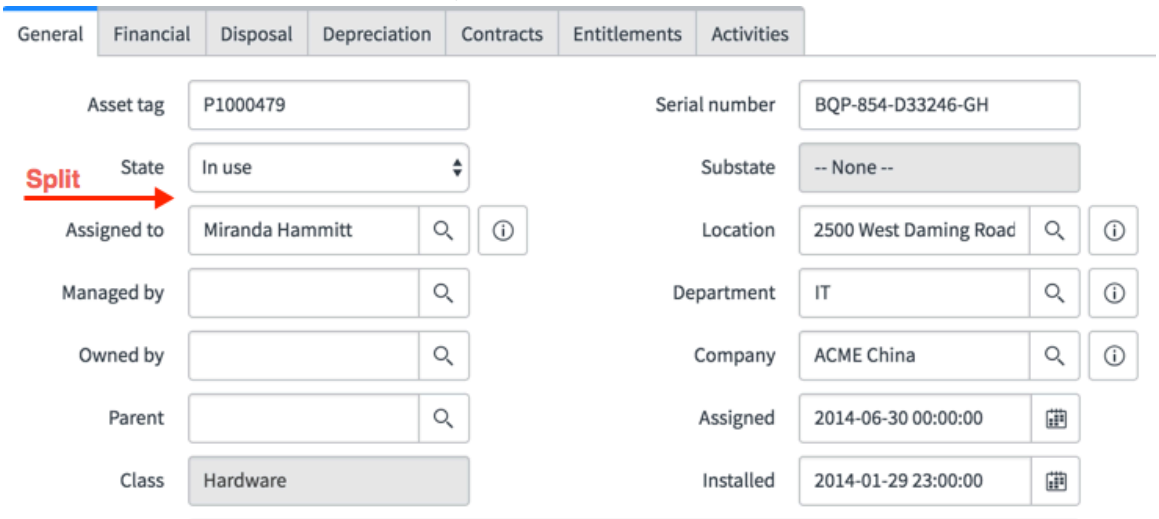
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

2 つのフォーム分割の構成



2 つのフォーム分割があるフォームの例



この方法でフィールドを整理し、ユーザーが小さなモバイルデバイスでフォームを表示している場合、最初の分割内のフィールドは、2 番目の分割内のフィールドの前に一覧表示されます。この例では、[資産管理番号]、[ステータス]、[シリアル番号]、[サブステート] フィールドが、それらの下にあるフィールドの前に一覧表示されます。フォームの上部にフォームにまたがる要素を作成することもできます。

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. プロパティが存在しない場合は、[新規] をクリックします。
3. 以下の情報を入力します。

オプション	説明
名前	glide.ui.form_multiple_splits
説明	複数フォーム分割を有効にする
タイプ	True | False
値	true

4. フォームのコンテキストメニューアイコンをクリックして [保存] をクリックします。
   [カテゴリ] 関連リストが表示されます。
5. [編集] をクリックし、 **[UI]** を [カテゴリリスト] に移動します。
6. [保存] をクリックします。
   [システムプロパティ] フォームが再度開き、[UI プロパティ] ページに新しいプロパティが表示されます。

必須フィールドを定義する

フォームで必須のフォームフィールドを指定できます。このアクションにより、personalize_form ロールを持つユーザーが、フォームレイアウトを構成してフィールドを削除することができなくなります。

始める前に
必要なロール：admin
Required Form Fields プラグインがアクティブになっている必要があります。

このタスクについて
フォームに必須フィールドが存在する場合、削除できるのはアドミニストレーターのみです。フォームを構成すると、必須フィールドはグレーで表示され、それらが必須であることを示すツールヒントが表示されます。必須フィールドは、必須フォームフィールド [sys_ui_element_required] テーブルで定義されます。

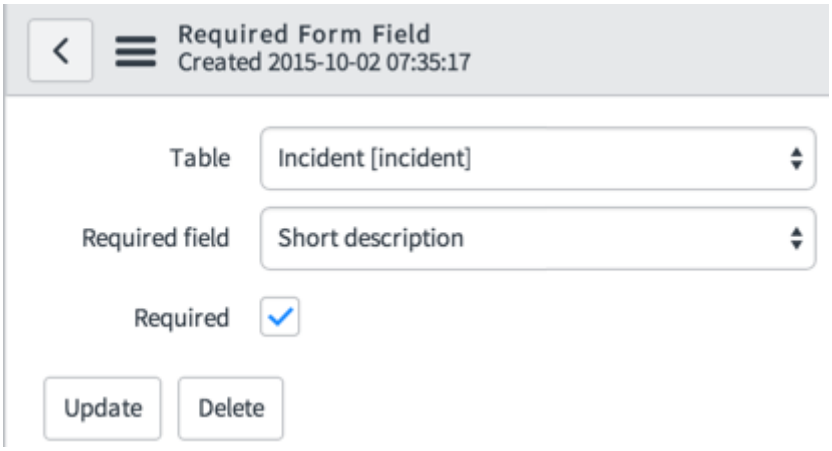
この機能の想定されるユースケース (唯一ではありません) は、委任管理スキームの一部です。たとえば、personalize_form ロールを付与することでフォームを変更する権限を支社に付与しながら、ビジネスプロセス全体にとって重要な特定のフィールドの削除は許可しないようにできます。

手順

1. `sys_properties.list` に移動します。
2. *`glide.ui.form.enforce_required_fields`* という名前のプロパティを見つけ、それが true に設定されていることを確認します。
3. [システム **UI]** > [必須フォームフィールド]に移動します。
4. [新規] をクリックします。
5. テーブルとフィールドを選択してから、[必須] チェックボックスをオンにします。

   Example
   次の例では、インシデントフォームの [簡単な説明] フィールドを必須に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



後でこのフィールドを必須にしないことにした場合は、[必須] チェックボックスをオフにします。このアクションは、レコードを削除するよりも望ましい方法です。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

指定されたテーブルに拡張テーブルがある場合、必須フォームフィールドレコードはすべての拡張テーブルのフォームに適用されます。たとえば、アドミニストレーターがタスクテーブルで [簡単な説明] フィールドを必須として指定した場合、この設定はインシデントフォーム、変更要求フォーム、問題フォームなどに適用されます。

拡張テーブルは、ベーステーブルの必須フォームフィールドルールを上書きできます。たとえば、タスクテーブルでは [簡単な説明] フィールドが必須であっても、インシデントテーブルでは必須ではない場合、インシデントを除くすべてのタスクテーブルで必須になります。

派生フィールドのラベルタイプを制御する

派生フィールドに表示されるラベルのタイプを構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

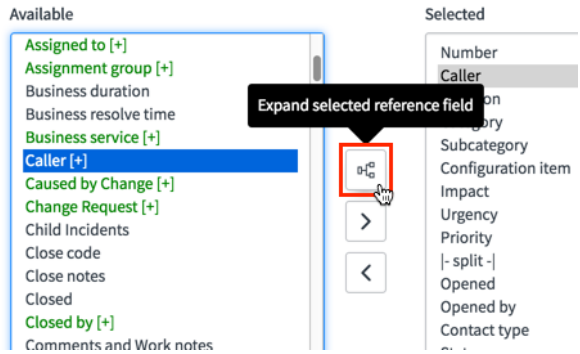
このタスクについて

例として、インシデントレコードを参照するときに申請者のメールアドレスを表示する場合があります。メールアドレスはインシデントテーブルには保存されませんが、インシデントからユーザーテーブルへの申請者の参照をたどることによって取得されます。ラベルタイプを制御するには、システムプロパティを設定します。たとえば、インシデントメールアドレスのフィールドラベルは、次のいずれかの文字列にすることができます。

- 申請者のメール **(Caller Email)**。このフィールドを申請者ユーザーレコードからのメールとして一意に識別する完全なラベルを表します。チケットが割り当てられているユーザーのメールアドレスを表示する場合、そのラベルは [メールにアサイン済み **(Assigned to Email)]** になります。
- ターゲットフィールドのラベルであるメール 。たとえば、インシデントに割り当てられたユーザーのメールアドレスも表示している場合、このラベルはフォーム上で一意ではありません。しかし、通常、このフィールドをフォームに配置すると、フィールドが表すものが明白になります。

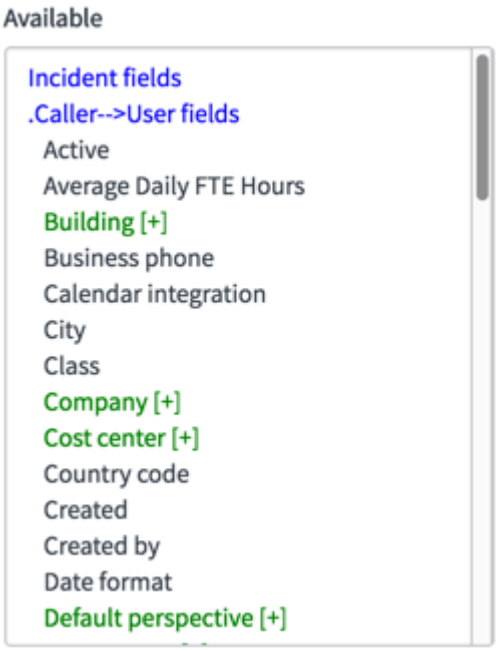
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能なテーブルフィールド



[申請者 **(Caller)**] フィールドを選択し、展開アイコンをクリックします。

申請者フィールド



[申請者] フィールドに関連付けられている利用可能なフィールドを選択します。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [システム]に移動します。
2. [すべてのフィールドに短いラベルを使用します **(Use short labels for all fields)**] を見つけます。たとえば、フォームに申請者のメールアドレスが存在する場合に、完全ラベルの「申請者のメール」プロパティ (*glide.short.labels*) ではなく、「メール」のようなラベルを使用します。デフォルト値は **true** です。これは、短いラベルがすべてのフォームで表示されることを意味します。
3. フォームに完全なラベルを表示する場合は、チェックボックスをオフにします。
4. [保存] をクリックします。

Now Platform® のフィールド管理

レコード内の個々のデータは、フィールドと呼ばれます。フォームのフィールドにデータを入力するか、リストエディターを使用してデータを入力します。アドミニストレーターは、新しいフィールドを作成したり、既存のフィールドを変更したりすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

詳細	カスタマイズ
Now Platform のフィールドに関する説明。	テーブルのフィールドの追加とカスタマイズ。
管理	**参照**
フィールドのデータ正規化とデータポリシーの管理。	サポートされているフィールドタイプに関する情報。

役立つリソース

以下の ServiceNow リソースで、役立つ情報が得られる場合があります。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

開発者

developer.servicenow.com

Now Learning

Now Learning

サポート

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

フィールド管理の詳細

リストエディターを使用するかフォームを使用してフィールドにデータを入力することができます。フォームビューでは、フィールドはフォームのフィールドとして表示され、リストビューではテーブルのデータの列として表示されます。アドミニストレーターは、新しいフィールドを作成したり、既存のフィールドのタイプを変更したりすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド管理に関する考慮事項

- 親テーブルに存在するフィールドを子テーブル上で編集すると、親テーブルおよび他のすべての子テーブルでも変更されます。
- 漢字は現在サポートされていません。漢字を使用してテーブル列識別子を作成すると、フォームからの更新または挿入操作すべてで無視されます。
- カスタムフィールドを作成する際は、フィールドタイプの参照 で説明されている、サポートされているフィールドタイプのいずれかを使用します。ユーザー入力などの他のフィールドタイプは、内部使用専用であり、カスタムフィールドではサポートされていません。
- [フィールド名] および [テーブル名] フィールドタイプには、ビルトインの依存関係があります。たとえば、[フィールド名] フィールドは独立して存在するのではなく、[テーブル名] フィールドを必要とします。また、[フィールド名] フィールドには常に値が含まれています。この値はデフォルトで sys_id です。属性 allow_null=true を適用した場合でも、[フィールド名] フィールドの値を [なし] に設定することはできません。
- フィールドのデータタイプを変更する必要がある場合は、新しいデータタイプを使用して新しい列を作成し、バックグラウンドスクリプトを介して古い列から新しい列にデータをコピーしてから、元の列ラベルの名前を変更します。
- さまざまな条件により、フィールドが読み取り専用になる可能性があります。詳細については、Now Support ナレッジベースの「フィールドが読み取り専用である理由の特定 (グレー表示され、編集できない) [KB0783470]」の記事を参照してください。
- フォームのフィールドは想定どおりに表示されない場合があります。詳細については、 Now Support ナレッジベースの「フィールドがフォームに表示されない場合のトラブルシューティング [KB0547219]」の記事を参照してください。

Now Platform® でのフィールドのカスタマイズ

アドミニストレーターは、テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズできるだけでなく、フィールドの必須化、リストフィールドのハイライト表示、デフォルト値の指定、レコードの番号付けのアサインを行うことができます。

テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズする

アドミニストレーターは、テーブルに新しいフィールドを追加して、データを保存および表示できます。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注: 特定の Now Platform サブスクリプションには、カスタムテーブルエンタイトルメントが含まれています。任意の目的で、最大でサブスクリプションのエンタイトルメント制限まで、カスタムテーブルを作成できます。作成したカスタムテーブルを使用アドミニストレーターがサブスクリプションにマッピングする方法の詳細については、「サブスクリプション管理 での製品サブスクリプションへのカスタムテーブルのマッピング」を参照してください。

次のデータベースの制限に注意してください。

- システムがテーブルごとに設定できるのは最大で 1000 列です。1000 列が指定された制限ですが、この制限はテーブル内に物理的に 1000 列を持つことができるという意味ではありません。テーブル内の列数は、Now Platform ではなく ServiceNow データセンターで使用されるデータベースによって定義されます。
- ストレージエンジンに関係なく、すべてのテーブルの最大行サイズは 65,535 バイトです。ストレージエンジンでは、この制限に追加の制約が課せられ、有効な最大行サイズが減少する場合があります。
- システムは、単一のテーブルに対して中程度の長さ以上の文字列フィールドを 10 を超えて持つことはできません。11 以上の文字列フィールドに多数の文字を保存しようとすると、データベースによって検出された構文エラーまたはアクセスルール違反 [行サイズが大きすぎる (> `8126`)] のエラーが発生する可能性があります。
- フィールドを作成すると、u_ プリフィックスが自動的に列名に追加されます。入力した列ラベルの先頭に数字が含まれている場合は、u_ プリフィックスに置き換えられます。

データベースの制限と ServiceNow インスタンス内のテーブルに関する一般的な質問の詳細については、KB0749585 を参照してください。

手順

1. いずれかのフォームに移動します。
2. フォームヘッダーを右クリックし、[構成] > [フォーム レイアウト]を選択します。
3. [新規フィールドの作成] セクションで、次のフィールドに入力します。

オプション	説明
名前	フォームとリストに表示するフィールドの名前を入力します。
タイプ	フィールドタイプを選択します。
フィールド長	フィールド長を選択します。このフィールドは、特定のフィールドタイプでのみ表示されます。

4. [追加] をクリックします。
5. スラッシュバケットを使用して、フォーム上の目的の場所にフィールドを配置します。
6. [保存] をクリックします。
   これで、フィールドがフォームの指定した場所に表示されます。

フィールドの必須化

フィールドは必須としてマークすることができます。つまり、レコードを保存する前にフィールドに値が含まれている必要があります。必須フィールドは、ラベルの前にフィールドステータスインジケーターでマークされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
クライアントスクリプトの値など、プラットフォームによってデフォルトデータが事前に入力されている必須フィールドには、インジケーターは表示されません。ただし、この値をフィールドから削除すると、インジケーターが表示されます。インジケーターの色は、フィールドの状態によって異なります。

Web サービスを使用している場合、辞書エントリを使用してフィールドを必須にすることはできません。代わりにデータポリシーを使用できます。データポリシーの詳細については、「データポリシー」を参照してください。

手順

1. フォームのフィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成] を選択します。
2. [辞書] フォームで、[必須] チェックボックスをオンにします。
3. [更新] をクリックします。

   次にフォームを開くと、値が必須であることを示すフィールド ステータス インジケーターがフィールドラベルの横に表示されます。何らかの理由で必須フィールドが事前に入力されている場合、必須フィールドインジケーターは表示されません。

   必須フィールドはグローバルです。フィールドは、フォーム内に表示される場所には必ず必須であるとマークされています。

   True/False を必須にしても効果はありません。**True/False** フィールドには必ず値が存在すると見なされます。選択したチェックボックスの値は true で、選択されていないチェックボックスの値は false です。これらの値はいずれも、必須フィールドの要件を満たしています。

   フィールドが参照フィールドで、親フィールドも空白の場合、必須フィールドが空の状態でもフォームを保存できます。ただし、必須参照フィールドに親フィールドの値が表示されている場合、この値を削除するとフォームを保存できません。参照フィールドの値が変更されると、そのフィールドが表示されるすべての場所でフィールドの値が変更されます。
4. オプション: *dictionary override>override mandatory* を使用して、子テーブルでのみ必須のフィールドを作成し、親テーブルでは必須にしないようにします。

関連情報

CI フィールドを必須に設定する

辞書オーバーライドの定義

フィールドのラベルまたはヒントを変更する

フィールドのラベル、またはフィールドにマウスデバイスを合わせたときにヒントとして表示されるテキストを変更できます。

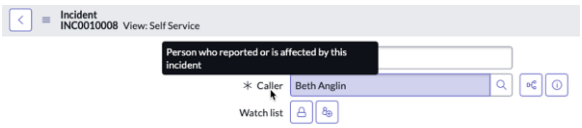
始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

手順

1. フィールドが表示されるフォームに移動します。
2. フィールドラベルを選択して長押し (または右クリック) して、[ラベルを構成] を選択します。
3. フォームを更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドのラベルまたはヒントを変更する

フィールド	説明
テーブル	ラベルが表示されるテーブル。
ラベル	フィールドに表示されるラベル。ラベルには最大 80 文字を入力できますが、すべてのデータベースがこの文字数をサポートしているわけではありません。推奨される最大文字数は 30 文字以下です。フィールドラベルでは HTML はサポートされていません。
複数形	フィールドラベルの複数バージョン。
要素	フィールドの辞書名。
ヘルプ	レコードに保存されている役立つテキスト。
ヒント	ユーザーがフィールドにカーソルを合わせたときに表示されるフィールドの簡単な説明。フィールドヒント内の HTML はサポートされていませんが、改行は許可されています。 
URL	このフィールドが空でない場合にラベルに表示される URL リンク。
URL ターゲット	このフィールドは使用されなくなったため、空のままにする必要があります。

4. [更新] を選択します。

関連情報

フォームのフィールドラベルにヘルプを追加する。

テーブルからフィールドを削除する

作成したカスタムフィールドは削除できます。カスタムフィールドは **u**_ で始まります。フィールドを削除するのではなく、フォームとリストからフィールドを削除することをお勧めします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ベースシステムのフィールドは削除できません。さらに、インスタンスが更新されるときに、欠落しているベースシステムフィールドが再作成されます。

手順

1. 削除するカスタムフィールドが含まれるフォームに移動します。
2. フィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成] を選択します。
3. フォームヘッダーの [列を削除] をクリックし、**[OK]** をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 複数のカスタムフィールドを削除するには、次の手順を実行します。

   a. [システム定義] > [辞書]に移動します。

   b. 削除するカスタムフィールドを見つけます。

      Example
      たとえば、`u_` で始まる列名を検索します。

   c. 削除するフィールドの横にあるチェックボックスをオンにして、リストの下にあるアクションリストから [削除] を選択します。
      確認ダイアログが開き、これによって関連するレコードが削除される可能性があることを知らせるメッセージが表示されます。選択したフィールドに依存関係がある場合は、一覧表示されます。

   d. 続行するには、[削除] をクリックします。

ウォッチリストにユーザーを追加する

ウォッチリストを使用すると、複数のユーザーがタスクの通知をサブスクライブできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. ウォッチャーを追加するレコードに移動します。

   注: すべてのレコードにウォッチリストがあるわけではありません。ウォッチリストが表示されない場合は、フォームビューを調整する か、フォームを更新してウォッチリストを追加するように、アドミニストレーターに依頼する必要があります。

2. [ロック] アイコン ( ) を選択して、ウォッチリストを展開します。
3. リストコントロールを持つユーザーを選択します (表を参照)。

Glide コントロール

アイコン	関数
	自分をウォッチリストに追加します
	ハイライト表示されたユーザーを削除
	ハイライト表示されたユーザーのレコードを開きます (ユーザーレコードが存在する場合にのみアクティブになります)
	[エレメントの編集] ウィンドウを開いて複数のユーザーを追加または削除します (レコードが最初に保存されるまで利用できません)
	ウォッチリストのロックが解除されていることを示します。ウォッチリストをロックするには、アイコンを選択します

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイコン	関数
	新しいウィンドウでユーザーリストを開き、1 人のユーザーを選択します
	ユーザー [sys_user] テーブルにないユーザー、またはユーザーレコードにメールアドレスが定義されていないユーザーのメールアドレスを入力します。

ウォッチリストのメール通知を構成する

ウォッチリスト (glide_list field type) を使用すると、複数のユーザーがタスクの通知をサブスクライブできます。メール通知の条件を指定して、条件が満たされたときにメンバーにメール通知を送信することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これらの通知を受信するには、ユーザーがユーザーレコードでメールアドレスを定義するか、ウォッチリストのメールフィールドにメールアドレスを入力する必要があります。

重要: アドミニストレーターは、ウォッチリストのメール通知を構成します (「ウォッチリストのメール通知を構成する」を参照してください)。

ウォッチリストを使用する詳細設定では、2 つのウォッチリストをフォームに配置します。1 つはタスクに関する一般的なコメント用で、もう一つは作業メモまたは非公開コメント用です。個別のメール通知を設定することで、各ウォッチリスト上の個別のユーザーに異なる情報を通知することができます。

ウォッチリスト上のユーザーがインシデントの各更新について複数のメールを受信している場合は、他の受信者がメール通知に対して全員に返信していることが原因である可能性があります。受信者は、メールシステム (Outlook、Groupwise など) とベースシステムを介してメールを受信している可能性があります。この重複を防ぐには、メールまたはウォッチリストから他のユーザーの名前を削除します。

手順
1. 構成する通知を開きます。
2. [受信者] セクションで、[フィールド内のユーザーまたはグループ] の横にあるアイコンを選択します。
3. [利用可能] 列の [ウォッチリスト] をダブルクリックして、[選択済み] 列に移動します。
4. [更新] をクリックします。

関連情報
ウォッチリストのメール通知を構成する

メール通知/SMS 通知

ウォッチリストのメールアドレスを非表示にする

辞書を変更することで、ウォッチリストからメールアドレスのテキスト入力要素を削除できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ウォッチリスト] フィールドを表示するタスクレコードを開きます。
2. ラベルを右クリックし、[ディクショナリを設定] を選択します。
3. [属性] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. **no_email** 属性を入力または選択し、[値] フィールドに `true` を入力します。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
メール入力フィールドが非表示になります。ユーザーは、参照フィールドからユーザーを選択してウォッチリストに追加できます。

関連情報

辞書属性を使用したテーブルとフィールドの変更

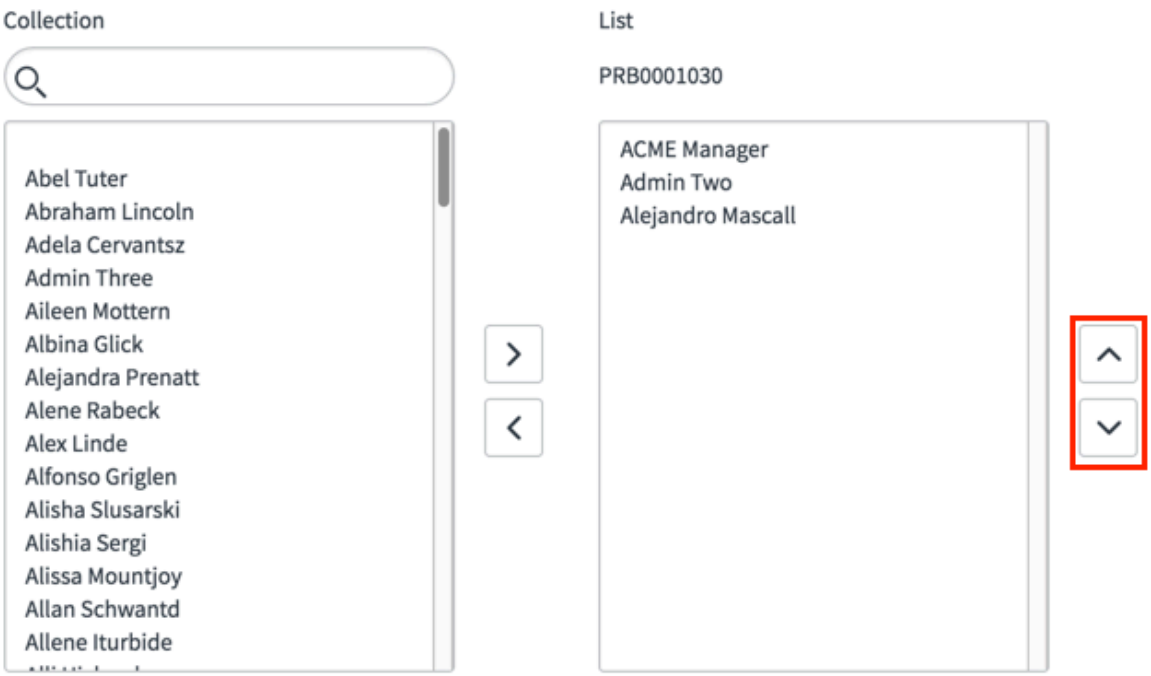
ウォッチリストのスラッシュバケットに注文ボタンを構成する

ウォッチリストなどの glide_list に複数のユーザーを追加した場合、選択したメンバーのリストの注文ボタンがスラッシュバケットに表示されません。注文ボタンを表示するように辞書属性を設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザーが [複数のユーザーを追加/削除] アイコンをクリックすると、スラッシュバケットが開きます。

デフォルトでは、右側の注文ボタンは表示されません。手順に従って注文ボタンを表示します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ウォッチリスト] フィールドを表示するタスクレコードを開きます。
2. ラベルを右クリックし、[ディクショナリを設定] を選択します。
3. [関連リンク] の [詳細ビュー] をクリックします。
4. [属性] フィールドに、必要に応じてコンマで区切って「`maintain_order=true`」と入力します。
5. [更新] をクリックします。

関連情報

辞書属性を使用したテーブルとフィールドの変更

リストフィールドをハイライト表示する

リスト内のフィールドに色を付けて、エージェントの注意を喚起します。

始める前に

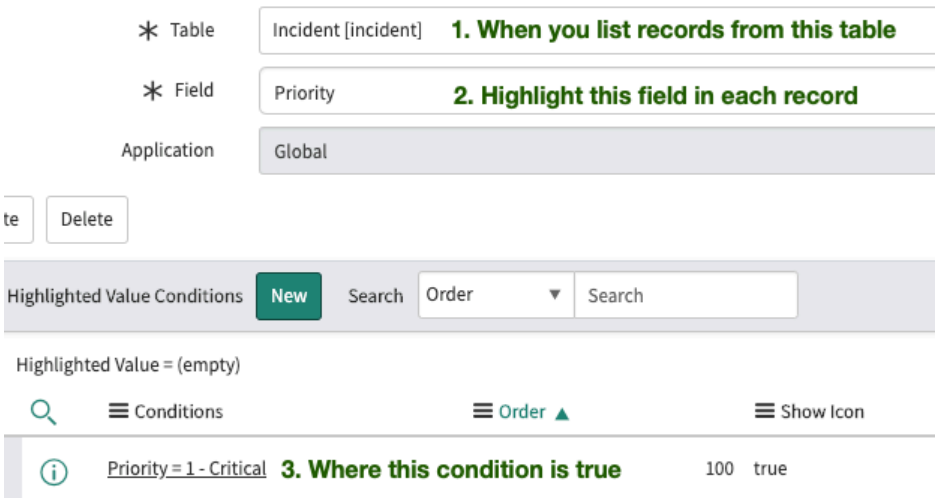
必要なロール：admin

このタスクについて

リスト内のハイライト表示されたフィールドは色付きで表示され、オプションで行頭文字が付きます。

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

セットアップでは、ハイライト表示されるフィールドとハイライト表示をトリガーする条件を指定します。



使用可能なハイライト表示色は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のフィールドタイプをハイライト表示することはできません。

- 参照
- URL
- ドキュメント ID

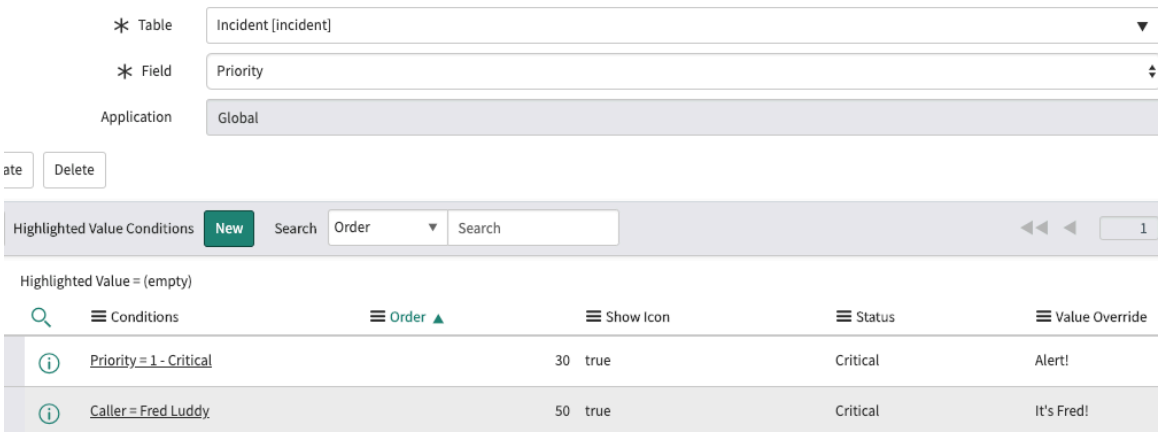
手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [管理] > [ハイライトされる値]に移動し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

ハイライト表示される値

フィールド	定義
テーブル	ハイライト表示するフィールドを含むテーブルの名前。
フィールド	トリガー条件が満たされた場合にハイライト表示するフィールドの名前。
アプリケーション	このハイライト表示に関連するアプリケーションのスコープ。
ワークスペース	このハイライト表示が適用されるワークスペース。

[フィールド] 値は、ハイライト表示をトリガーする条件とは無関係であっても構いません。次の例では、発信者が Fred Luddy の場合、ワークスペース は [発信者] フィールドではなく[優先度] フィールドをハイライト表示します。



3. 見出しを右クリックし、[保存] をクリックします。
ハイライトが表示されるフィールドを指定しました。次に、ハイライト表示をトリガーする条件を指定します。
4. [ハイライト表示される値の条件] で、[新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [ハイライト表示される値の条件] フォームでフィールドに情報を入力します。

フィールド	説明
条件	ハイライト表示をトリガーする条件条件は、ハイライト表示されるフィールドとは異なっていても構いません。たとえば、そのレコードの [発信者] が Fred Luddy である場合、レコードの [優先度] フィールドをハイライト表示することができます。より簡単な例は、優先度の値が [重大] である場合に [優先度] フィールドをハイライト表示することです。
ステータス	ハイライト表示の色。
アイコンを表示	ハイライト表示時に行頭文字を表示 (選択) するか非表示にするかを切り替えます。
値の上書き	テーブルのフィールド値を置き換えるテキスト。[値の上書き] を指定しない場合、ワークスペースはテーブルのフィールド値をハイライト表示します。値を指定すると、ワークスペース でフィールド値がテキストに置き換えられ、ハイライト表示されます。
アプリケーション	このハイライト表示に関連するアプリケーションのスコープ。
順番	条件が評価される順番。同じフィールドをハイライト表示する条件が複数ある場合は、条件の低いものから高いものの順に評価されます。いずれかの条件が True である場合、ワークスペース でフィールドがハイライト表示されます。

6. [送信] をクリックします。

次の例では、優先度の値が「重大」であったため、[優先度] フィールドでハイライト表示がトリガーされました。

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. オプション: [ハイライト表示される値の条件] 関連リストで [新規] をクリックし、同じフィールドをハイライト表示するための別の条件を作成します。
たとえば、 [優先度] の値が「重大」である場合、または [発信者] の値が「Fred Luddy」である場合、インシデントテーブルに関連付けられている [優先度]フィールドをハイライト表示します。条件は、[順番] の値に従ってランク付けされます。ワークスペース は最小値を最初に評価します。

Conditions	Order ▲	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

8. オプション: フィルター済みリストからすべてのハイライトを削除します。そうしないとハイライト表示されます。
テーブルのハイライト表示をセットアップすると、特定のフィルター済みリストのハイライト表示を無効にしない限り、テーブルに関連付けられているすべてのフィルター済みリストにハイライト表示されたフィールドが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. `sys_aw_list.list` に移動します。

b. [名前] 列に、ハイライト表示されたフィールドを含むテーブルの名前 (例：インシデント) を入力します 。
テーブルに関連付けられているすべてのフィルター済みリストが表示されます。

c. ハイライト表示を削除するフィルター済みリストをクリックします。

d. ワークスペースリストフォームで、Global が現在のアプリケーションである場合は、ここをクリックし、このレコードを編集する場合は、ここをクリックしてください。

e. [リスト内のハイライトを無視] チェックボックスをオンにして、[更新] をクリックします。
これで、条件に関係なく、ワークスペース は指定されたフィルター済みリストのフィールドをハイライト表示しなくなります。ただし、このオプションは、エージェントが作成するフィルター済みリストである [自分のリスト] 内のフィルター済みリストでは機能しません。

文字列フィールドの長さを変更する

文字列フィールドの最大文字数制限を変更できます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
[URL タイプ] フィールドは、デフォルトで辞書フォームの [最大長] フィールドを非表示にします。ブラウザーは最大 2,083 文字の URL をサポートしています。URL フィールドは文字列フィールドです。

手順

1. 変更するフィールドが含まれているフォームに移動します。
2. フォームのフィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを設定] を選択します。
3. [最大長] フィールドを目的の長さに変更します。

   注: 長さの変更によって切り捨てによるデータ損失が発生しない限り、文字列ベースのデータタイプ間で変更できます。たとえば、既存のデータのいずれも 100 を超えていない場合は、MEDIUM データベースタイプから VARCHAR(100) データベースタイプに変更できます。

4. [更新] をクリックします。
システムは、切り捨てによるデータ損失の原因となる長さの変更をキャンセルします。

関連情報

フィールドタイプの参照

デフォルトのフィールド値を指定する

新しいレコードが作成されると、デフォルト値がフィールドの値に入力されます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
デフォルト値は、新しいレコードの空白のフォームのフィールドに入力され、その後、新しいレコードが送信されたときフィールドが空になっている場合にも入力されます。デフォルト値は、定数として指定することも、スクリプトによって生成することもできます。

手順

1. フォームのフィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成] を選択します。
2. [デフォルト値] フィールドにデフォルト値を入力します。

   定数値を設定するには、[デフォルト値] テキストボックスフィールドに定数値を入力します。より複雑な式を使用してデフォルト値を割り当てるには、JavaScript を使用してデフォルト値を出力します。

   注: デフォルト値は、ラベルではなく、フィールドに存在する基礎になる値である必要があります。たとえば、選択リストフィールドでは、選択肢の名前ではなく、選択肢の値をデフォルト値として使用します。

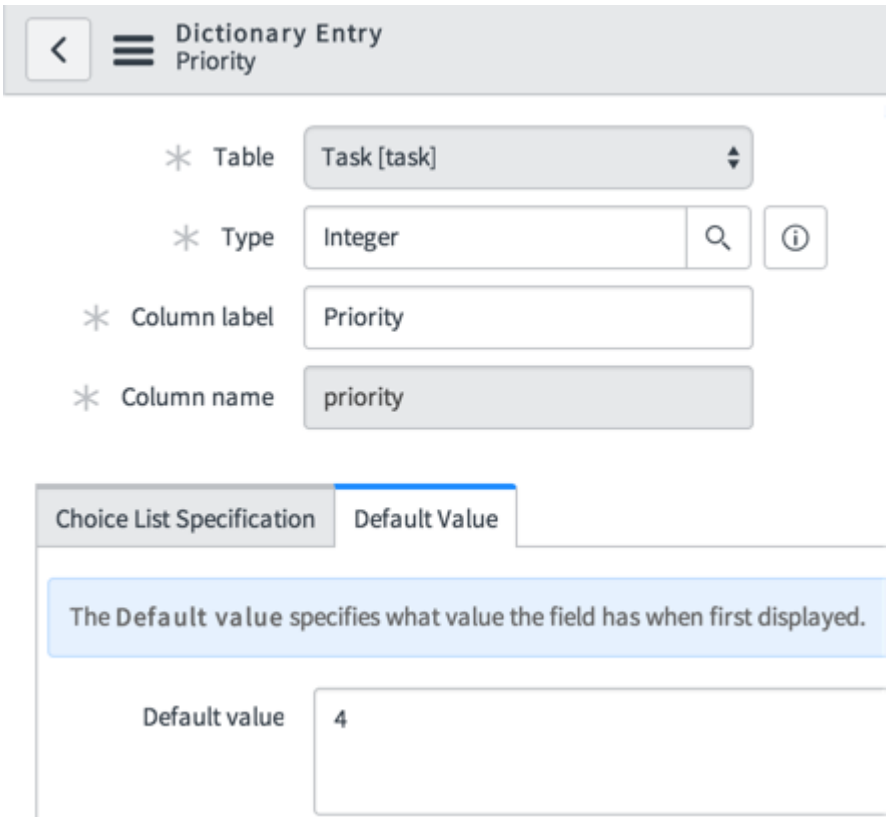
デフォルトのフィールド値の例

デフォルトのフィールド値の指定について、次の例を確認してください。

Example: 定数のデフォルト値

次に、[優先度] フィールドのデフォルト値を設定する例を示します。

デフォルト値の定数



Example: Javascript のデフォルト値

JavaScript のデフォルト値のすぐに使用できる例を表示するには、[システム定義] > [辞書]に移動し、フィルターに [デフォルト値] [次で始まる] **[javascript]** と入力します。いくつかのレコードを開き、デフォルト値の javascript エントリを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: assignment_group のデフォルト値を設定する

次の例では、グループの名前から ID を取得して、[sys_user_group] 参照フィールドにデフォルト値を設定します。

```
javascript:GetIDValue('sys_user_group', 'Development');
```

Example: ユーザーが itil ロールを持っている場合に、assigned_to のデフォルト値を設定する

このタスク [task] テーブルの例では、ユーザーが itil のロールを持っている場合に、[assigned_to] ユーザーのデフォルト値を現在のユーザー ID と等しくなるように設定する方法について説明します。

- 列ラベル： アサイン先
- 列名： **[assigned_to]**
- 参照仕様セクション
  - 参照：ユーザー [sys_user]
  - 参照品質条件： [ロール] [次の値に等しい] **[itil]**
- スクリプトのデフォルト値：

```
javascript:if (gs.hasRole("itil"))current.assigned_to = gs.getUserID();
```

Example: 期間フィールドのデフォルト値を設定する

期間フィールドのデフォルト値を設定するには、期間フィールドの辞書エントリの [デフォルト値] フィールドで以下を使用します。

```
javascript:current.duration_field.setDisplayValue('3 04:30:14');
```

特定の日時をハードコーディングすることは避けてください。システムの日時形式が変更されると、値が無効になります。代わりに、[ダイナミックデフォルトを使用] チェックボックスをオンにして、動的フィルターオプションを割り当てます。動的フィルターの詳細については、「動的フィルターオプションを作成する」を参照してください。

フィールドに依存にする

選択肢または参照フィールドは、同じテーブルの別のフィールドに依存して宣言することができます。依存フィールドは、依存フィールドの値に基づいて使用可能な値を制限します。

始める前に

必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて

フィールド間に多対多の関係がある場合に発生することがあるように、必須の依存関係が期待どおりに機能しない場合は、参照修飾子を使用して目標を達成することを検討してください。

手順

1. フォームのフィールドラベルを右クリックし、[設定] > [辞書] を選択します。
2. [依存] フィールドに、このフィールドが依存するフィールドの名前を入力します。
3. 完了したら、[更新] をクリックします。

以下の例では、「dependent_on_field」というタイトルのフィールドが「name」に依存します。フォームの「name」値によって、「dependent_on_field」フィールドに表示されるオプションが決まります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Table	Column name	Type	Reference	Display	Text index	Audit	Dependent
sys_dictionary	dependent_on_field	Field Name	(empty)	false	false	false	name

注:

フィールドを派生フィールドに依存させることはできません。

関連情報

参照修飾子

フィールドの一意の値を必須にする

システムでは、フィールドの値が一意であることを必須にすることができます。これを指定すると、2 つのレコードでそのフィールドを同じ値にすることが許可されません。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
デフォルトでは、フィールドはこの制約なしで作成されます。フィールドが一意の値を持つことができるのは、データベースにそのフィールドの重複する値がまだ存在していない場合のみです。テーブルに重複する値がある間は、フィールドを一意にすることはできません。

また、一意でないインデックスが既に存在する場合は、一意のインデックスを追加することもできません。このシナリオでは、フォームの **[** 一意 **(Unique)]** チェックボックスをオンにすることはできません。代わりに、[テーブルと列] モジュールが表示されるので、一意でないインデックスを削除してから一意のインデックスを作成できます。

手順

1. テーブル内の、どのレコードにもそのフィールドの値がないこと、またはすべてのレコードが同じ値であることを確認します。
2. フォームのフィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを設定] を選択します。
3. まだ表示されていない場合、[一意] フィールドを追加するようにフォームを構成します。
4. [一意] チェックボックスをオンにします。
5. [更新] をクリックします。

関連情報

フォームレイアウトの構成

フィールドスタイルを定義する

フィールドスタイルを使用すると、リストまたはフォーム内のフィールドの個々の CSS スタイルを宣言できます。

始める前に
必要なロール：personalize_styles または admin

このタスクについて
CSS では、フィールドの次の属性を変更できます。

- 色を変更します。
- フォント属性 (太字、斜体、下線) を変更します。
- テキストのパディングと配置を変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドスタイルは、フィールドスタイルと同じスコープ内にあるテーブルとデータベースビューに対して定義することも、フィールドスタイルと同じスコープ内に少なくとも 1 つのフィールドを持つ他のテーブルに対して定義することもできます。テーブルに定義されたフィールドスタイルは、そのテーブルを含むデータベースビューには適用されません。データベースビュー用に個別のフィールドスタイルを作成します。

注: フィールドスタイルは、アクティビティフォーマッターで使用されるコメントと作業メモフィールドには適用されません。これらのフィールドの背景色は、sys_properties テーブルにある *glide.ui.activity_stream.style.comments* および *glide.ui.activity_stream.style.work_notes* システムプロパティを使用して設定できます。

手順

1. 次のいずれかの方法で、フィールドのスタイルのリストに移動します。
   - フォームでフィールドラベルを右クリックして、[スタイルを構成] を選択します。
   - [システム **UI]** > [フィールドスタイル]に移動して、スタイルを適用するフィールドを探します (アドミンのみ)。
2. [新規] を選択するか、変更するスタイルを選択します。
3. フォームに入力します。

フィールド	説明
テーブル	フィールドを含むテーブル。 **注:** リストには、フィールドスタイルのスコープ保護を満たすテーブルとデータベースビューのみが表示されます。
フィールド名	スタイルを適用するフィールド。
値	スタイルを適用するために必要な正確な値、またはスクリプトに基づく条件。 **注:** この値は、フィールドが読み取り専用でない場合にのみ、リストフィールドのスタイルに影響します。フィールドが読み取り専用の場合、値はリストとフォームの両方に影響します。 フィールドスタイルをフォームにのみ適用するには、値フィールドを空のままにします。

スタイル	適用する CSS スタイル。
	たとえば、レコードリストの [インシデントカテゴリ] フィールドの背景を赤色にし、フォントサイズを 24 ピクセルにして、テキストの色を白にするには、次のコードを入力します。
	`background-color:red;`
	`font-size:24px;`
	`color:white;`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトベースの条件は、構文 `javascript:<script>` を [値] フィールドで使用して、リスト内のフィールドにスタイルを適用するかどうかを決定することができます。評価されたスクリプトが true を返す場合、システムはそのスタイルをリストアイテムに適用します。

スクリプトは *current* スクリプトオブジェクトにアクセスできます。これにより、現在のレコードのフィールド値に基づいて条件をビルドできます。たとえば、次のスクリプトは、フィールド値に基づいて期限切れのアイテムをチェックします。

```
javascript:gs.dateDiff(gs.now(),
current.u_datefield.getDisplayValue(), true) < 0
```

注: この例では、`current.u_datefield` はカスタム日付フィールドの名前を参照しています。

システムは、[値] フィールドで 1 つの `javascript:<script>` エントリのみをサポートします。複数の JavaScript 条件を入力する場合は、条件を 1 つのステートメントに統合します。たとえば、次のようなエントリは無効です。

```
javascript: current.state == "Completed" javascript:
 current.error_tables > 0
```

上記の代わりに条件を次のように 1 つのステートメントに統合します。

```
javascript: current.state == "Completed" && current.error_tables > 0
```

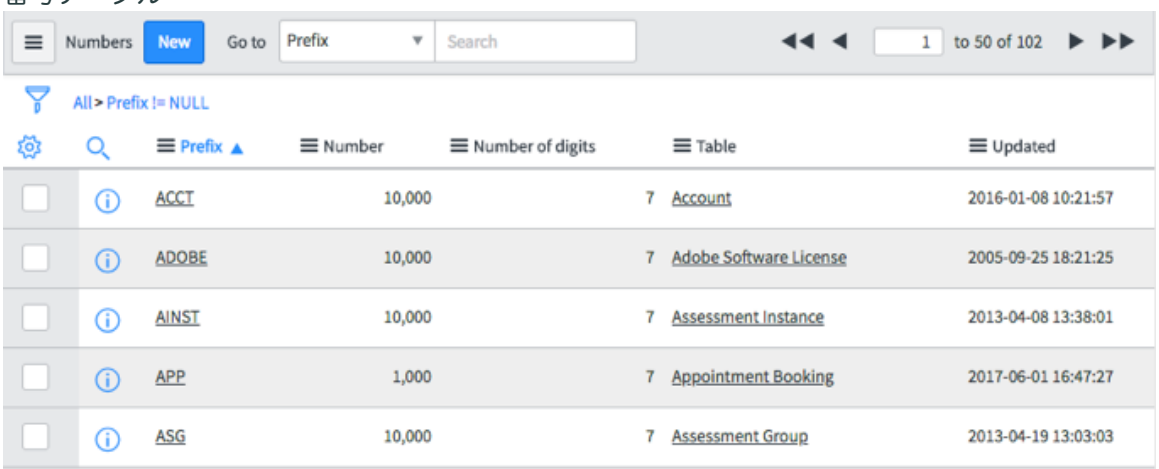
4. オプション: スタイルの代替テキストを追加するには、代替テキストフィールドを追加するようにフォームを構成します。
   VIP スタイルアイコンなどのスタイルの場合は、スクリーンリーダーでスタイルとテキストを区別できるように、代替テキストを追加できます。
5. [送信] または [更新] を選択します。

レコードの番号付け

ベースシステムでは、インシデント、問題、変更要求、ナレッジなど、いくつかのテーブルに番号が付けられています。これらの番号は、メールのウォーターマークを生成する場合など、スクリプトが存在する任意の場所で使用することもできます。テーブル内のレコードには自動的に番号を付けることができます。

アドミニストレーターは、[システム定義] > [番号メンテナンス]に移動して、レコードの番号付けを管理できます。プレフィックス (インシデントの場合は **INC**、変更の場合は **CHG** など) を含む、テーブルの現在の番号形式は、番号 [sys_number] テーブルのレコードに保存されます。

番号テーブル



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクテーブルを拡張する自動インクリメントテーブルの番号を付け直したり、 **Number this field** という名前のデータベースフィールドで番号付けを管理したりすることができます。

注: [番号メンテナンス] で番号付けをリセットした場合、新しいレコードの番号のみが付け直されます。システムテーブルの既存レコードの番号はそのままになります。

テーブルに自動番号付けレコードを追加する

システム内のテーブルごとに 1 つの番号形式を定義できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [番号メンテナンス]へ移動します。
2. テーブル名を選択してそのテーブルの番号レコードを表示するか、[新規] をクリックします。
3. フィールドに入力して数値形式を定義します (表を参照)。
4. [送信] または [更新] を選択します。

自動番号付けされたフィールドがまだ存在しない場合は、次の値を持つ新しいフィールドがテーブルに自動的に作成されます。

- ラベル：番号
- 名前：u_number
- デフォルト値：

```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

注: このスクリプトは、[桁数] が更新されたときにレコードの番号を付け直します。[桁数] が更新されたときにレコードの番号を付け直さないスクリプトを使用するには、[番号] フィールドの辞書エントリを開き、[デフォルト値] フィールドに次のスクリプトを入力します。

```
javascript:getNextObjNumber();
```

テーブルのレコードの自動番号付け

フィールド	説明
テーブル	テーブルを選択します。
プリフィックス	テーブル内のすべての番号のプリフィックス (たとえば、インシデントの場合は **INC**) を入力します。
番号	このテーブルのベース番号を入力します (デフォルト値は 1000)。レコード番号は自動的にインクリメントされ、次の番号はカウンター [sys_number_counter] テーブルに保持されます。 ベース番号を現在のカウンターより大きい値に設定すると、次のレコード番号では新しいベース番号が使用されます。それ以外の場合は、次のレコード番号で現在のカウンターが使用されます。カウンターがそれ自体よりも小さいベース番号にリセットされることはありません。現在のカウンターを表示するには、[カウンターを表示] 関連リンクをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
桁数	プリフィックスの後に使用する最小桁数を入力します (デフォルト値は 7)。 ◦ 必要に応じて、自動番号に先行ゼロが追加されます。たとえば、**INC0001001** には 3 つの先行ゼロが含まれています。 ◦ 桁数が最小長を超えることがあります。たとえば、[桁数] が **2** で、テーブルに 99 を超えるレコードが作成された場合、その番号は 100 を超えて継続します (**INC101** など)。 ⚠ 警告: このフィールドを変更すると、テーブルの既存レコードのすべての番号値が更新される場合があります。本番インスタンスでこのフィールドを変更する場合は注意が必要です。

一部のアプリケーションを移動させると、これらのレコードは自動的には含まれない場合があります。アプリケーションを移動させるときは、必要なすべてのレコードが存在することを確認してください。

ℹ 注: 新しい数値形式のデフォルト値を変更するには、システムディクショナリレコードの [番号] または [桁数] フィールドの [デフォルト値] フィールドを変更します。これらのフィールドは、番号テーブルにあります。

関連情報

システム辞書

カスタムテーブルの番号フィールドの左パッドを準備する

カスタムテーブル、またはタスクテーブルを拡張しないテーブルの番号フィールドの左パディングを構成する前に、ビジネスルールとスクリプトインクルードを準備する必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. *Pad Numbers* という名前の基本システムビジネスルールを複製します。[挿入と維持] をクリックします。
   インスタンスで [挿入と維持] が利用できない場合は、新しいビジネスルールを作成し、パッド番号からすべてのフィールド値を手動でコピーします。
2. ビジネスルールに新しい名前を付け、スクリプトフィールドを次のように変更します。

```
padCurrentCategory();
function padCurrentCategory() {
var target = new GlideRecord(current.category+"");
if (!target.isValidField("u_number") || target.isValidField("number"))
 return;
var nm = new UNumberManager();
nm.padTableNumbers(current.category, current.maximum_digits);
};
```

3. 変更内容を保存します。
4. *NumberManager* という名前のベースシステムスクリプトインクルードを複製します。
5. 次の 2 行を示されているとおりに変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
105: currentNumber = records.u_number.toString();
117: records.u_number = prefix + currentNumber;
```

6. 新しいスクリプトインクルードに `UNumberManager` という名前を付け、変更を保存します。
   これで、左側のパディングの構成とレコードの番号の付け直しのプロセスを続行できます。

テーブルのシステム番号の左側のパディングを構成する

テーブルのシステム番号の左側のパディングを構成できます。たとえば、インシデント、問題、または変更要求の [番号] フィールドにパディングします。

始める前に

カスタム テーブルまたはタスクテーブルを拡張しないタスクテーブルで番号を構成している場合、次の手順を実行する前に、ビジネスルールおよびスクリプトインクルードを準備する必要があります。詳細については、「カスタムテーブルの番号フィールドの左パッドを準備する」を参照してください。

必要なロール：admin

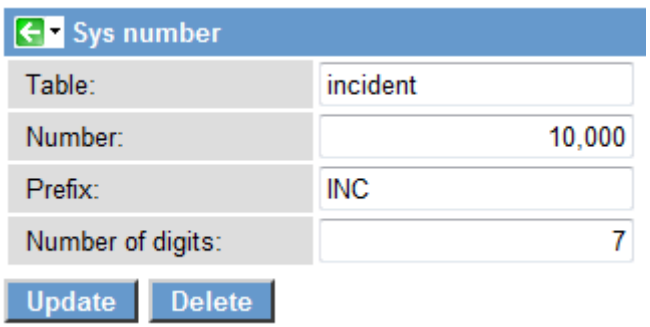
手順

1. フォームに移動し、[番号] フィールドを右クリックして、[ディクショナリを構成] を選択します。
2. [デフォルト値] フィールドに次のスクリプトを入力し、[更新] をクリックします。

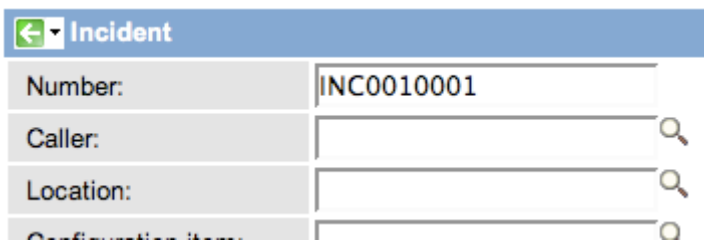
```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

3. [システム定義] > [番号メンテナンス] へ移動します。
4. 目的のテーブル レコードを開きます。
5. [桁数] フィールドに値を入力します。
6. [更新] をクリックします。

   番号のパディングは、既存のレコードと新しいレコードの両方に適用されます。



画像内では構成の結果として、インシデント番号が左側にパディングされています。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

番号のギャップを防ぐ

デフォルトでは、新しいレコードが作成されるたびに番号が生成されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
レコードが作成されても保存されない場合、番号付けにギャップが生じます。レコードが保存されたときにのみ番号を生成することで、これらの番号のギャップを防ぐことができます。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [システム]に移動します。
2. プロパティ [挿入時にのみタスク番号を割り当てます (未使用の番号を防止)] *glide.itil.assign.number.on.insert* を **true** に設定します。

   注: 挿入が中断された場合でも、新しいタスク番号が使用されるため、シーケンスにギャップが生じます。

3. [保存] をクリックします。

一意の番号付けを強制する

重複する番号はまれですが、デフォルトでは、番号付けの一意性が強制されることはありません。

一意性を強制するために、次のことができます。

- 挿入のみの事前のビジネスルールを作成して、重複する値をチェックし、重複する値を次に使用可能な番号に置き換えます。
- テーブルで一意のインデックスを有効にします。詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。

  注: 一意のインデックスはデータの完全性を保証すると同時に、重複する番号を含む挿入を防ぎます。重複する番号により、データ入力時に予期しないエラーが発生する可能性があります。

ビジネスルールのサンプル

このサンプルスクリプトは、挿入のみの事前のビジネスルールの一部として使用し、重複する番号をチェックし、それらを次に使用可能な番号に置き換えます。次のスクリプトは、「テーブルのシステム番号の左側のパディングを構成する」で作成されたスクリプトを参照しています。

```
var curNum = current.number + '';

if(curNum) {

  var recordClass = current.getRecordClassName();
  var now_GR = new GlideRecord(recordClass);
  now_GR.addQuery('number', curNum);
  now_GR.setLimit(1);
  now_GR.query();

  if(now_GR.getRowCount() > 0) {
    var newNum = getNextObjNumberPadded();
    gs.addInfoMessage("The number " + current.number + " was already used by
another " +
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
      recordClass + ". The " + recordClass + " number has been changed to " +
 newNum);
    current.number = newNum;
  }
}
```

関連情報

ビジネスルール

Now Platform® でのフィールドデータの管理

正規化、データポリシー、データルックアップ、動的スキーマを使用して、Now Platform 上のデータの完全性を維持します。

管理の概要

- フィールドの正規化と変換

  フィールドの正規化には、正規化と変換が含まれています。これらの 2 つの異なる方法でフィールド値を変更し、データの完全性を高め、重複を減らします。

- データポリシー

  データポリシーを使用すると、フィールドに必須の読み取り専用状況を設定することで、データの一貫性を強化できます。

- データルックアップとレコード一致のサポート

  データルックアップおよびレコード一致機能を使用すると、アドミニストレーターは、特定の条件が満たされたときに 1 つ以上のフィールド値を自動的に設定するルールを定義できます。

- 動的なスキーマ

  カテゴリ、グループ、および属性の階層を定義し、ユーザーがレコード上で属性のグループを選択できるようにします。

フィールドの正規化と変換

フィールドの正規化には、正規化と変換が含まれています。これらの 2 つの異なる方法でフィールド値を変更し、データの完全性を高め、重複を減らします。

正規化

正規化では、同じフィールド値のバリエーションを検索し、それらを単一の優先値に変換します。同じ値の複数のバリエーションを単一のシンプルで認識可能な値に統合することで、重複するレコードを排除し、より有効な検索結果を提供します。プロセスまたはユーザーが正規化されたフィールドに値を入力すると、システムはその値を標準値に置き換えるかどうかを決定します。また、正規化は、正規化された結果を返すようにクエリを自動的に調整し、スクリプト内の値を正規化します。

正規化はプラットフォームのすべてのフィールドで使用できますが、名前や標準的な測定単位などの説明的な値に最適です。たとえば、次の処理を実行する正規化ルールを作成できます。

- コンピューター CI の CPU タイプを Xeon などの標準モデル名に設定します。
- 企業名に使用されるサフィックスを ServiceNow, Inc. などの標準形式に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換

変換は、生のフィールド入力値を組織にとってより意味のある標準化された値に変換します。アドミニストレーターは、特定のフィールドのルールと条件を定義することで、いつ変換が行われるかを制御します。たとえば、次の処理を実行する変換ルールを作成できます。

- Jr. や II などのサフィックスをユーザー名から削除します。
- 4112 MB を 4000 MB に丸めるように、コンピュータの CI RAM サイズを最も近い完全数に丸めます。

変換レコードは、フィールドの変換の実行方法を定義するルールを構成します。順序値は、各ルールが評価される順序を決定します。各変換のチェックボックスを使用すると、アドミニストレーターは、ルールが true と評価されたときに処理を停止する場所を決定できます。

フィールドタイプ別に正規化と変換を有効にする

フィールドタイプレコードは、正規化と変換に使用できるデータタイプを指定します。デフォルトでは、以下のフィールドタイプの正規化と変換がサポートされています。

フィールドタイプ	正規化に使用	変換に使用
10 進数	false	true
浮動小数点数	false	true
整数	false	true
数値	false	true
文字列	true	true
URL	true	true

フィールドタイプエントリは、辞書エントリデータタイプがフィールドタイプエントリと一致するすべてのフィールドに適用されます。アドミニストレーターは、必要に応じて他のデータタイプの追加のフィールドタイプレコードを作成できます。

⚠ **警告:** 参照フィールド、フィールド名フィールド、テーブル名フィールドなど、Sys ID 値を格納するフィールドのフィールドタイプレコードを作成しないようにしてください。Sys ID 値を直接変更すると、意味のある標準値を生成するというよりも、データや参照の破損を引き起こす可能性が高くなります。代わりに、システム ID に関連付けられた表示値を正規化または変換します。たとえば、特定のユーザーのシステム ID ではなく、ユーザー名を正規化します。

正規化されたフィールドを識別する

正規化または変換レコードが関連付けられているフィールドには、正規化アイコン が表示されます。ノーマライザーロールを持つユーザーは、アイコンをクリックして、関連する正規化または変換レコードにアクセスできます。ノーマライザーロールを持たないユーザーには、代わりにヘルプページが表示されます。アドミニストレーターは、 *Restrict to roles* という名前の設定で正規化アイコンを表示するユーザーを構成できます。

フィールドの正規化を有効にする

Field Normalization [com.snc.field_normalization] プラグインを有効にして、デモデータをインストールし、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

フィールド正規化とともにインストールされるもの

いくつかのコンポーネントがフィールド正規化とともにインストールされます。

次の設定 ([フィールド正規化] > [管理] > [設定]) は、正規化と変換の機能を制御します。

フィールド正規化の設定

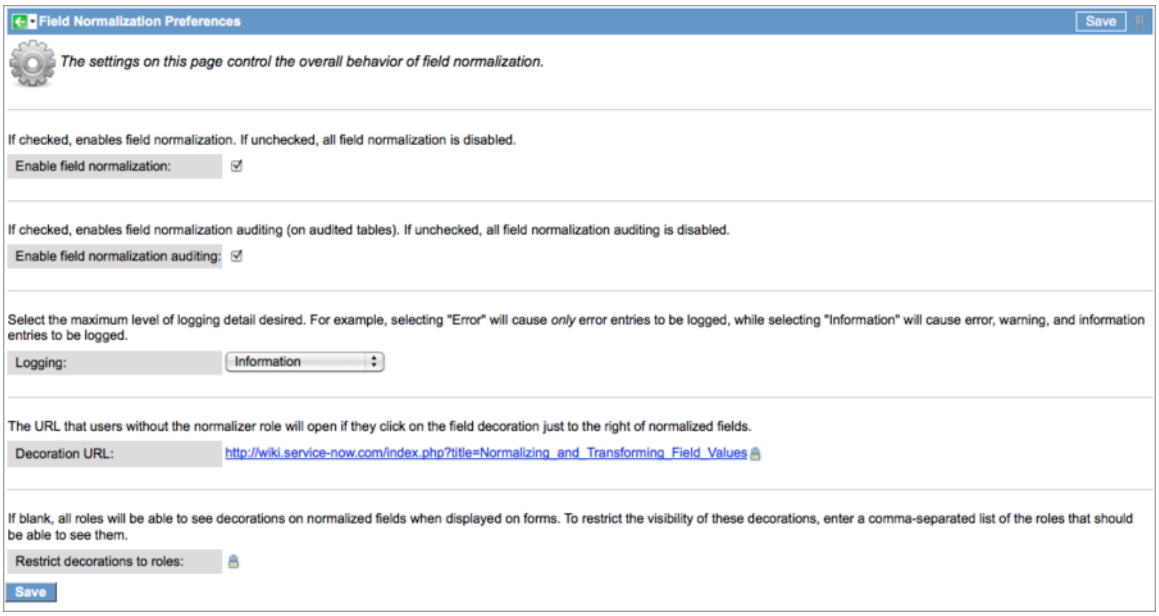
設定	説明
フィールド正規化を有効にする	この設定では、変換を含むフィールド正規化の機能を有効または無効にします。
フィールド正規化の監査を有効にする	この設定では、フィールド正規化テーブルの監査を有効または無効にします。
ログ記録	必要なログ記録の詳細の最大レベルを選択します。たとえば、エラーのみをログに記録するには [エラー] を選択し、エラー、警告、および情報をログに記録するには [情報] を選択します。
装飾 URL	フィールド正規化の装飾に関連付けられたヘルプ/情報リンクの URL を入力します。このリンクをクリックすると、正規化または変換レコードを表示する権限を持たないユーザーに表示されるページが開きます。デフォルトのリンクでは、ServiceNow Wiki ページが開

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド正規化の設定 (続く)

設定	説明
	き、フィールド正規化の一般的な説明が表示されます。このページの目的は、通常のユーザーが入力したフィールド値が自動的に変更された理由をユーザーに説明することです。
ロールへの装飾を制限	この設定を使用して、正規化されたフィールドの横にある参照アイコン (装飾) を表示できるユーザーロールを定義します。この装飾は、ノーマライザーロールを持つユーザーに変換および正規化レコードを表示します。他のすべてのユーザーの場合は、[装飾 URL] 設定で指定された URL が開きます。この設定でロールが指定されていない場合は、すべてのロールが装飾を表示できます。

正規化の設定



フィールド正規化のビジネスルール

このプラグイン用に次のビジネスルールが作成されました。

- ルール適用ジョブを確認 (Ensure Rules Application Job)
- 変換適用ジョブを確認 (Ensure Transform Application Job)
- ルールとエイリアスジョブを確認 (Ensure Rules and Alias Jobs)
- 変換適用ジョブを確認 (Ensure Transform Application Job)
- 装飾属性を確認 (Ensure Decoration Attribute)
- フィールドまたはテーブルの変更時のクリーンアップ (Cleanup on field or table change)
- クラス階層での重複の防止 (Prevent duplicates in class hierarchy)
- 潜在的な重複の処理 (Handle potential duplicates)
- ジョブを実行
- 処理待ちの値収集ジョブを確認 (Ensure Pending Value Collection Job)
- 名前変更機能ジョブを確認 (Ensure name changer job)
- 有効化時にフォームをフラッシュ (Flush forms when activating)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド正規化のスクリプトインクルード

名前	説明
FieldNormalizationAjax	フィールド正規化プラグイン用の AJAX サービスを提供します。
FNEnsureJob	特定の現存データジョブターゲットのジョブレコードが存在することを確認します。
FNExtantDataJobChoices	fn_extant_data_normalization テーブルの document_id フィールドで使用するテーブルのリストを生成します。
FNExtantDataJobUtil	現存するデータジョブの実行を許可するかどうかを決定します。
FNFields	正規化に有効なフィールドを返します。
FNTransformChooserUtil	fn_transform_chooser UI ページのサポートを提供します。
Position	指定された文字列内の位置を見つけます。
Round	さまざまな丸めモードと間隔で数値を丸めます。

フィールド正規化 **UI** ページ

名前	説明
aliases	通常値のエイリアスを選択するための処理待ちの値を持つスラッシュバケットを作成します。
fn_transform_chooser	利用可能な変換を表示します。fn_transform 関連リストの [新規] ボタンによって呼び出されます。

フィールド正規化ロール

ロール	説明
ノーマライザー	フィールドの正規化と変換を管理する権限を付与されたユーザー。
normalization_tester	正規化と変換のテストレコードを作成する権限を付与されたユーザー。このロールを持つユーザーによって開かれたレコードのみが、テストモードでの正規化および変換ルールのテストに使用できます。

関連情報

テーブルの監査を有効にする

正規化 **[normalizer]**

フィールドの正規化と変換を管理します。

ロールを含む

正規化 [normalizer] ロールには、正規化テスター [normalization_tester] ロールが含まれます。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特別な考慮事項

なし。

正規化テスター **[normalization_tester]**

正規化と変換のテストレコードを作成します。このロールを持つユーザーによって開かれたレコードのみが、テストモードでの正規化および変換ルールのテストに使用できます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

正規化または変換のためにフィールドタイプを有効にする

正規化フィールドタイプレコードを作成または変更して、正規化または変換で使用するために特定のフィールドデータタイプを有効にします。

このタスクについて

参照フィールドの値を正規化または変換するには、ターゲットテーブルのフィールドに処理を適用します。

手順

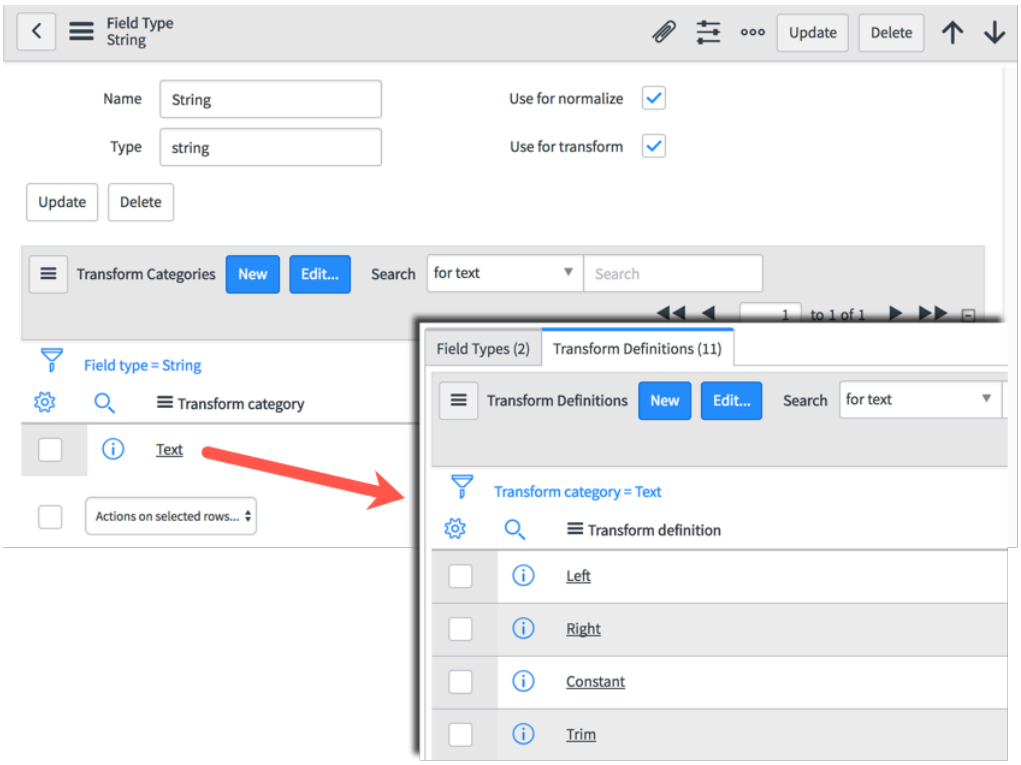
1. [すべて] > [フィールド正規化] > [管理] > [正規化フィールドタイプ]に移動します。
2. レコードリストで [新規] をクリックします。
3. 辞書のタイプを明確に説明するフィールドタイプの [名前] を入力します。
   この値は参照専用で、どの処理にも使用されません。たとえば、`ip_address` のフィールドタイプには「**IP** アドレス」と入力します。
4. 辞書から [タイプ] を入力します。
5. このフィールドタイプを使用してフィールドを正規化または変換するために適切なチェックボックスを選択します。
   ベースシステムでは、文字列フィールドタイプのみが正規化に使用されます。
6. ヘッダーバーで右クリックし、選択リストから [保存] を選択します。
   [変換カテゴリ] 関連リストが表示されます。
7. このフィールドタイプが変換に使用されている場合は、[編集] をクリックして既存の変換カテゴリをこのフィールドタイプに関連付けます。

   > **注:** 正規化にのみ使用されるカスタムフィールドタイプを作成する場合は、変換カテゴリへのリンクは必要ありません。

   フィールドタイプとカテゴリの関係、およびカテゴリと変換定義のリストの関係は、完全に構成可能です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

文字列フィールドタイプは、これらの変換定義を含むテキスト変換カテゴリに関連付けられています。これらの関連付けはいずれも構成可能です。

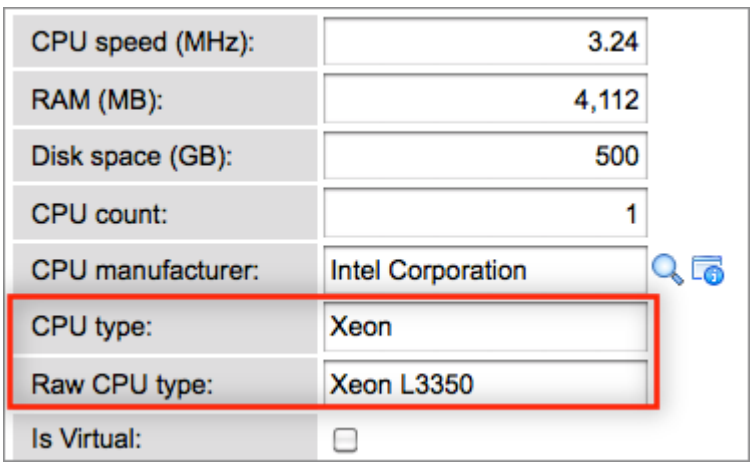


生データフィールドを作成する

生データフィールドは、正規化または変換された後のフォーム上のフィールドに元の (生の) 入力を表示するために、アドミニストレーターによって作成されるカスタムフィールドです。

このタスクについて

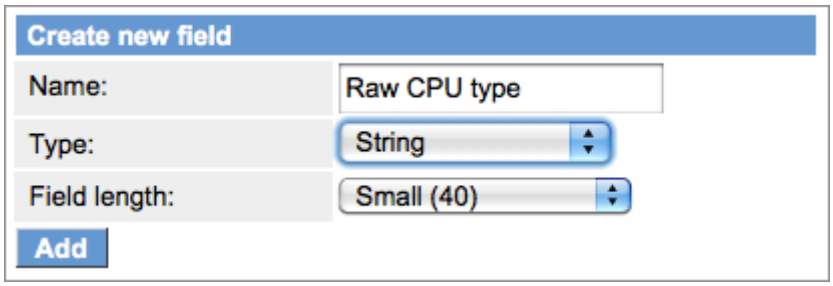
アドミニストレーターは、カスタムフィールドをフォームに追加して、正規化されたフィールドの元の (または生の) 値を表示できます。
これは読み取り専用フィールドで、生 **CPU** タイプや元の名前などと呼ばれることがあります。次の例では、**[CPU** タイプ] フィールドが元の (生の) 値である **Xeon L3350** から **Xeon** に正規化されています。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 正規化または変換されているフィールドを含むフォームで、ヘッダーバーを右クリックします。
2. [カスタマイズ] > [フォームレイアウト]を選択します。
3. ページの下部にある [新規フィールドの作成] フォームに入力し、[追加] をクリックします。
   - 名前：フィールドラベルを入力します。この場合、Raw + <field label> を使用します。
   - タイプ：このフィールドのリストからデータタイプを選択します。
   - フィールド長：このフィールドの文字数制限を選択します。デフォルトは 40 です。
4. スラッシュバケットの方向矢印を使用して、正規化されたフィールドの隣に新しいフィールドを移動します。
5. [保存] をクリックします。



正規化および変換データジョブ

システムは、正規化および変換中にデータジョブを使用してフィールド値を変更します。

アドミニストレーターは、フィールドの変更を適用するデータジョブを手動で開始する必要があります。すべての変換レコードは、デフォルトで [テスト] モードで開かれます。これにより、アドミニストレーターが既存のデータに変更を適用する手動データジョブを実行できないようにします。ほとんどのデータジョブには、ジョブの完了後に変更を元に戻すロールバックオプションがあります。デフォルトでは、以下のデータジョブがシステムによって提供されます。

注:

フィールド正規化プラグインがアクティブな場合、正規化ルールに従ってテーブルへのレコードの挿入時に正規化エンジンが実行されます。このプラグインの詳細については、「フィールドの正規化を有効にする」を参照してください。

フィールド正規化プラグインがアクティブでない場合は、値を正規化するためにデータジョブが実行されます。必要な場合、データジョブが、ロールバックされたフィールドに以前の値を保存して元に戻します。

名前	使用目的	説明
処理待ちの値収集	正規化	システムはこのジョブを実行して、次のフィールド正規化の実行時に変更されるフィールド値を収集します。フィールド正規化レコードを挿入または更新するたびに、システムによってこのジョブが実行されます。このデータジョブはフィールド値を変更しないため、ロールバックオプションはありません。
標準値変更	正規化	このジョブを実行すると、フィールドの正規化が再実行され、標準値を変更した

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	使用目的	説明
		ときにフィールド値が更新されます。標準値を変更するたびに、このジョブが作成されます。正規化されたフィールドを前の標準値に戻すには、データジョブをロールバックします。
エイリアスアプリケーション	正規化	このジョブを実行して、エイリアスに一致するすべてのフィールド値を正規化します。エイリアスを作成または更新するたびに、システムによってこのジョブが作成されます。正規化されたフィールドを前の値に戻すには、データジョブをロールバックします。
ルールアプリケーション	正規化	このジョブを実行して、ルールに一致するすべてのフィールド値を正規化します。ルールを作成または更新するたびに、システムによってこのジョブが作成されます。正規化されたフィールドを前の値に戻すには、データジョブをロールバックします。
標準に結合	正規化	このジョブを実行して、複数の重複レコードへの参照を正規化されたレコードへの 1 つの参照に置き換えることで、参照フィールド値を正規化します。参照フィールドに適用される標準値を変更するたびに、システムによってこのジョブが作成されます。重複レコードを有効なオプションとして復元するには、データジョブをロールバックします。ロールバックでは、前のレコードへの参照は復元されません。
変換アプリケーション	変換	このジョブを実行して、変換条件に一致するすべてのフィールド値を変換します。変換レコードがテストモードになっている間は、このジョブを開始できません。変換レコードを作成または更新するたびに、システムによってこのジョブが作成されます。変換されたフィールドを前の値に戻すには、データジョブをロールバックします。

単一のデータジョブを実行する

データジョブの実行は、フィールド変換の 4 番目のステップです。このトピックでは、単一のデータジョブを実行する方法について説明します。

手順

1. 変換アプリケーションデータジョブを開始して、データベース内の適切なすべてのレコードに変換を適用します。
2. 変換レコードを開き、[モード] を [アクティブ] に切り替えます。
3. [データジョブ] 関連リストを選択します。
4. 次のいずれかの方法を使用して、データジョブを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- データジョブのリストで、実行するジョブのチェックボックスをオンにして、[アクション] メニューから [開始] を選択します。
- [作成済み] 列のリンクをクリックしてデータジョブを開き、[開始] 関連リンクをクリックします。

ジョブの [状態] は、実行中は [キューに格納] になり、正常に終了すると [完了] に変わります。

複数のデータジョブを実行する

データジョブの実行は、フィールド変換の 4 番目のステップです。このトピックでは、複数のフィールド変換のデータジョブを実行する方法について説明します。

手順

1. 変換アプリケーションデータジョブを開始して、データベース内の適切なすべてのレコードに変換を適用します。
2. [フィールド正規化] > [データジョブ] > [すべて]に移動します。
3. 開始するジョブのチェックボックスをオンにします。

   注: これらのジョブでは、[モード] を [アクティブ] に設定する必要があります。

4. [アクション] メニューから [開始] を選択します。

   注: プラットフォームは、アクティブな変換からのデータジョブのみを実行します。[アクション] メニューに、実行可能なアクティブデータジョブの数が表示されます。たとえば、メニューに [開始 (3/4) (Start(3 of 4))] と表示される場合があります。

データジョブのロールバック

正規化または変換データジョブによって行われた変更を元に戻すには、ロールバックを使用します。

始める前に
必要なロール：admin または normalizer

このタスクについて
完了したデータジョブのみをロールバックできます。

手順

1. [フィールド正規化] > [データジョブ] > [すべて]に移動します。
2. ロールバックする完了したデータジョブを選択します。
   データ正規化ジョブレコードが表示されます。
3. [関連リンク] から [ロールバック] を選択します。
   [処理待ちの値] 関連リストの値が削除され、データジョブの [状態] がロールバックされたことを示します。

標準値

標準値は、類似しているがあいまいなフィールド値を 1 つの標準値に置き換えます。

フィールド値のバリエーション

レコード値は、次のような複数のソースから取得できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ディスカバリー によって行われた自動エントリ。
- 外部システムまたはファイルからレコードをインポートすることによって行われる自動エントリ。
- ユーザーによる手動入力。

これらの各ソースは、同じフィールド値を複数の異なる形式で記述している場合があります。たとえば、コンピュータ CI フォームの **[CPU** タイプ] フィールドには、次のような値のいずれかが表示されます。

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

正規化を行わないと、これらのバリアントフィールド値は次のようになります。

- 重複する CPU タイプ
- 無効な検索結果
- 複雑なクエリと条件によるビジネスロジックの適用

標準値レコードを作成すると、`Xeon` などの 1 つの標準値に統合することで、これらの問題を解決できます。

エイリアスとルールによりバリエーションを識別する

各標準値レコードは、エイリアスとルールの組み合わせを使用して標準値のバリエーションを識別する方法を指定します。

別名

エイリアスは、正規化によって標準値に変換される、入力値の既知のバリエーションです。バリアント値の短いリストがある場合は、エイリアスを使用します。

たとえば、以下のエイリアスを持つ標準値 `Xeon` を作成できます。

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

正規化データジョブまたは正規化クエリでエイリアスに一致するフィールド値が見つかると、フィールド値が標準値に自動的に置き換えられます。正規化データジョブとクエリは、ルールの前にエイリアスを処理します。

注: エイリアスは、[フィールド名] [次の値に等しい] [エイリアス値] の条件で [次の値に等しい] 演算子を使用するルールと論理的に同等です。たとえば、サンプルエイリアスは次のルールと同じです。**[CPU** タイプ][次の値に等しい]**[E3350 (Intel) 4.5.2234]** または **[CPU** タイプ][次の値に等しい]**[Intel Xeon 5.4.554]** または **[CPU** タイプ][次の値に等しい]**[Xeon L3350]** または **[CPU Type]**[次の値に等しい]**[L3350]**

ルール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルールは、正規化によって入力値が標準値に置き換えられる条件を指定します。使用可能なバリアント値が多数ある場合、または複雑な条件を作成する必要がある場合は、ルールを使用します。

たとえば、標準値 `Xeon` にこのルールを設定できます。

[CPU タイプ][正規表現一致][.*\bxeon\b.*]

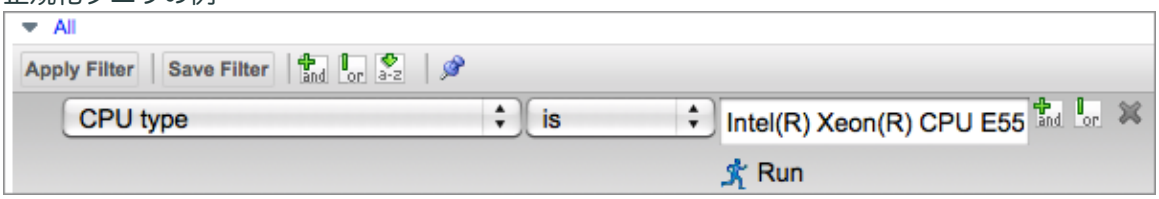
正規化データジョブまたは正規化クエリでルールに一致するフィールド値が見つかると、フィールド値が標準値に自動的に置き換えられます。正規化データジョブとクエリはエイリアスの後にルールを処理します。

ルールとエイリアスを組み合わせて、フィールドを正規化することができます。正規化メソッドをデータベース内の既存のすべてのレコードに適用する前に、必ずテストしてください。

正規化済みクエリ

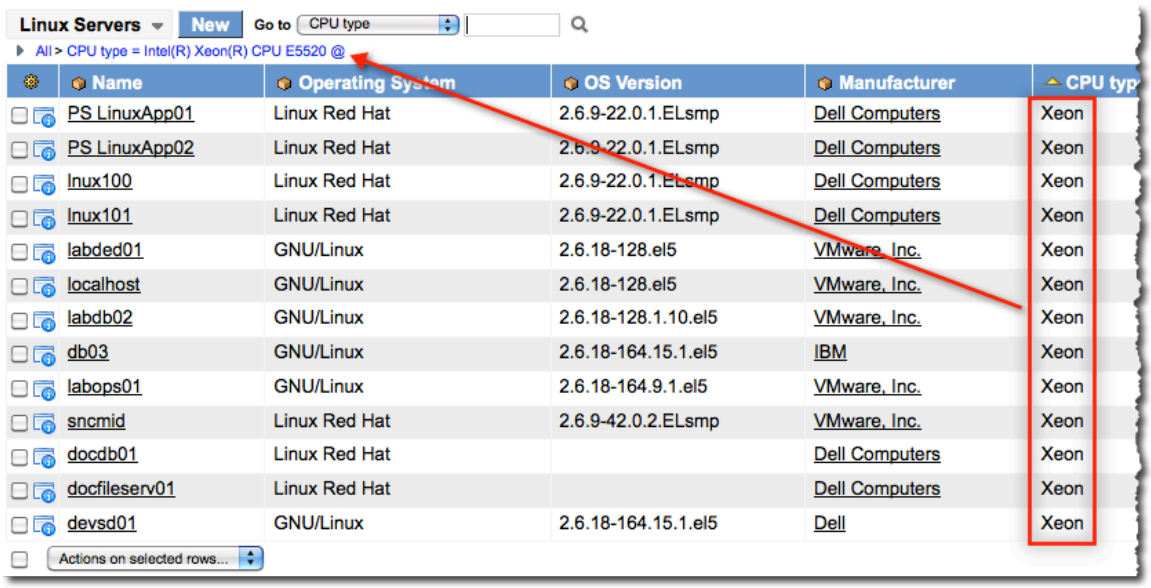
アドミニストレーターは、リスト内の正規化済みのフィールドに対して発行されたクエリに適用するように正規化を構成できます。この機能を有効にするには、正規化フォームの [正規化クエリ] チェックボックスをオンにします。正規化済みの値を含むリストで、クエリ条件の正規化済みフィールドの元の (生の) 値を使用してフィルターとブレッドクラム を適用します。

正規化クエリの例



フィルター済みリストは、生の値を標準値に置き換えたレコードを返します。ただし、フィルターのブレッドクラムには元のクエリ条件が表示されます。

正規化クエリの結果



スクリプティングと正規化

レコードを更新またはデータベース (GlideRecord) に挿入するスクリプトは、フィールドの正規化が適用されるときに自動的に正規化されます。たとえば、CI レコードを挿入するスクリプトに CPU

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ **Xeon L3350** が含まれている場合、スクリプトは、代わりに CPU タイプが **Xeon** の CI を挿入するように正規化されます。「等しい」または「等しくない」という条件を使用してデータベースに対して正規化されたフィールド値のクエリを実行するスクリプトは、元の (生の) 値ではなく標準値 (**Xeon** など) を返すように構成できます。

関連情報

GlideRecord

正規化レコードを作成する

選択した正規化方法に関係なく、すべてのフィールド正規化には、既存のバリアントのリストと、フォームおよびクエリ内のこれらのバリアントを置き換えるように構成された標準値が必要です。

このタスクについて

標準フィールド値のエイリアスを選択するか、条件ステートメントを使用してフィールドのバリアントを標準値と照合するルールを作成することで、フィールドを正規化します。

注: ユーザーは、正規化レコードを作成および管理するためにノーマライザーロールを持っている必要があります。

特別なケース

- 参照フィールドは正規化できません。参照フィールドに表示される値を正規化するには、ターゲットテーブルのフィールドを正規化します。この例としては、会社 [core_company] テーブルと場所 [cmn_location] テーブルの [名前] フィールドの正規化された値があります。これらはプラットフォーム内の他のテーブルによって参照されます。正規化された名前は、これらのテーブルを参照するすべてのフィールドで使用できます。
- 選択リストのフィールドは、それらが 文字列タイプであれば正規化できます。

手順

1. フィールド正規化プラグインを有効にします。
2. [フィールド正規化] > [構成] > [正規化]に移動します。
3. [新規] をクリックします。
4. 正規化レコードを作成します。

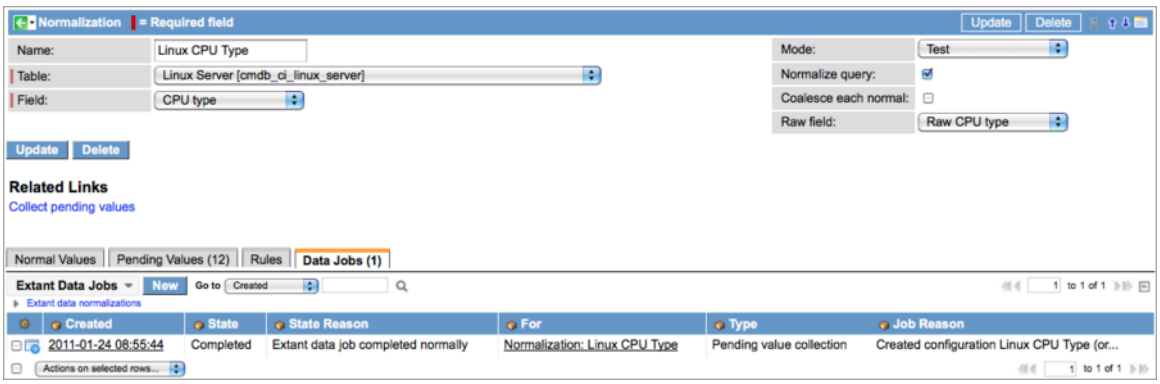
正規化レコードのフィールド

フィールド	入力値
名前	この正規化レコードの一意の名前。この値は参照専用で、どの処理にも使用されません。
テーブル	正規化するフィールドの ServiceNow テーブルを選択します。
フィールド	正規化するフィールドを選択します。
モード	利用可能な 3 つのモードは、[オフ]、[テスト]、および [アクティブ] です。デフォルトでは、すべての正規化レコードはテストモードで作成されます。標準値のエイリアスを選択する場合は、[モード] を [アクティブ] に変更します。ルールを使用してフィールドを正規化する場合は、このレコードをテストモードのままにしてください。この正規化を無効にするには、モードを [オフ] に切り替えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

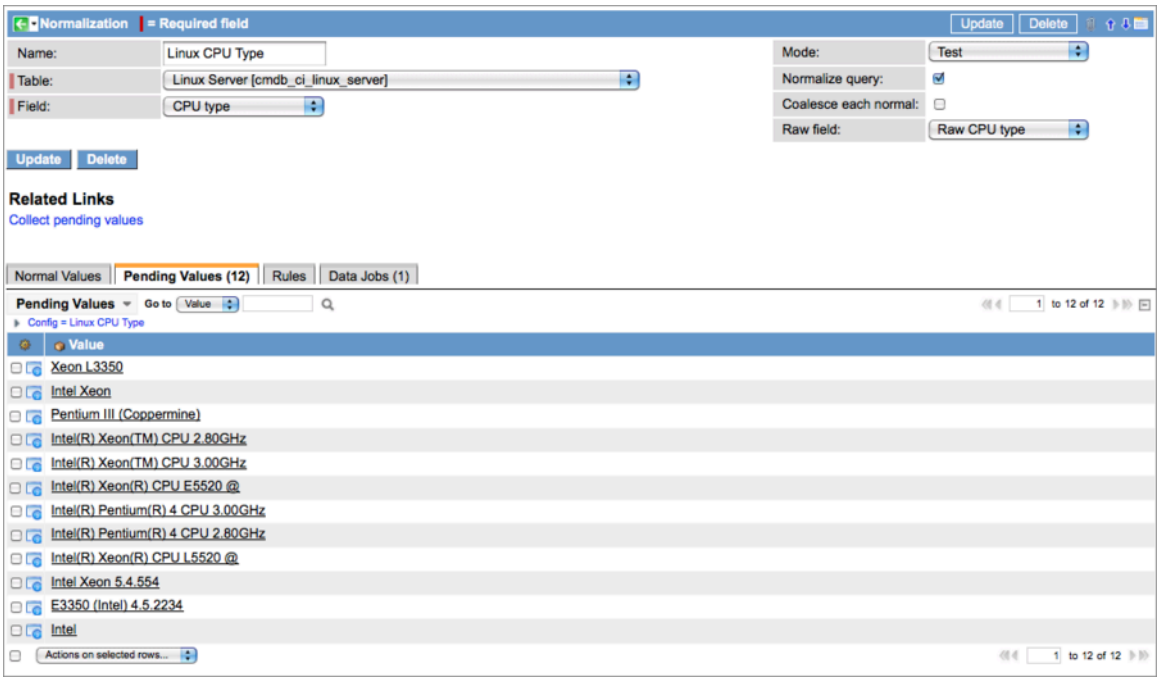
フィールド	入力値
正規化クエリ	このレコードによって正規化されたフィールド値をこのフィールドに関連するすべてのクエリに適用するには、このチェックボックスをオンにします。生の (元の) フィールド値で形成されたクエリは、標準値を表示するレコードを返します。「等しい」または「等しくない」という条件を使用してスクリプトによって発行されたクエリは、正規化された値を返します。詳細については、「正規化クエリ」を参照してください。
各正規化を結合	参照フィールド値を正規化するには、このチェックボックスをオンにします。このオプションは、エイリアスフィールド値を含むレコードへのすべての参照を、標準値を使用するレコードにリセットします。詳細については、「標準値の結合」を参照してください。
生データフィールド	フィールド値が正規化されたフォームに元の (正規化されていない) 入力値を表示するために使用するフィールドを選択します。選択項目をドロップダウンリストに表示するには、選択したテーブルのフォームにカスタムフィールドを追加します。生データのフィールドを追加する手順については、「生データフィールドを作成する」を参照してください。

正規化レコードが送信された後、プラットフォームは [データジョブ] 関連リストの処理待ちの値の収集ジョブを自動的に実行して、正規化されているフィールドの現在の値 (処理待ちの値) をすべて収集します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[処理待ちの値] 関連リストをクリックして、手動で入力されたか、プラットフォームにインポートされたか、 ディスカバリー によって作成された正規化フィールドの値を表示します。



標準値を作成する

標準値は、データベースに存在する値の使用可能なすべてのバリアントを置き換える、フィールドの単純化された汎用値です。

始める前に

必要なロール：admin または normalizer

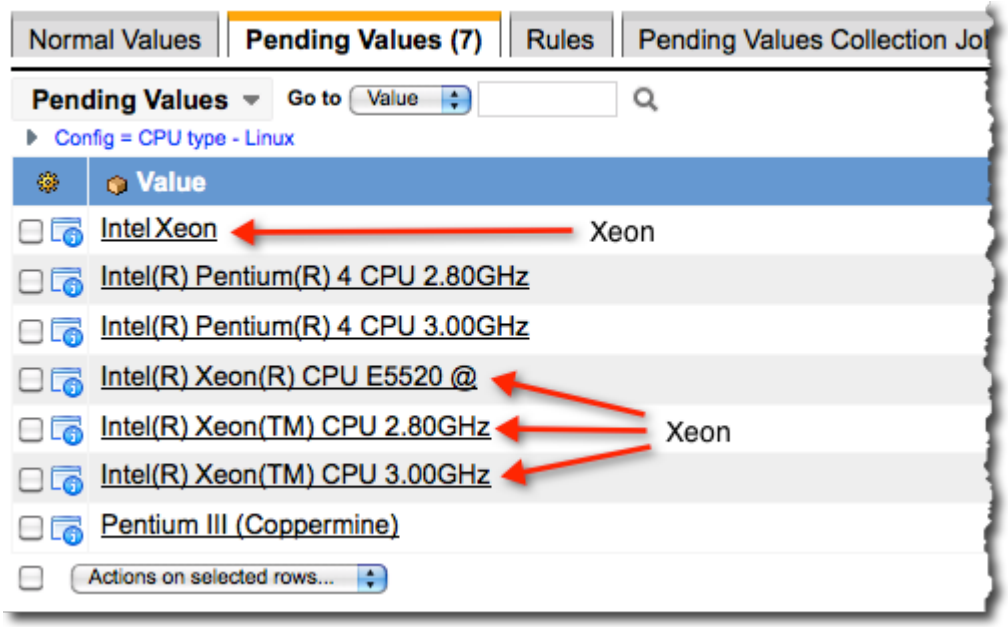
このタスクについて

標準値は明白でかつ明確でなければなりません。

プラットフォームがデータジョブを実行した後、[データ正規化ジョブ] フォームの [処理待ちの値] 関連リストに、データベース内のフィールドのすべての一意の値が入力されます。リスト内の値を調べて、既存のデータに最適な正規化方法を決定します。たとえば、小さな値のプールのエイリアスと大きな値のプールのルールを定義します。次のスクリーンショットは、ネットワーク内の Linux サーバーの CPU タイプの処理待ちの値を示しています。このリストには、Intel Xeon CPU のいくつかの選択肢が含まれており、これらは **Xeon**として正規化される場合があります。

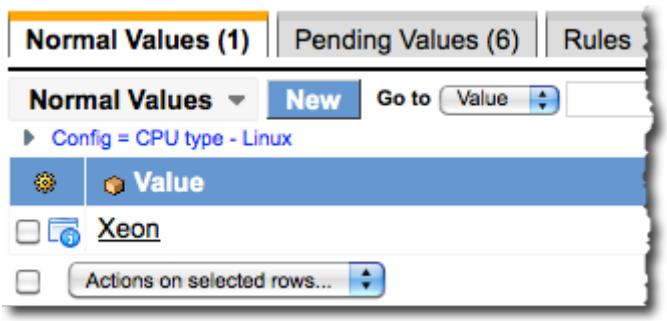
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

正規化処理待ちの値 2



手順

1. [すべて] > [フィールド正規化] > [正規化]に移動します。
2. 適切な正規化レコードを開きます。
3. [標準値] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. [標準値] フォームで、 [処理待ちの値] 関連リストにあるバリアントの標準値を作成します。
これらは、プラットフォームがエイリアスとして構成されたバリアントを置き換えるために使用する値です。



エイリアスを作成

エイリアスは、インスタンス内のフィールド値のバリアントであり、標準値に置き換えられます。

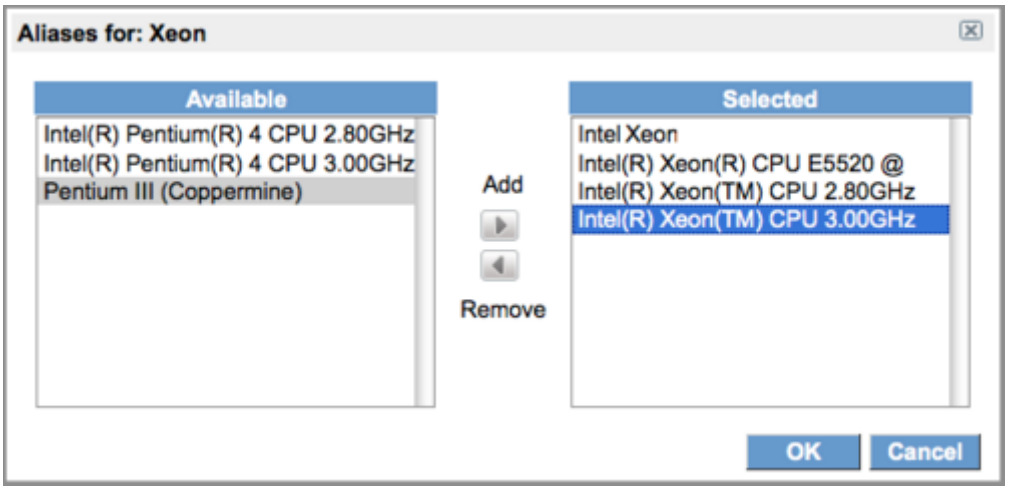
始める前に
必要なロール：admin または normalizer

このタスクについて
使用可能なエイリアスのリストは、[処理待ちの値] 関連リストの内容です。標準値を作成した後に、処理待ちの値のプールが小さい場合は、この値にエイリアスを割り当てます。正規化されたフィールドには、エイリアスとルールの組み合わせを入力することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [フィールド正規化] > [構成] > [正規化]に移動します。
2. 正規化レコードを開きます。
3. [標準値] 関連リストをクリックします。
4. いずれかの値を選択します。
5. 標準値レコードで、[エイリアス] 関連リンクをクリックします。
6. スラッシュバケットに表示される使用可能な (処理待ちの) 値からこの標準値のエイリアスを選択し、**[OK]** をクリックします。



これで、この標準値のエイリアスが [エイリアス] 関連リストに表示されます。

次のタスク
関連するデータジョブを実行してエイリアスを適用します。

エイリアスを適用

テスト後、エイリアスは、すべての新しいレコードでまたは更新時に既存のレコードで正規化できます。

このタスクについて
標準値のエイリアスが作成されるたびに、データジョブが作成されます。このデータジョブが手動で開始されるまでエイリアスはデータベース全体の値に適用されません。各ジョブを個別に実行するか、ジョブを一緒に実行してすべてのエイリアスを一度に適用します。

手順

1. 正規化レコードで、[モード] が [アクティブ] に設定されていることを確認します。

   データジョブを [テスト] モードで実行することはできません。

2. [標準値] 関連リストをクリックします。
3. このリストから値を選択します。
4. [標準値] レコードで、[データジョブ] 関連リストを選択します。

   この標準値に構成されたエイリアスごとに、データジョブが一覧表示されます。

5. 現存するデータジョブを実行して、データベース内の既存のすべてのレコードのエイリアスを標準値に置き換えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ジョブの横にあるチェックボックスをオンにして、[アクション] メニューから [開始] を選択します。
b. すべてのデータジョブを一度に実行するには、すべてのチェックボックスをオンにしてから、[開始] アクションを選択します。
c. リストを更新してデータジョブの進行状況をチェックし、正常に完了したことを確認します。

ルールの作成

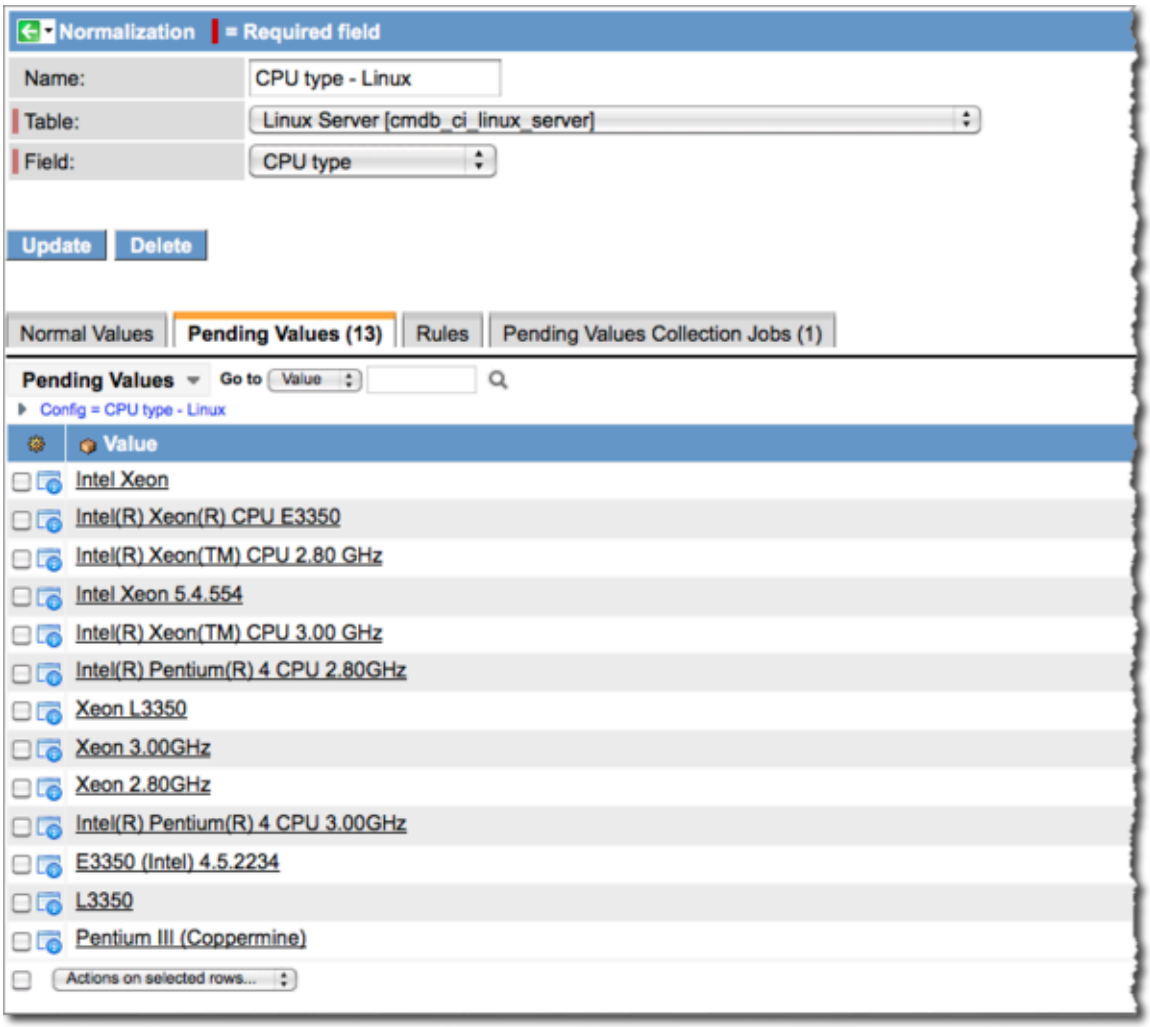
フィールドを正規化するためのルールの使用は、バリアントフィールド値の大きなリストに適しています。

このタスクについて

ルールをデータベース内の既存のすべてのレコードに適用する前に、必ずルールをテストしてください。ルールを作成する前に、必ず [処理待ちの値] のリストを生成し、フィールドの標準値を作成してください。正規化されたフィールドには、エイリアスとルールの組み合わせを入力することができます。

この例のルールは、次の処理待ちの値に基づいています。

正規化ルール **3**



手順

1. 正規化レコードで、[標準値] 関連リストを開きます。
2. 標準値レコードを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [標準値]フォームで [ルール] 関連リストを開き、[新規] をクリックします。

   [フィールド正規化ルール] フォームには、次のフィールドがあります。

   フィールド正規化ルールフィールド

フィールド	説明
名前	このルールの一意の名前。たとえば、この名前は Xeon CPU タイプの場合があります。
順番	このルールが評価される順番。プラットフォームは、true と評価されるルールが見つかるまで、構成された順序でルールを解析します。
有効	このルールを有効または無効にします。デフォルトでは、新しいルールは有効 (true) になっています
エイリアスを作成	このチェックボックスがオンになっていて、ルールが true と評価された場合、ルールは処理待ちの値から自動的にエイリアスを作成します。このチェックボックスがオフになっていて、ルールが true と評価された場合、プラットフォームはレコード内の名前付きフィールドの値を自動的に標準値に変更しますが、エイリアスは作成しません。
大文字と小文字を区別	名前付きフィールドのすべての処理待ちの値は、正規化するルールの同じ値と大文字および小文字が一致する必要があります。
ルール	ServiceNow ルールビルダーを使用して、フィールドを正規化するためのルールを作成します。ルールは、多数の処理待ちのフィールド値のエイリアスへの変換を自動化します。

4. 一連のルールを作成して、処理待ちの値の使用可能なすべてのバリアントを組み込みます。

   この例では、ルールは次のようになります。

   - **Intel Xeon**：CPU タイプがパターン *Intel*Xeon* に一致します。このルールは、**Intel** が **Xeon** の前にあるすべてのバリアントを正規化します。これには、**Intel Xeon**、**Intel(R) Xeon(TM) CPU 2.80GHz**、および **Intel(R) Xeon(TM) CPU 3.00GHz** が含まれます。
   - **Xeon**：CPU タイプに Xeon が含まれています
   - **L3350**：CPU タイプに L3350 が含まれています
   - **E3350**：CPU タイプに E3350 が含まれています

   作成されたすべてのルールについて、プラットフォームは [ルール適用者 **(Rule applier)**] データジョブを生成します。テストモードでは、[開始] コントロールは使用できず、モードが [アクティブ] に変更されるまでジョブを実行できません。

5. 正規化レコードを [アクティブ] にする前に、すべてのルールをテストします。

   ルールのテスト

   注: テストレコードを作成するには、ユーザーが normalization_tester ロールを持っている必要があります。

   フィールド正規化レコードはデフォルトで [テスト] モードで作成されるため、アドミニストレーターは、正規化ルールをデータベース内の既存のレコードに適用する前に十分にテストすることができます。テストモードでは、[開始] コントロールを [ルール適用者 **(Rule applier)**] データジョブで使用することはできません。テストが完了し、[モード] が [アクティブ] に変更された場合にのみ、ジョブを実行できます。テストモードでは、normalization_tester ロールを持つ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーによって作成または更新されたレコードのみが正規化されます。normalizer ロールと normalization_tester ロールを組み合わせて単一のユーザーに付与することも、個別に付与することもできます。

標準値でレコードを結合

結合を使用すると、アドミニストレーターは、標準値に基づいて、同じフィールド値のバリアントを含む複数のレコードへの参照をリダイレクトして、単一のレコードを指すことができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この例としては、会社名の複数のバリアント (Hewlett-Packard、Hewlett-Packard, Inc、Hewlett-Packard Incorporated、HP など) が含まれている可能性がある会社テーブルがあります。場合によっては、何千ものレコードがこれらの重複する会社レコードのそれぞれを参照する可能性があります。結合は、Hewlett-Packard 名のバリアントをエイリアスとして使用して、これらすべての参照を単一のレコードに統合し、このレコードで会社レコードの [名前] フィールドを **HP** などの標準値に正規化します。

> **注:** 標準値を結合すると、レコード値が永続的に変更されます。ロールバックが実行された場合、レコードはテーブルに返されますが、正規化された値は元のバリアントにロールバックされません。

参照が修正されると、sys_dictionary に直接対応するすべてのテーブルフィールドが修正されます。セカンダリ参照は修正されません。事前に選択された古い会社名を含むフィルター条件がある場合、それらも修正されません。

手順

1. [すべて] > [フィールド正規化] > [構成] > [正規化]に移動します。
2. 正規化レコードを選択します。
3. [各正規化を結合] を有効にします。
   [結合先] フィールドが標準値フォームに追加されます。
4. この正規化レコードに対して 1 つ以上の標準値レコードを作成します。
   必要に応じて、関連するエイリアスとルールを作成します。
5. 標準値レコードごとに、標準値を含むレコードを選択して [結合先] を設定します。

   Example
   たとえば、会社テーブルに ServiceNow という名前のバリアントがいくつか含まれているとします。標準値レコードを作成するときは、ServiceNow, Inc. の会社レコードを選択します。正規化中に、代わりに標準レコードを参照するように、バリアントレコードへの参照が更新されます。エイリアスとルールに一致するレコードへの参照は、代わりに標準レコードを指すように更新されます。さらにテーブルから重複レコードが削除されます。
6. すべてのエイリアスアプリケーションデータジョブを開始して、エイリアスをデータベース内の既存のレコードの標準値に置き換えます。
   システムは、各エイリアスの [標準に結合] データジョブを開始します。

変換

変換は、テキストの置換、大文字と小文字の変更、値の丸めなどの変換定義をフィールドのコンテンツに適用することで、更新フィールドの値を変換します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換定義

変換定義は、特定のフィールドタイプで使用可能な変換アクションを定義します。アドミニストレーターは、フィールドを変換するときに定義を選択し、変換に適用される特定のパラメーターを定義に指定します。たとえば、定義では、整数を切り上げたり、文字列内の定義された位置に値を挿入したりできます。

システムには、ほとんどの組織のニーズを満たすように設計された多数の定義が用意されていますが、アドミニストレーターは必要に応じて新しい定義を作成できます。変換定義は、既存の変換カテゴリまたは新しいカテゴリに関連付けることができます。

変換カテゴリ

変換カテゴリは、変換定義を適切にグループ化して、新しいフィールド変換を作成するときに、ユーザーに表示するために使用されます。既存の定義に対して新しいカテゴリを作成することも、カテゴリと定義のデフォルトの関連付けを変更することもできます。

変換されるフィールドの正しい定義オプションリストを表示するために、変換カテゴリは正規化フィールドタイプに関連付けられます。ベースシステムには、テキストと数値の 2 つの変換カテゴリがあります。

テキスト

テキストカテゴリの定義は、文字列タイプのフィールド値を変換します。テキストカテゴリに含まれるものは次のとおりです。

- 左
- 右
- 定数
- トリミング (Trim)
- プリフィックス
- サフィックス
- 変更ケース
- 削除
- 挿入
- サブ文字列
- 置換

数値

数値カテゴリの定義は、整数タイプのフィールド値を算術的に操作します。数値カテゴリに含まれるものは次のとおりです。

- 制限
- 丸め
- 定数

変換テストモード

変換は強力なツールであり、不注意に使用するとデータの問題を引き起こす可能性があります。CMDB に変更をコミットする前に、すべての変換をテストしてください。

すべての変換レコードは、デフォルトで [テスト] モードで開かれます。これにより、アドミニストレーターが既存のデータに変更を適用する手動データジョブを実行できないようにします。レコード

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

が [テスト] モードのときは、normalization_tester ロールを持つユーザーのみがデータを変換できます。これは、テスターによって開かれた新しいレコード、または変換されたフィールドがテスターによって更新されたレコードに制限されます。

テスト後に CMDB に変換を適用するには、変換レコードでモードを [アクティブ] に変更し、適切なデータジョブを実行します。変換のテストの詳細については、「変換のテスト」を参照してください。

フィールドを変換

一連のルールと条件を使用して、フィールドのコンテンツを変換します。

始める前に

必要なロール：admin または normalizer

手順

1. 変換レコードを作成します。
2. 1 つ以上の関連する変換レコードを作成します。
3. 変換をテストします。
4. データジョブを実行します。

次のタスク

変換前の元の (生の) 入力値も表示する場合は、生のフィールドを作成してこの値を保存します。

変換レコードを作成する

変換レコードの作成は、フィールドの変換の最初のステップです。

手順

1. フィールド正規化プラグインを有効にします。
2. [フィールド正規化] > [構成] > [変換]に移動します。
3. [新規] をクリックします。
4. 変換レコードを作成します。

変換レコードのフィールド

フィールド	説明
名前	この変換レコードの一意の名前。この値は参照専用で、どの処理にも使用されません。
テーブル	変換するフィールドを含む ServiceNow テーブルを選択します。フィールド変換を設定するときは、テーブルの階層を理解することが重要です。たとえば、コンピュータ [cmdb_ci_computer] テーブルのフィールドの変換を構成する場合、そのフィールドはすべてのワークステーションマシン、Windows サーバー、Linux サーバー、および UNIX サーバーに対して変換されます。
フィールド	変換するフィールドを選択します。表示されるリストには、選択したテーブルからの変換可能なフィールドタイプ (整数と文字列) のみが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 変換プロセスを開始する sys_user レコードの日付形式は、「yyyy-MM-dd」のデフォルト形式に設定する必要があります。その他の日付形式では、変換中にエラーが発生します。この問題は、日付/時刻タイプの **TO TARGET** フィールドを変換する場合にのみ発生します。ターゲットフィールドタイプが文字列タイプの場合、または日付フィールドのフィールドマッピングが変換プロセスと同じ日付形式に変更された場合、この問題は発生しません。
モード	利用可能な 3 つのモードは、[オフ]、[テスト]、および [アクティブ] です。デフォルトでは、すべての変換レコードはテストモードで作成されます。変換を完全にテストするまで、モードを変更しないでください。テストが完了したら、モードを [アクティブ] に変更します。この変換を無効にするには、モードを [オフ] に切り替えます。
正規化クエリ	このレコードによって変換されたフィールド値をこのフィールドに関連するすべてのクエリに適用するには、このチェックボックスをオンにします。生の (元の) フィールド値で発行されたクエリは、変換値を使用するように編集されます。
生データフィールド	フィールド値が正規化されたフォームに元の (正規化されていない) 入力値を表示するために使用するフィールドを選択します。選択項目をドロップダウンリストに表示するには、選択したテーブルのフォームにカスタムフィールドを追加します。生データのフィールドを追加する手順については、「生データフィールドを作成する」を参照してください。

5. [送信] をクリックします。

   [変換] と [データジョブ] 関連リストがフォームに表示されます。

1 つ以上の関連する変換レコードを作成します。

関連する各変換レコードは、値の先頭に文字を追加したり、ある文字列を別の文字列に置き換えたりするなど、特定の変換タイプを実行します。優先される出力フィールド値を生成するために、複数の関連する変換レコードを作成する必要がある場合があります。

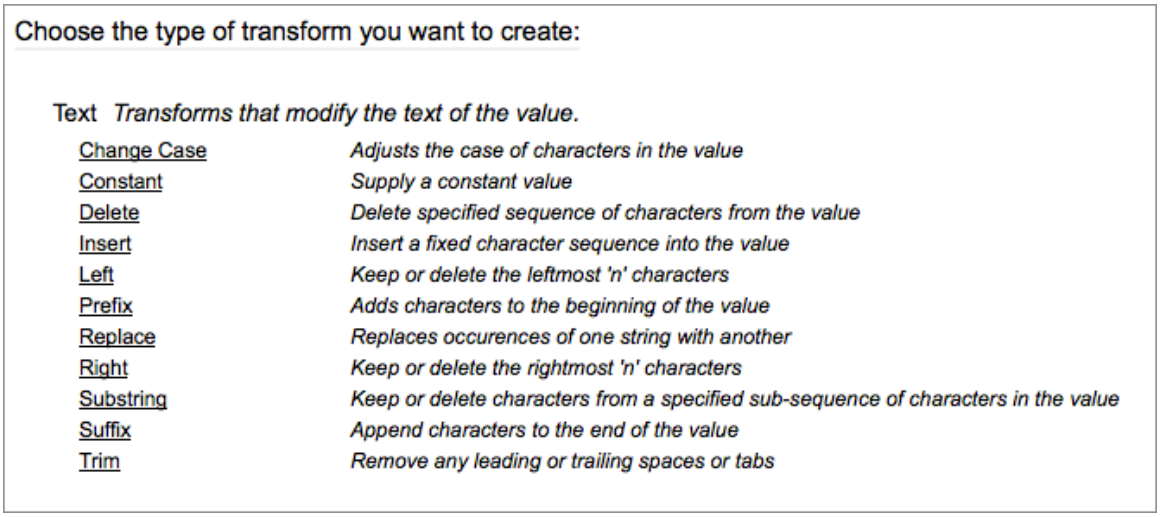
手順

1. [変換] レコードで、[変換] 関連リストを選択します。
2. [新規] をクリックします。

   変換タイプの選択リストが表示され、選択したフィールドタイプに適した変換のみが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換タイプ



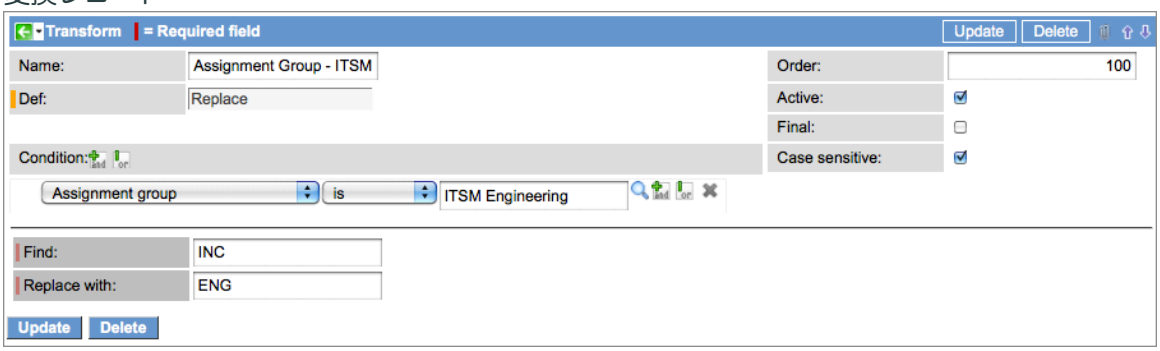
3. 変換タイプを選択し、適切なパラメーターを指定します。
4. この変換の順序番号を選択します。

   注: 変換の条件は、割り当てられた順序番号に従って実行されます。

5. 条件が true と評価された場合にこの変換による処理を停止するには、[最終] チェックボックスをオンにします。
6. [大文字と小文字を区別] チェックボックスをオンにすると、条件ステートメントで大文字と小文字の区別が強制されます。

   次の変換の例では、アサイン先グループが *ITSM Engineering* である場合に、インシデント番号の先頭にある *INC* を文字列 *ENG* に置き換えます。

   変換レコード



7. [送信] をクリックします。

   新しい変換が変換レコードの関連リストに表示されます。

   変換が作成されると、変換アプリケーションデータジョブも作成されます。このデータジョブは、この変換をデータベース全体の適切なレコードに適用します。テストが完了するまでこのジョブを実行しないようにする必要があります。

8. オプション: 出力値が目的の基準を満たすまで、手順 2 ～ 8 を繰り返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換のテスト

データベース内の既存のレコードに変換を適用する前に、変換によってフィールド値が期待どおりに変更されることを確認してください。

このタスクについて

注: テストレコードを作成するには、ユーザーが normalization_tester ロールを持っている必要があります。

新しい変換レコードはデフォルトで [テスト] モードで開かれるので、アドミニストレーターは、変換をデータベース内の既存のレコードに適用する前に十分にテストすることができます。テストモードでは、[開始] コントロールを [変換アプリケーション] データジョブで使用することはできません。既存のデータに変換をコミットする前に変換をテストするには、以下の 2 つの方法があります。

手順

- テストレコードを手動で作成または更新します。

  テストモードでは、normalization_tester ロールを持つユーザーによって作成または更新されたレコードのみが変換されます。normalizer ロールと normalization_tester ロールを同じユーザーに付与するか、別々のユーザーに付与します。

- テスト変換ユーティリティを使用して生の値を入力し、結果の変換された値を確認します。

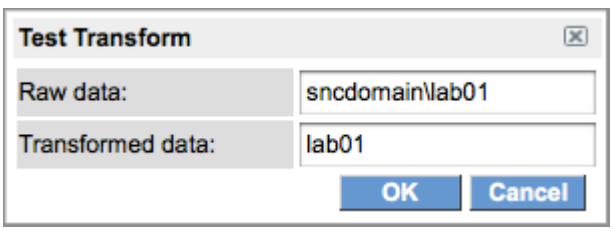
  この機能により、正規化テスターは、レコードを開いたり更新したりすることなく、フィールド値をその場で変換できます。このユーティリティは、このフィールドに構成されたすべての変換をテストします。

1. 変換レコードを開きます。
2. [変換をテスト] 関連リンクをクリックします。

   フィールド値をテストするためのダイアログボックスが表示されます。
3. 変換する値を [生データ] フィールドに入力します。

4. **[OK]** をクリックします。

   プラットフォームによって、[変換されたデータ] フィールドの生の値が変換されます。



5. 新しい生データを入力して、他の変換をテストします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [キャンセル] をクリックしてテストを終了します。

7. テストが完了したら、[モード] を [アクティブ] に変更し、データジョブを実行します。

デフォルトの変換定義

システムには、テキスト、テキスト数値、および数値を含むフィールドのデフォルトの変換定義が用意されています。

変換定義

変換タイプ	カテゴリ	説明	パラメーター
変更ケース	テキスト	フィールド値の大文字と小文字を変更します。	*Mode*：次のいずれかのモードを選択します。 • *Upper*：値をすべて大文字に変換します。 • *Lower*：値をすべて小文字に変換します。 • *Proper*：値をタイトルの文字に変換し、各文字列の最初の文字を大文字にし、文字列の残りの文字を小文字に変換します。 • *Formal*：値を文字列に変換し、最初の単語の最初の文字だけを大文字にします。
定数	テキスト数値	このフィールドの値を定数に変換します。	*Constant*：このフィールドの値を置き換える定数。
削除	テキスト	指定した文字列をフィールド値から削除します。	• *Starting position*：文字列から削除する一連の文字の最初の文字を指定します。詳細については、このセクションの最初にある位置モードの説明を参照してください。 • *Ending position*：文字列から削除する一連の文字の最後の文字を指定します。詳細については、このセクションの最初にある位置モードの説明を参照してください。
挿入	テキスト	固定された文字シーケンスをフィールド値に挿入します。	• *Position*：新しい値を挿入する文字位置。詳細については、このセクションの最初にある位置モードの説明を参照してください。 • *Insert*：このフィールドに挿入する値。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換定義 (続く)

変換タイプ	カテゴリ	説明	パラメーター
左	テキスト	このフィールド値の左側から指定された文字数を削除または保持します。	• *Position*：値の左側から保持または削除する文字数を指定します。詳細については、このセクションの最初にある位置モードの説明を参照してください。 • *Mode*：変換のモードを *Keep* または *Delete*から選択します。
プリフィックス	テキスト	フィールド値の先頭に文字を追加します。	*Prefix*：変換されたフィールド値の先頭に追加する文字を定義します。
置換	テキスト	ある文字列の出現箇所を別の文字列に置き換えます。置換文字列に含まれる特殊文字のバックスラッシュ (\) とドル記号 ($) によって、置換文字列がリテラル置換文字列として扱われていた場合とは異なる変換を行うことができます。文字列または文字列の一部を置き換えるには、正規表現を使用します。	• *Find*：置換する文字列または正規表現を入力します。 • *Replace with*：置換文字列を入力します。
右	テキスト	フィールド値の右側から指定された文字数を削除または保持します。	• *Position*：この変換されたフィールドの右側から削除または保持する文字数。詳細については、このセクションの最初にある位置モードの説明を参照してください。 • *Mode*：変換のモードを *Keep* または *Delete*から選択します。
丸め	数値	特定の基準を使用して、整数を設定された丸め間隔に丸めます。間隔は、変換する値に対して適切になっている必要があります。たとえば、ダース単位で表される値の場合は間隔 12、100 分の	• *Interval*：フィールド値の単位に適した丸め間隔を選択します。たとえば、256 の間隔は、メガバイトで表す RAM 値には適していますが、ギガバイトで表すディスク領域では機能しません。以下の例の丸め間隔は 1 です。 • *Mode*：丸め間隔を適用するための基準。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換定義 (続く)

変換タイプ	カテゴリ	説明	パラメーター
		1 単位で表される小数値の場合は間隔 0.01 のようにします。	◦ *Half up*：常に 2 つの間隔のちょうど中間の値を切り上げます。たとえば、3.5 は常に 4 に切り上げられ、-3.5 は常に -3 に切り上げられます。 ◦ *Half down*：常に 2 つの間隔のちょうど中間の値を切り下げます。たとえば、3.5 は常に 3 に切り下げられ、-3.5 は常に -4 に切り下げられます。 ◦ *Half away from zero*：常に 0 から離れるように指定した間隔の中間の整数を丸めます。たとえば、3.5 は常に 4 に丸められ、-3.5 は常に -4 に丸められます。 ◦ *Half toward zero*：常に 0 に近づくように指定した間隔の中間の整数を丸めます。たとえば、3.5 は常に 3 に丸められ、-3.5 は常に -3 に丸められます。 ◦ *Half to even*：指定した間隔の中間の整数を、常に最下位の桁が偶数である最も近い間隔に丸めます。たとえば、3.5 は常に 4 に丸められ、4.5 は常に 4 に丸められます。 ◦ *Half to odd*：指定した間隔の中間の整数を、常に最下位の桁が奇数である最も近い間隔に丸めます。たとえば、3.5 は常に 3 に丸められ、4.5 は常に 5 に丸められます。 ◦ *Up*：常に指定された丸め間隔で整数を切り上げます。たとえば、3.4 は丸め間隔 1.0 で常に 4 に丸められます。 ◦ *Down*：常に指定された丸め間隔で整数を切り下げます。たとえば、4.6 は丸め間隔 1.0 で常に 4 に丸められます。 ◦ *Away from zero*：常に指定された丸め間隔で 0 から離れるように整数を丸めます。たとえば、丸め間隔 1.0 で、3.3 は常に 4 に丸められ、-3.3 は常に -4 に丸められます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換定義 (続く)

変換タイプ	カテゴリ	説明	パラメーター
			◦ *Toward zero*：常に指定された丸め間隔で 0 に近づくように整数を丸めます。たとえば、丸め間隔 1.0 で、3.3 は常に 3 に丸められ、-3.3 は常に -3 に丸められます。
サブ文字列	テキスト	フィールド値の指定したサブシーケンスの文字から文字を保持または削除します。	• *Starting position*：値内の文字のサブシーケンスの最初の文字を指定します。詳細については、このセクションの最初にある位置モードの説明を参照してください。 • *Ending position*：値内の文字のサブシーケンスの最後の文字を指定します。詳細については、このセクションの最初にある位置モードの説明を参照してください。 • *Mode*：選択したサブシーケンスを *Delete* するか、定義された文字のみを *Keep* するかを選択します。
サフィックス	テキスト	フィールド値の末尾に文字を追加します。	*Suffix*：フィールド値の末尾に追加するサフィックスを定義します。
トリミング (Trim)	テキスト数値	フィールド値から空白を削除します。	パラメーターなし

変換定義を作成する

次の例では、新しい変換定義を作成する手順について説明します。この例では、数値フィールドを奇数または偶数の整数に変換する定義を作成します。変換カテゴリは [数値] で、正規化フィールドタイプは [整数] です。

手順

1. [すべて] > [フィールド正規化] > [管理] > [変換定義]に移動します。
2. レコードリストで [新規] をクリックします。
3. この定義の名前を入力します。

   注: この例では、「`Odd/Even`」と入力します。

4. 「`整数を奇数値または偶数値に変換する`」のようなアクションの簡単な説明を入力します。

   この情報は、ユーザーが新しい変換を選択したときに定義選択リストに表示されます。

5. ヘッダーバーで右クリックし、コンテキストメニューから [保存] を選択します。

   2 つの関連リストが、フォームに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 変換カテゴリ：[編集] をクリックし、この定義が属するカテゴリとして [数値] を選択します。現在、フィールド変換では、[数値] と [テキスト] の 2 つのカテゴリがサポートされています。[整数] 正規化フィールドタイプは、既にこのカテゴリに関連付けられています。
- 変換変数：この変換定義でフィールド値に対してアクションを実行するために必要な変数を定義します。スクリプトがアクションを単独で実行できる場合、変数は必要ありません。

変換定義のための変換変数を作成する

変換変数を使用すると、アドミニストレーターは、同じ定義をさまざまな方法でさまざまなフィールドに適用できます。

このタスクについて

変換変数には、フィールド変換を実行するためにスクリプトで使用される値が含まれています。スクリプトと変数はどちらを先に作成してもかまいませんが、スクリプトでは変換変数を使用する必要があります。ユーザーが変換タイプを構成するときに、変換変数に値が入力されます。

手順

1. 変換定義レコードで、[変換変数] 関連リストの [新規] をクリックします。
2. フォームに入力します。
   フォームに入力する際の重要な考慮事項：
   - 列名は、この変数の fn_transform_var テーブルのエントリです。これは、スクリプト内で、variables.<variable name> の形の変数になります。たとえば、`odd_event` です。
   - [ラベル] フィールドの値は、変換フォームの変数フィールドラベルとして表示されます。たとえば、`Odd/Even` です。
   - フィールドタイプは、変数値のフィールドタイプを定義します。使用される変数の値は **even** と **odd** であるため、これは文字列の一種です。
   - 変数の順序は、リストとレコードにそれらが表示される順序を制御します。
   - この変数には、**Even** と **Odd** の 2 つのオプションを含む選択リストがあります。[選択肢] フィールドのリストの形式として [「-- なし --」のないドロップダウン] を選択し、リストが表示されるときのデフォルト値 [偶数 **(even)**] を定義します。
   - 変換レコードの変数のツールヒントとなるヒントを作成します。
3. ヘッダーバーで右クリックし、コンテキストメニューから [保存] を選択します。

   [変数選択肢リスト] 関連リストが表示されます。
4. [変数選択肢リスト] で [新規] をクリックし、リストオプションを定義します。
5. [偶数 **(Even)**] および [奇数 **(Odd)**] のレコードを作成します。

   注: [要素] の値は、選択リストの両方の選択肢で [列] の名前と同じです。
6. 選択リスト変数を保存し、変換定義フォームに戻ってスクリプトを作成します。

変換定義のスクリプトを作成する

定義の構成中にいつでもスクリプトを作成できます。

このタスクについて

スクリプトは変数を使用せずに変換アクションを実行できますが、定義のアクションはすべてのフィールドで同じになります。変数を使用すると定義の柔軟性が高まり、アドミニストレーターが同じ定義を異なる場所で異なる方法で使用できるようになります。変数が定義されている場合、スクリプトは正しい形式を使用して変数を参照する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトには次の 3 つの引数があります。

- 変数：variables.<variable name> の形式を使用する変数が含まれます。
- 値：変換されていない値が含まれます。
- パラメーター：デバッグメッセージを設定する特別なオブジェクト。

すべての位置パラメーター (開始位置や終了位置など) には、この変数を使用するすべての変換タイプに適用される 3 つのモードがあります。

位置パラメーター

正の位置 (Positive positions)	位置が正の整数で表されている場合、プラットフォームはフィールド値の左側から開始位置を計算します。たとえば、文字列 ABCDE で、位置が 3 の場合、アクションの開始点は C の後に配置されます。
負の位置 (Negative positions)	位置が負の整数で表される場合、プラットフォームはフィールド値の右側から位置を計算します。たとえば、文字列 ABCDE で、位置が -3 の場合、アクションの開始点は C の前に配置されます。
正規表現	位置の値が /regex/ で始まる場合、その後にあるものはすべて、開始位置の計算に使用される正規表現です。たとえば、文字列 ABCDE で、位置が /regex/B.*D の場合、アクションの開始点は C の後 (B および B と D の間のすべての文字) に配置されます。

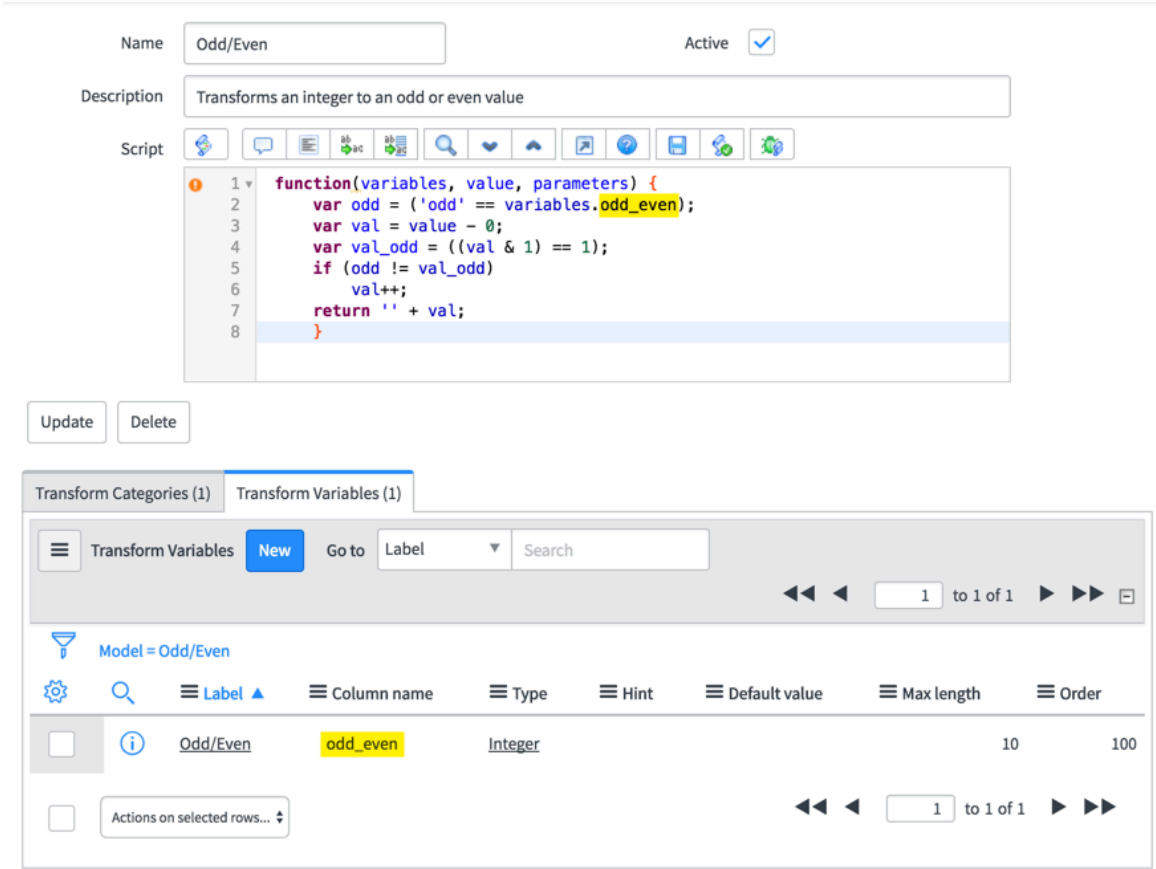
手順

1. [変換定義] モジュールで **[Odd/Even]** レコードを開きます。
2. 次のスクリプトを入力して、odd_event 変数で値を渡します。

```
function(variables, value, parameters) {
 var odd = ('odd' == variables.odd_even);
 var val = value - 0;
 var val_odd = ((val & 1) == 1);
 if (odd != val_odd)
  val++;
 return '' + val;
 }
```

このスクリプトは、variables.odd_even の形式で変数を参照します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. レコードを更新して構成を完了します。

これで、Odd/Even 変換定義をフィールド変換で使用する準備ができました。

変換カテゴリを作成する

変換カテゴリを作成して、変換定義をグループ化します。

手順

1. [すべて] > [フィールド正規化] > [管理] > [変換カテゴリ] に移動します。
2. [変換カテゴリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. このカテゴリの名前と説明を入力します。
4. このカテゴリの [順序] を選択し、レコードを保存します。
この順序によって、リストおよびフォーム内のカテゴリの表示順序が決まります。2 つの関連リストが表示されます。

   - フィールドタイプ：[編集] をクリックしてこのカテゴリの既存のフィールドタイプを選択するか、[新規] をクリックして新しいフィールドタイプを作成します。提供される正規化フィールドタイプは次のとおりです。

     - 10 進数
     - 浮動小数点数
     - 整数
     - 数値

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 文字列
- URL

◦ 変換定義：[編集] をクリックして、このカテゴリに含まれる変換定義を選択します。

フィールド正規化ルールの正規表現およびパターン

フィールド変換定義は、正規表現 (プラットフォームでは **regex** と呼ばれます) の使用と、文字列内の文字の位置を決定するためのパターン一致をサポートしています。

ターゲット文字を識別した後、フィールド変換で、識別された文字を置換または削除したり、その位置に他の文字を挿入したりできます。

正規表現

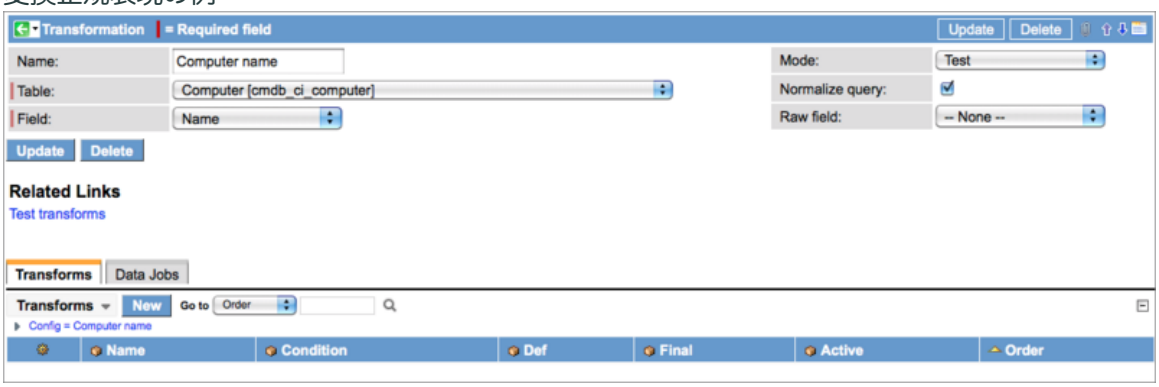
正規表現を変換パラメーターと条件ステートメントで使用して、フィールド値のどの文字を変換するかを決定できます。

変換されるフィールド値内の文字を検索するパラメーターとして使用される正規表現は、 */regex/* で始まる必要があります。その後のものはすべて、文字の位置を計算するために使用される正規表現です。

例

組織の Windows ネットワーク内のコンピュータ名は、**development\devlab01** のように、「ドメイン\マシン名」として表されています。ネットワークアドミニストレーターは、ドメイン名とバックスラッシュを削除することで、これらの名前を単純にしたいと考えています。彼は、コンピュータ [cmdb_ci_computer] テーブルの変換レコードを作成し、変換する [名前] フィールドを選択します。

変換正規表現の例

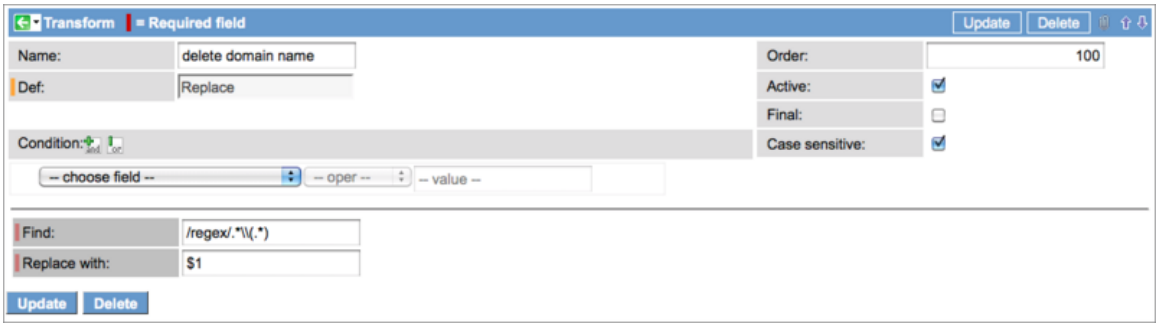


ネットワークには複数のドメインが含まれており、各ドメインには多数のコンピュータが含まれています。各名前に共通する文字はバックスラッシュだけです。ドメイン名を削除するために、アドミニストレーターは、正規表現を使用してフィールドの生の値全体を、バックスラッシュの後に表示される文字 (実際のマシン名) に置き換えることにしました。変換タイプとして [置換] を使用して新しい変換を作成し、次の値を入力します。

- 検索：**/regex/.*\\(.*)**
- 置換：**$1**

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

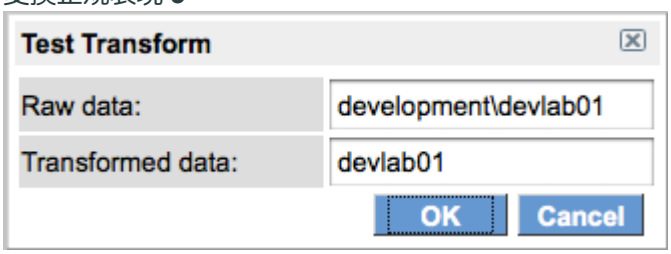
変換正規表現の例



正規表現 **.*\\(.*)** は、[名前] フィールドの生の値全体を表します。この例では、**development\devlab01**を表します。式の最初の部分である **.*** は、バックスラッシュの前のすべてのもの (**development** ドメイン名) を表します。バックスラッシュ自体は正規表現のエスケープ文字であり、コンピュータ名でその機能を保持するには特別な構文が必要です。アドミニストレーターは、別のバックスラッシュを使用してエスケープする必要があります (\\ は \ を意味します)。バックスラッシュの後の式の部分 **(.*)** は、コンピュータ名 (**devlab01**) を表し、参照用に括弧内にグループ化されています。[置換] フィールドの値 **$1** は、このグループを参照し、フィールドの生の値全体をグループ **devlab01** のコンテンツに置き換えます。

アドミニストレーターは、変換レコードの [変換をテスト] をクリックし、[生データ] フィールドに「`development\devlab01`」と入力します。次に、**[OK]** をクリックして変換をテスト値に適用します。この変換により、**development\devlab01** が **devlab01** に置き換えられます。

変換正規表現 **3**



このフィールドの変換が正常にテストされると、アドミニストレーターは変換レコードの [モード] を [アクティブ] に変更し、変換アプリケーションデータジョブを実行して、データベース内の既存のレコードにこの変換を適用します。

パターン一致

フィールド正規化のパターン一致では、特殊文字を正規表現とは異なる方法で使用して、プラットフォームがフィールド値を変換する状況を認識するパターンを作成します。

パターン一致は、条件ステートメントでのみ使用できます。条件ステートメントでパターン一致文字を使用する場合は、必ず [パターン一致] 演算子を選択してください。

検索用のパターンを作成するには、次の特殊文字を使用します。

- 検索文字列内のアスタリスク (*) は、任意の文字の任意の数 (0 を含む) と一致します。
- 検索文字列内の疑問符 (?) は、任意の 1 つの文字と一致します。
- 検索文字列内の他のすべてのものはそれ自体と一致します。

例

- **the story** は **the story** と一致しますが、**that story** とは一致しません。
- ***story** は **the story** および **that story** と一致しますが、**that story is the best** とは一致しません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **st?ry** は **story** および **stxry** と一致しますが、**my story** または **stairy** とは一致しません。
- ***b?gus*** は **bogus**、**my bogus story**、および **His bagus machine** と一致しますが、**my bgus story** または **my baigus story** とは一致しません。

ドメインセパレーションとフィールド正規化

フィールド正規化ではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

データポリシー

データポリシーを使用すると、フィールドに必須の読み取り専用状況を設定することで、データの一貫性を強制できます。

データポリシーは UI ポリシーに似ていますが、UI ポリシーは、標準のブラウザーを介してフォームに入力されたデータにのみ適用されます。データポリシーは、インポートセットまたは Web サービスを通じて取り込まれたデータやモバイル UI から入力されたデータを含む、システムに入力されたすべてのデータにルールを適用できます。

たとえば、プラットフォーム外部のユーザーが ServiceNow インスタンスで問題を更新できるようにする Web サービスを構成しているとします。これらの問題はインスタンスの UI では更新されないため、問題フォームの UI ポリシーの対象にはなりません。問題が「クローズ済み/解決済み」とマークされる前に [クローズメモ] フィールドに入力されていることを確認するために、サーバー側のインポートに適用するデータポリシーを作成できます。このデータポリシーに準拠していないデータはエラーになります。データポリシーレコードの [クライアントの **UI** ポリシーとして使用] チェックボックスをオンにして、ブラウザーでポリシーを適用することもできます。

UI ポリシーはフォーム上のフィールドの可視化も管理できるため、UI ポリシーをデータポリシーに置き換えるのではなく、データポリシーで拡張することをお勧めします。

デフォルトでは、スクリプト化された REST API や REST Table API で使用される操作を含むすべての GlideRecord 操作にデータポリシーが適用されます。以下の物に対するデータポリシーの適用をオプトアウトできます。

- SOAP Web サービスのターゲットレコード
- インポートセット
- クライアント側 UI ポリシー

データポリシーを編集するには、アドミン ロールが必要です。

注: データポリシーを定義すると、UI からレコードが送信されたときにポリシーが適用されます。この動作は変更できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データポリシーとともにインストールされるもの

データポリシーには、インスタンスにインストールされるいくつかのコンポーネントが含まれています。

テーブル

テーブル ラベル	テーブル名
データポリシー	sys_data_policy2
データポリシールール	sys_data_policy_rule

データポリシーモジュール

[システムポリシー] > [データポリシー]モジュールには、すべてのデータポリシーとその適用場所のリストが表示されます。

ロール

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

データポリシーアドミニストレーター **[data_policy_admin]**

特定のユーザーに対するデータポリシーにアクセスして維持します。システムポリシーアプリケーションへのアクセス権をこのロールに付与します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

データポリシーを作成する

新しいデータポリシーを作成して、テーブルのデータルールを定義できます。

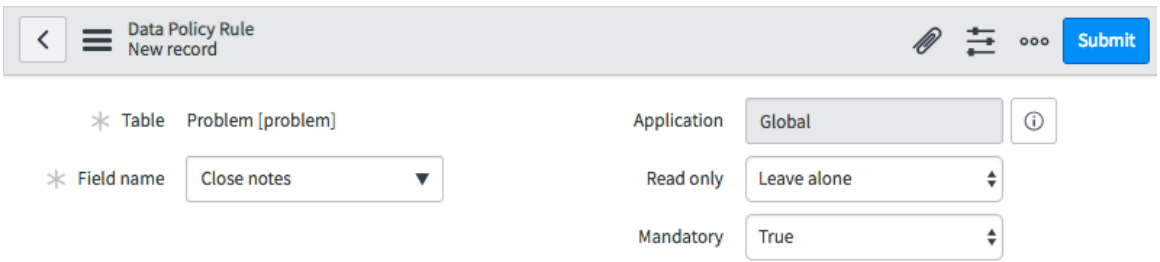
このタスクについて

データポリシーを作成して一貫性を適用します。データポリシーと同じスコープ内にあるテーブルとデータベースビュー、および少なくとも 1 つのフィールドがデータポリシーと同じスコープ内にあるその他のテーブルに対してのみデータポリシーを作成できます。データポリシーレコードとは異なるスコープ内にあるテーブルの場合、データポリシーと同じスコープ内のフィールドに対してのみデータポリシールールを作成でき、フィールドを必須にすることはできません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

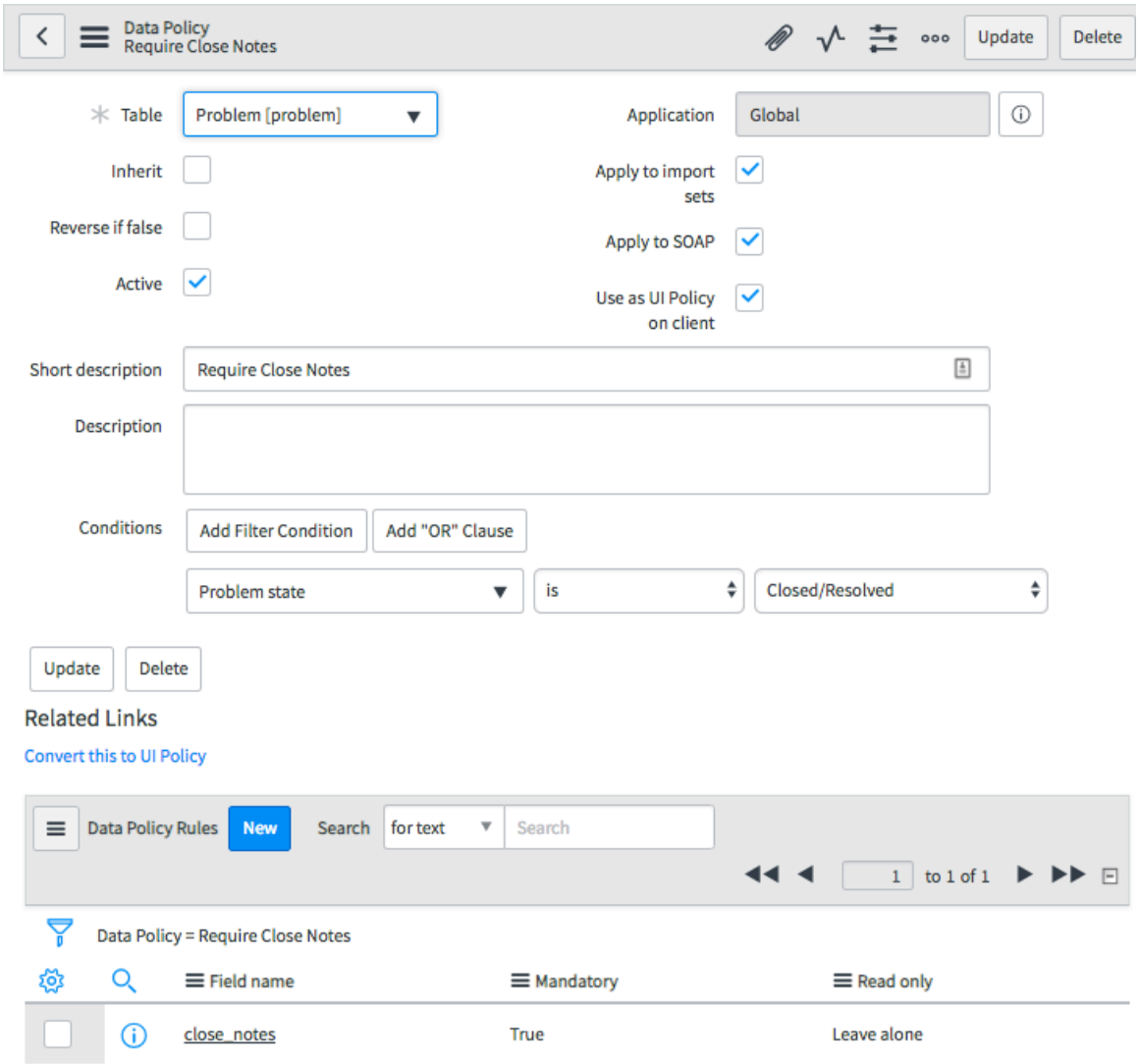
1. 次のいずれかのアクションを実行して、[データポリシー] に移動します。
   - [システムポリシー] > [ルール] > [データポリシー] に移動します。
   - 任意のフォームヘッダーから、ヘッダーバーを右クリックし、[構成] > [データポリシー]を選択します。
   - リスト v2 で、任意の列のコンテキストメニューを開き、[構成] > [データ ポリシー]を選択します。
   - リスト v3 で、リストのタイトルメニューを開き、[構成] > [データポリシー]を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. データポリシーの任意のオプションを選択します。
4. プラットフォームがこのポリシーを適用するために必要な条件を作成します。
   たとえば、条件には [問題のステータス] [次の値に等しい] [クローズ/解決済み] などがあります。
5. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   [データポリシールール] 関連リストが表示されます。
6. 関連リストで [新規] をクリックし、適用するフィールドとポリシーを識別するレコードを作成します。



   1 つのフィールドに複数のルールを設定することは可能ですが、お勧めしません。

7. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. オプション: 手順 6 と 7 を繰り返して、さらにルールを追加します。

データポリシーのフィールド

これらのフィールドは、データポリシーフォームおよび関連フォームに表示されます。

データポリシーのフィールド

フィールド	説明
テーブル	このポリシーが適用されるテーブル。 **注:** このリストには、データポリシーと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます。
アプリケーション	このデータポリシーを含むアプリケーション。
継承	選択した場合、指定したテーブルを拡張するテーブルにこのデータポリシーを適用します。たとえば、インシデント、問題、および変更テーブルはすべてタスクテーブル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データポリシーのフィールド (続く)

フィールド	説明
	を拡張するため、タスクに定義されたデータポリシーで [継承] を選択すると、それらにもデータポリシーが適用されます。
False の場合取り消し	選択すると、条件が false と評価されたときにデータポリシーアクションが取り消されます。たとえば、条件が true の場合はアクションが実行され、false に変更されるとアクションが取り消されます。
有効	選択した場合、データポリシーが使用されます。
簡単な説明	ポリシーを識別する簡単な説明。
説明	ポリシーの詳細な説明。
インポートセットに適用	選択した場合、インポートセットからシステムに取り込まれたデータにデータポリシーが適用されます。このオプションは、Web サービスインポートセットにも適用されます。
SOAP に適用	選択した場合、SOAP Web サービスからシステムに取り込まれたデータにデータポリシーが適用されます。Scripted SOAP Web Services は影響を受けません。このフィールドは、データポリシーと REST Web サービスのやり取りには影響しません。
クライアントの UI ポリシーとして使用	選択した場合、UI ポリシーエンジンを使用して UI にデータポリシーを適用します。

データポリシールールフィールド

フィールド	説明
テーブル	データポリシーアクションが適用されるテーブル。
フィールド名	データポリシーが適用される、指定されたテーブルのフィールド。
読み込み専用	データポリシーがフィールドの読み取り専用状態にどのように影響するか。選択肢は次のとおりです。 • 放置する • True • False
必須	データポリシーがフィールドの必須状態にどのように影響するか。選択肢は次のとおりです。 • 放置する • True • False 注: データポリシーレコードとは異なるスコープ内にあるテーブルの場合、フィールドを必須にすることはできません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI ポリシーをデータポリシーに変換する

UI ポリシーをデフォルト設定にするには、UI ポリシーをデータポリシーに変換します。

始める前に
必要なロール：ui_policy_admin

このタスクについて
UI ポリシーをデータポリシーに変換するときに、インポートセットまたは SOAP Web サービスによってインポートされたデータに UI ポリシーを適用することもできます。UI ポリシーをデータポリシーに変換すると、UI ポリシーが無効になります。ポリシーを UI で保持するには、データポリシーレコードの [クライアントの **UI** ポリシーとして使用] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

UI ポリシーがデータポリシーに変換できるようになるには、UI ポリシーフォームで次の条件を満たす必要があります。

- [スクリプトを実行] チェックボックスをオフにする必要があります。
- [グローバル] チェックボックスをオンにする必要があります。
- どの UI ポリシーアクションも、[表示] を **True** に設定したり **False**に設定したりすることはできません。[表示] は [放置する] に設定する必要があります。

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > **[UI** ポリシー]に移動します。
2. 既存の UI ポリシーを開きます。
3. [関連リンク] で、[データポリシーに変換] をクリックします。
   新しいデータポリシーレコードが作成されます。
4. 必要に応じて、データポリシーレコードのフィールドを編集します。

関連情報

データポリシー

データポリシーを UI ポリシーに変換する

データポリシーが既に存在しているが、ブラウザで作成または更新されたレコードにのみ適用する必要がある場合には、データポリシーを UI ポリシーに変換します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変換すると、データポリシーが無効になります。新しい UI ポリシーは UI レイヤーでのみ適用され、インポートセットや SOAP Web Services からインポートされたデータには適用されません。

注: データポリシーから UI ポリシーに変換する代わりに、データポリシーレコードの [クライアントの **UI** ポリシーとして使用] チェックボックスをオンにすることもできます。このフィールドは、データポリシーを UI に拡張します。変換した場合と [クライアントの **UI** ポリシーとして使用] チェックボックスを使用した場合の主な違いは、変換によって UI ポリシーレコードに [表示] フィールドが提供されることです。[表示] フィールドを使用して、UI ポリシーがフィールドの表示状態にどのように影響するかを選択します。

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [ルール] > [データポリシー]に移動し、既存のデータポリシーをクリックします。
2. [関連リンク] で、**[UI** ポリシーに変換] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい UI ポリシーレコードが表示されます。

3. 必要に応じて、UI ポリシーレコードのフィールドを編集します。
フィールドの詳細については、「UI ポリシーの作成」を参照してください。

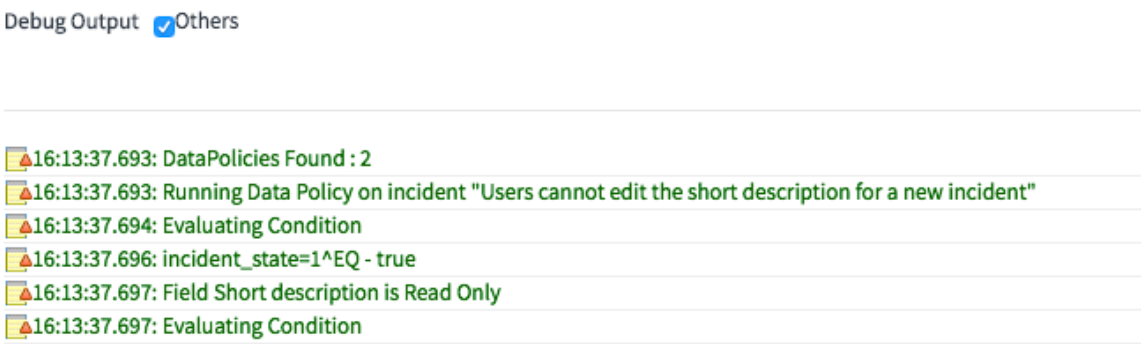
データポリシーのデバッグ

デバッグメッセージは、アドミニストレーターがデータポリシーの問題を特定して解決するのに役立ちます。

デバッグメッセージは、データポリシーの問題を特定して解決するのに役立ちます。画面の下部にデータポリシーのデバッグメッセージを表示するには、[システム診断] > [セッションのデバッグ] > [データポリシーのデバッグ]に移動します。

この例では、インシデント状態が [オープン] に設定されている場合に、インシデントの簡単な説明が変更されないようにデータポリシーが設定されています。インシデントがオープンになっているときにユーザーが簡単な説明を編集し、変更を保存しようとしましたが、データポリシーが適用されていました。

データポリシーのデバッグメッセージ



データルックアップとレコード一致のサポート

データルックアップおよびレコード一致機能を使用すると、アドミニストレーターは、特定の条件が満たされたときに 1 つ以上のフィールド値を自動的に設定するルールを定義できます。

データルックアップルールを使用すると、アドミニストレーターはデータルックアップを実行する条件とフィールドを指定できます。たとえば、インシデントフォームには、インシデントの [影響度] と [緊急度] の値に基づいてインシデントの [優先度] を自動的に設定するサンプルデータの優先度ルックアップルールがあります。

注: データルックアップとレコード一致サポートプラグインを有効にすると、*calculatePriority* ビジネスルールが優先度データルックアップ定義に置き換えられますが、カスタムロジックは転送されません。プラグインを手動でアクティブ化にする場合は、優先度ルックアップルールを使用するカスタムビジネスロジックを再作成する必要があります。

次のコードは、*com.glide.data_lookup* プラグインを手動でアクティブ化することで削除されます。

- sys_script_18105ab0c61122750127a49c9055d29f
- sys_script_client_2bbac34da9fe1561000d89c04779a30c
- sys_script_client_2bc0bf4fa9fe15610019c5c8a8461647
- sys_script_client_ac0081210f030000b12e6903cfe012ac

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ys_script_d1b7d4af4655e7c2001be4c18b99215a
- sys_script_include_9e1904840a0a0b7d00d5ee8d0e2d89ef

カスタムデータルックアップの作成

カスタムデータルックアップの作成には、ルックアップ値の追加、定義の作成、およびデータルックアップの有効化が含まれます。

カスタムデータルックアップテーブルの作成

ルックアップデータを格納するカスタムテーブルを作成します。

カスタムテーブルでは、データルックアップ照合ルール `[dl_matcher]` テーブルを拡張する必要があります。たとえば、このカスタムルックアップテーブルには、VIP の発信者とインシデントの割り当てに関する情報が保存されます。

カスタムデータルックアップテーブル

フィールド	サンプル値
ラベル	VIP 発信者ルックアップ
テーブル名	u_vip_caller_lookup
拡張ベース テーブル	dl_matcher
新規モジュールの作成	true
モジュールをメニューに追加	システムポリシー

データルックアップテーブルにデータルックアップ値を追加します。

データルックアップテーブルの列には、照合フィールドとセッターフィールドの両方のデータが含まれています。

このタスクについて

各データルックアップは、照合フィールドに一致する値を含む行を検索するクエリーです。次に、データルックアップはセッターフィールドにリストされた値を返します。たとえば、この優先度データルックアップ [dl_u_priority] テーブルには、特定の優先度値 (セッターフィールド) を生成する影響度と緊急度 (照合フィールド) の組み合わせが一覧表示されます。

ルックアップテーブル

照合フィールド		セッターフィールド
影響	緊急度	優先度
1 - 高	1 - 高	1 - 重大
1 - 高	2 - 中	2 - 高
1 - 高	3 - 低	3 - 中
2 - 中	1 - 高	2 - 高
2 - 中	2 - 中	3 - 中
2 - 中	3 - 低	4 - 低
3 - 低	1 - 高	3 - 中
3 - 低	2 - 中	4 - 低

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルックアップテーブル (続く)

照合フィールド		セッターフィールド
3 - 低	3 - 低	5 - 計画中

手順

1. ナビゲーションフィルターで、新しいカスタムルックアップテーブルの名前を入力します。
   たとえば、「u_vip_caller_lookup.list」と入力します。
2. リストを構成し、新しいフィールドを作成します。

   この例では、次のテーブルに新しいフィールドを作成します。

   新しいフィールド

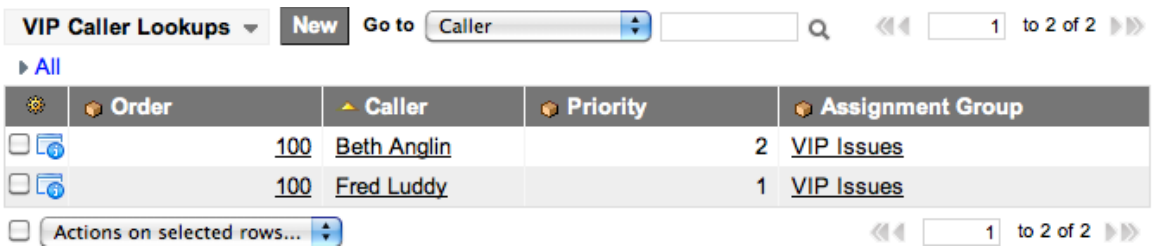
名前	タイプ	参照するフィールド長またはテーブル
問い合わせユーザー	参照	ユーザー [sys_user]
優先度	整数	
アサイン先グループ	参照	グループ [sys_user_group]

   詳細については、「Now Platform でのリストの構成」を参照してください。
3. テーブルリストから [新規] をクリックし、照合フィールドとセッターフィールドに適切な値を入力します。

   例：

   新しい照合フィールドとセッターフィールドの値

照合フィールド	セッターフィールド	
問い合わせユーザー	優先度	アサイン先グループ
Beth Anglin	2	VIP の問題
Fred Luddy	1	VIP の問題



注: データルックアップテーブルの各行は一意でなければなりません。

データルックアップ定義レコードを作成します。

データルックアップには、指定された条件が満たされたときに 1 つ以上のフィールド値を設定する方法を指定する定義レコードが必要です。

始める前に
必要なロール：Admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [ルール] > [データルックアップ定義]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [データルックアップルール] を選択します。
4. 次のテーブルを使用して、データルックアップルールフォームに入力します。

データルックアップ定義のフィールド

フィールド	説明
名前	定義レコードを識別する一意の名前を入力します。
ソーステーブル	ルックアップ値で自動的に更新するフィールドを含むテーブルを選択します。データルックアップ定義は拡張テーブルに継承されません。たとえば、タスクテーブルのデータルックアップ定義を、インシデントテーブルの値と一致させることはできません。
照合テーブル	ルックアップ値を含むテーブルを選択します。このテーブルは、常に u_ prefix で始まる必要があります。このテーブルは、ルックアップ値を含む現在のスコープ内の任意のテーブルにすることができます。 注: リストには、カタログデータルックアップ定義と同じスコープ内にあるテーブルおよびデータベースビューのみが表示されます。
アクティブ	このデータルックアップルールを実行するには、このチェックボックスをオンにします。このデータルックアップルールを無視するには、チェックボックスをオフにします。
フォーム変更時に実行	ユーザーまたは onChange クライアントスクリプトがソーステーブルフォームのフィールド値を変更するたびに値を自動的にルックアップするには、このチェックボックスをオンにします。 注: これには、優先度ルックアップルールなど、他のデータルックアップルールによって自動的に行われた変更は含まれません。
挿入時に実行	ユーザーが新しいレコードを作成するたびに値を自動的にルックアップするには、このチェックボックスをオンにします。
更新時に実行	ユーザーがレコードを保存または更新するたびに値を自動的にルックアップするには、このチェックボックスをオンにします。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
6. [照合フィールドの定義] 関連リストから [新規] をクリックします。
7. 次のテーブルを使用して、照合フィールドの定義を完了します。

データルックアップは、照合フィールド定義が設定されたフィールドでのみ行われます。データルックアップでは、ソーステーブルフィールドの値を使用して、照合テーブルから 1 つ以上の値をルックアップします。データルックアップはジャーナルタイプのフィールドでは機能しないことに注意してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

照合フィールド定義のフィールド

フィールド	説明
データルックアップ	親データルックアップ定義レコードの名前を表示します。
ソーステーブルフィールド	一致させるデータを含むソーステーブルからフィールドを選択します。
照合テーブルフィールド	一致させるデータを含む照合テーブルのフィールドを選択します。このテーブルは、ルックアップ値を含む現在のスコープ内の任意のテーブルにすることができます。
ルックアップの完全一致	使用可能な値のすべての組み合わせ (空白値を含む) に一致する行が照合テーブルに含まれることを必須にするには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオフにすると、照合テーブルの空白の値がすべての値と一致します。たとえば、照合テーブルの [優先度] フィールドが空白であるとします。このチェックボックスをオンにすると、ソーステーブルの行の [優先度] の値が空白の場合にのみ一致します。このチェックボックスをオフにすると、空の照合フィールド値がソーステーブルフィールドの任意の値と一致します。 **注:** ルックアップが完全一致を必要としない場合、空白値を含む照合テーブル行は、すべての値と一致するワイルドカードとして扱われます。

8. [送信] を選択します。
9. [セッターフィールドの定義] 関連リストから [新規] をクリックします。
10. 次のテーブルを使用して、[セッターフィールドの定義] フォームを完了します。

セッターフィールドの定義のフィールド

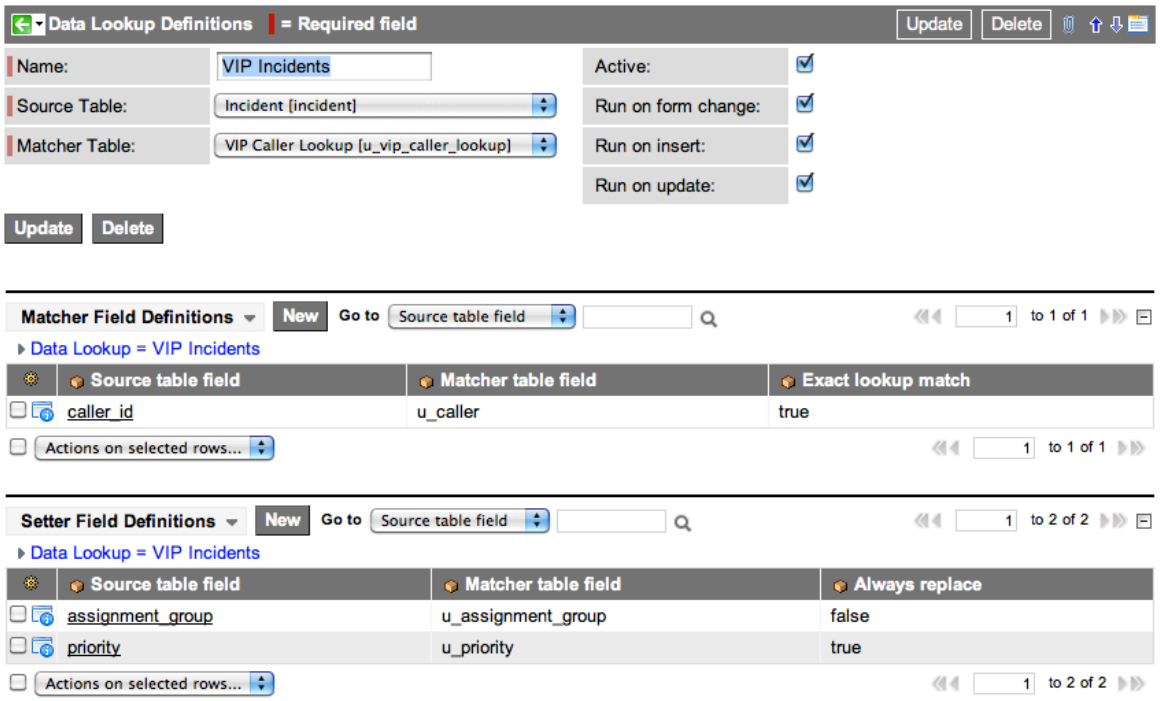
フィールド	説明
データルックアップ	親データルックアップ定義レコードの名前を表示します。
ソーステーブルフィールド	データルックアップで更新するソーステーブルのフィールドを選択します。
照合テーブル	更新の新しい値を提供する照合テーブルからフィールドを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フィールド	
常に置換	既存の値をデータルックアップの値に置き換えるには、このチェックボックスをオンにします。フィールドに既存の値がある場合に更新を無視するには、このチェックボックスをオフにします。

11. [送信] を選択します。
12. [更新] を選択します。

    たとえば、次のデータルックアップ定義では、[発信者] フィールドに基づいて、インシデントを VIP の問題グループに割り当てます。また、インシデントは、発信者に基づいて重大または高優先度に設定されます。



データルックアップモジュールを作成する

データルックアップ用のモジュールを作成して、インスタンスアプリケーションナビゲーターに表示することができます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [アプリケーションメニュー]に移動し、モジュールを追加するアプリケーションを選択します。
2. [モジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 次のプロパティを使用して、作成したデータルックアップテーブルのモジュールを構成します。

モジュールのプロパティ

プロパティ	必要な値
テーブル	手順 2 で作成したデータルックアップテーブルを選択します。例：u_vip_caller_lookup。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	必要な値
リンクタイプ	レコードリスト

4. [送信] をクリックします。

データルックアップのトラブルシューティング

カスタムデータルックアップ定義ルールが期待どおりに動作しない場合は、特定の条件を確認します。

- データルックアップ定義が適切なイベントで実行されるように設定されていることを確認します。
- 照合フィールドが読み取り専用でないことを確認します。ユーザーは読み取り専用フィールドを変更できないため、読み取り専用フィールドのフォーム変更イベントをユーザーの操作によってトリガーすることはできません。
- クライアントスクリプトがフィールド値を変更していないことを確認します。クライアントスクリプトは、読み取り専用フィールドでも *Run on form change* イベントをトリガーできます。
- 照合テーブル内のデータが正しいことを確認します。
- ルックアップで完全一致が必要とされている場合は、使用可能な各組み合わせ (空白値を含む) の照合テーブル行があることを確認します。一致する値が見つからない場合、ルックアップは失敗します。
- 次のような再帰ルールを作成していないことを確認します。

  フィールド A = 1 の場合、フィールド B = 2。フィールド B = 2 の場合、フィールド A = 2。

動的なスキーマ

カテゴリ、グループ、および属性の階層を定義し、ユーザーがレコード上で属性のグループを選択できるようにします。

主なメリット

- テーブルに新しい列を追加する代わりに、柔軟なスキーマでメタデータを整理および定義します。
- 動的属性をグループ化するための構造化フレームワークを定義します。
- レコードごとに異なる属性を使用してデータを動的にキャプチャします。

動的スキーマワークフロー

1. メタデータ戦略を計画します。
2. 属性のグループを作成します。
3. 各グループに動的属性を追加します。
4. グループをカテゴリ別に整理します。
5. 動的属性ストアフィールドをテーブルに追加します。
6. `GlideRecord setValue()` メソッドを使用して動的属性ストアフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース

- 製品の動的スキーマを定義して、大規模な百貨店で販売されている製品を説明する属性とその値のペアをグループとしてキャプチャします。属性とそのデータを動的属性ストアフィールドに格納します。

  たとえば、テレビ、日焼け止め、枕、シャツなど、さまざまなタイプの商品のレコードを格納するカスタム商品テーブルがあるとします。商品の種類 (画面タイプ、UPC、色、サイズなど) ごとに動的属性のグループを作成できます。グループを動的なカテゴリ (電化製品、健康と美容、家庭用品、衣料品など) に整理できます。ユーザーは製品テーブルにレコードを追加し、各製品レコードで異なる属性をキャプチャできます。

- 動的属性ストアフィールドで 1 つ以上の動的な属性とその値のペアを文字列オブジェクトとしてキャプチャして、レコードを記述します。動的属性ストアフィールドをテーブルに追加し、*GlideRecord* API を使用してフィールドに文字列データを入力することで、レコードの一時的な属性と値のペアをキャプチャすることもできます。

API

動的スキーマは、JavaScript を使用してテーブル内の動的属性にアクセスして管理できるようにするグローバル API も提供します。次に、動的属性をサポートする API とメソッドを示します。

- DynamicSchemaAPI - グローバル
- GlideAggregate - グローバル

  次の *GlideAggregate* メソッドのみが動的属性の使用をサポートしています。

  - GlideAggregate - addAggregate(String agg、String name)
  - GlideAggregate - addHaving(文字列 aggName, 文字列 fieldName, 文字列演算子, 文字列値)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeValue(String fullPath)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeDisplayValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
  - GlideAggregate getValue(String name)
  - GlideAggregate - groupBy(文字列 name)
  - GlideAggregate orderBy(String name)
  - GlideAggregate - orderByAggregate(文字列アグリゲート, 文字列 fieldName)
- GlideDynamicAttributeStore - グローバル
- GlideElementDynamicAttributeStore - グローバル
- GlideRecord - グローバル

  次の *GlideRecord* メソッドのみが動的属性をサポートしています。

  - GlideRecord - addQuery(文字列 name, オブジェクト operator, オブジェクト value)
  - GlideRecord - getDisplayValue(文字列名)
  - GlideRecord - getDynamicAttribute(String fullPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttribute(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- GlideRecord - getDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath)
- GlideRecord - getDynamicAttributeDisplayValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
- GlideRecord - getDynamicAttributeValue(String fullPath) getDynamicAttributeValue(String fullPath)
- GlideRecord - getDynamicAttributeValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
- GlideRecord - getValue(文字列 fieldName)
- GlideRecord - orderBy(文字列 fieldName)
- GlideRecord - orderByDesc(文字列 fieldName)
- GlideRecord - setDisplayValue(文字列 name, オブジェクト value)
- GlideRecord - setDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath, Object value)
- GlideRecord - setDynamicAttributeDisplayValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath, Object value)
- GlideRecord - setDynamicAttributeValue(String fullPath, Object value)
- GlideRecord - setDynamicAttributeValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath, Object value)
- GlideRecord - setDynamicAttributeValues(String dynamicAttributeField, GlideDynamicAttributeStore values)
- GlideRecord - setValue(文字列 name, オブジェクト value)

動的属性グループの作成

関連する属性を動的属性グループに編成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [動的スキーマ] > [動的属性グループ] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

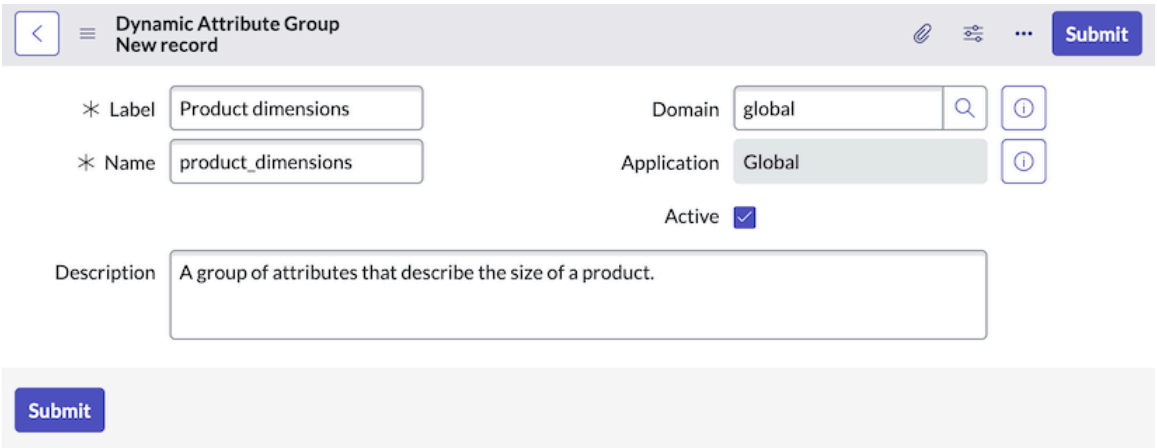
[動的属性グループ] フォーム

フィールド	説明
ラベル	動的属性グループの表示に使用されるラベル。
名前	動的属性グループの内部名。
説明	動的属性グループに含まれる内容の要約。
アクティブ	動的属性グループをアクティブ化するためのオプション。

4. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: 製品のサイズをキャプチャするための動的属性グループの作成



次のタスク
必要に応じて動的属性グループをさらに追加します。例えば、画面解像度や音声フォーマットなどのテレビ機能を記述するための動的属性グループを追加できます。

動的グループへの動的属性の追加

レコードを説明する動的属性を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
動的属性グループを作成したら、グループ内の各動的属性を指定して分類を構築します。

手順

1. [すべて] > [動的属性] > [動的属性グループ] に移動します。
2. 更新する動的属性グループを選択します。
3. [動的属性] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[動的属性] フォーム

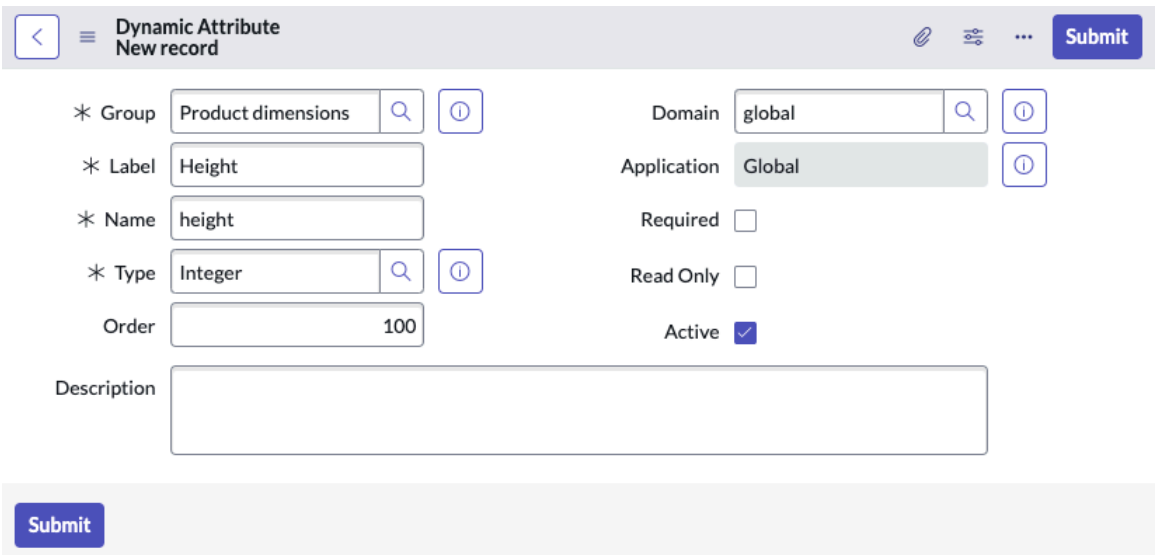
フィールド	説明
グループ	この属性を含む動的属性グループ。
ラベル	動的属性の表示に使用されるラベル。
名前	動的属性の内部名。
タイプ	属性のデータタイプ。 オプションで選択セットを使用して属性を定義するには、[文字列] を選択します。
選択肢セット	選択肢セットに定義される固定された値のセット。 たとえば、赤、緑、青の選択肢を持つ [色] の選択肢セットを作成して選択すると、属性の値の選択肢を選択肢セットで定義されている色に

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	制限できます。「動的選択肢セットの作成」を参照してください。 このオプションは、[タイプ] フィールドで [文字列] を選択した場合にのみ表示されます。
順序 (Order)	リスト内の属性の順序を決定する値。
説明	属性に格納される内容の要約。
アクティブ	動的属性をアクティブ化するためのオプション。

5. [送信] を選択します。

Example: 製品の高さの動的属性を追加する



次のタスク
必要に応じて、動的属性グループにさらに動的属性を追加します。たとえば、電化製品カテゴリの製品のメタデータを定義する場合、高さ、幅、奥行きの動的属性を追加できます。

動的選択肢セットの作成

属性の固定値セットを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
一部の動的属性では、許容される値を制限できます。選択肢が固定されている選択肢セットを定義してから、そのセットで定義された選択肢に値が制限される動的属性を作成できます。

手順

1. [すべて] > [動的スキーマ] > [動的選択セット] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

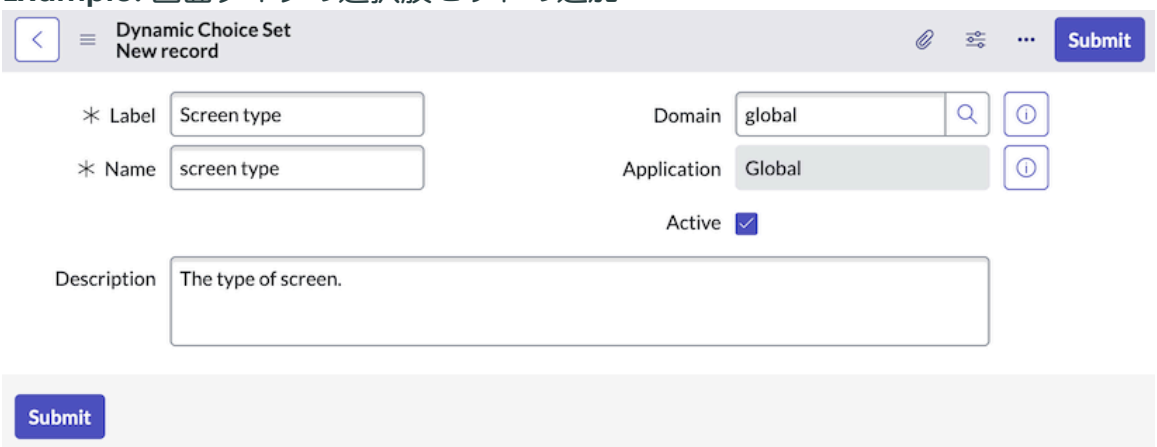
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[動的選択セット] フォーム

フィールド	説明
ラベル	動的選択セットの表示に使用されるラベル。
名前	動的選択肢セットの内部名。
説明	選択肢セットに格納される内容の要約。
アクティブ	動的選択肢セットをアクティブ化するオプション。

4. [送信] を選択します。

Example: 画面タイプの選択肢セットの追加



次のタスク
動的選択肢セットに選択肢を追加する

動的選択肢セットに選択肢を追加する

動的選択肢セットに属する選択肢を定義して、動的選択肢セットを構築します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
動的選択肢セットを作成したら、動的選択肢セットを構成する各選択肢を定義します。

手順

1. [すべて] > [動的スキーマ] > [動的選択セット] に移動します。
2. 更新する動的選択肢セットを選択します。
3. [動的選択] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[動的選択] フォーム

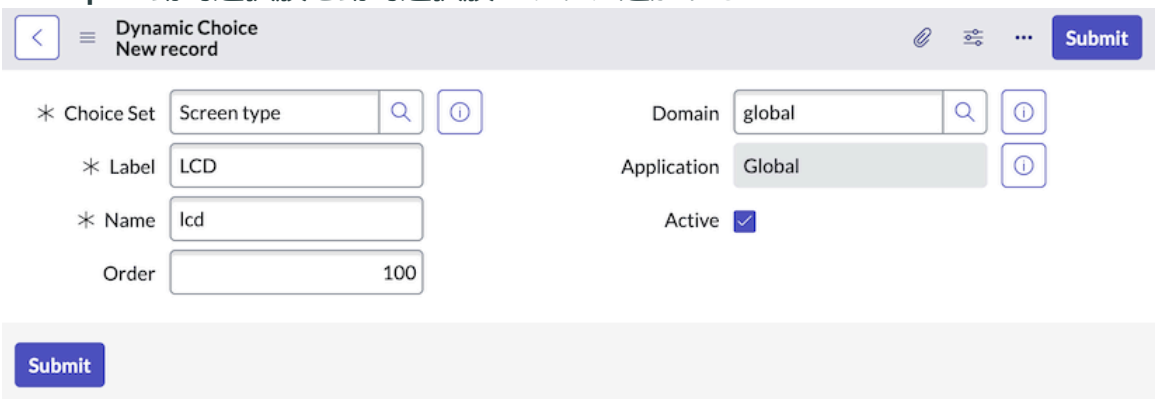
フィールド	説明
選択肢セット	この選択肢を含む動的選択肢セット。
ラベル	動的選択肢の表示に使用されるラベル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

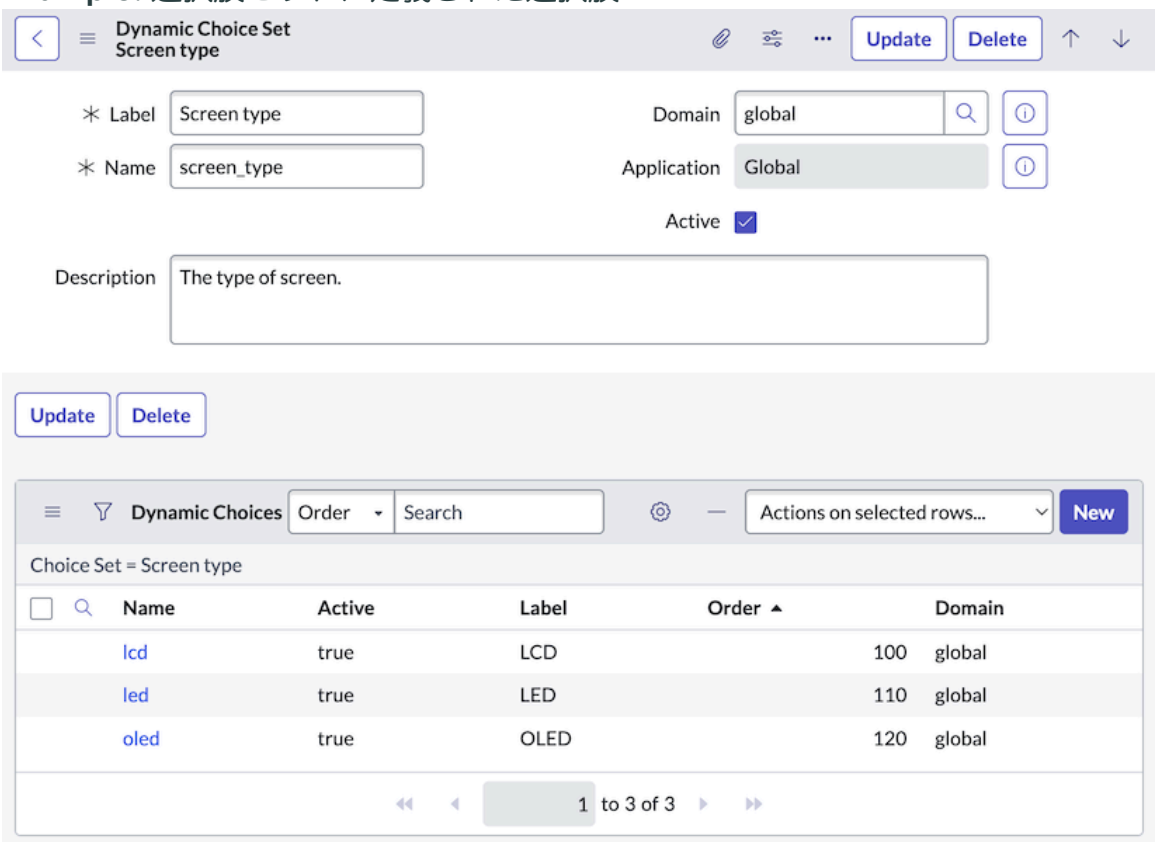
フィールド	説明
名前	動的選択肢の内部名。
順序 (Order)	リスト内の選択肢の順序を決定する値。
アクティブ	動的選択セットの選択肢をアクティブ化するオプション。

5. [送信] を選択します。

Example: 動的選択肢を動的選択肢セットに追加する



Example: 選択肢セットに定義された選択肢



次のタスク
必要に応じて、選択肢を追加します。動的選択肢セットから派生した値を持つ動的属性を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的カテゴリの作成

動的属性グループを編成するためのコンテナを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

動的属性グループを定義したら、グループをより広範なカテゴリに整理します。

動的カテゴリは、拡張階層のグループメンバーシップを継承します。たとえば、「Televisions (テレビ)」カテゴリは、その親カテゴリである「Electronics (電子機器)」に関連付けられた「Electrical Specs (電気仕様)」グループを継承できます。

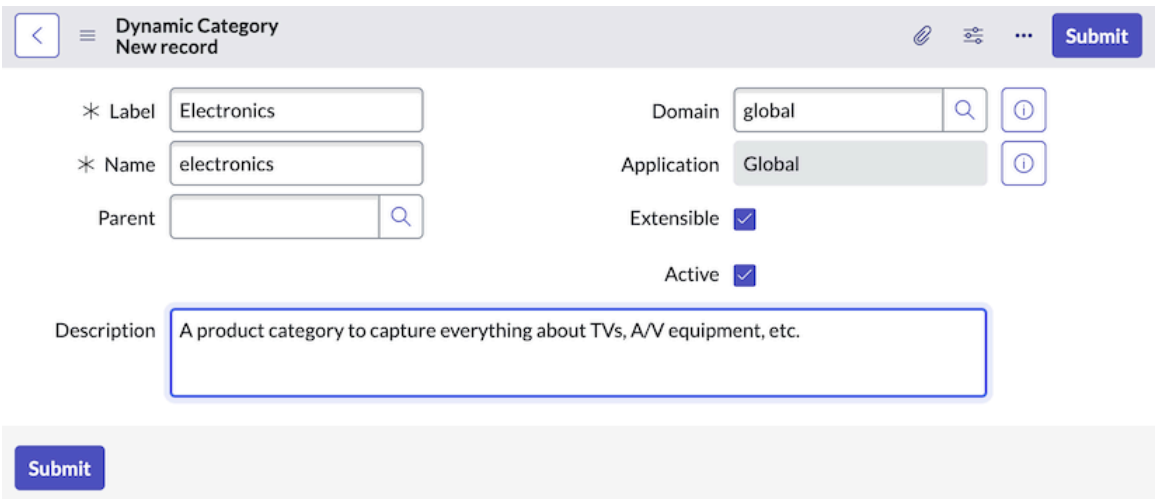
手順

1. [すべて] > [動的スキーマ] > [動的カテゴリ] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[動的カテゴリ] フォーム

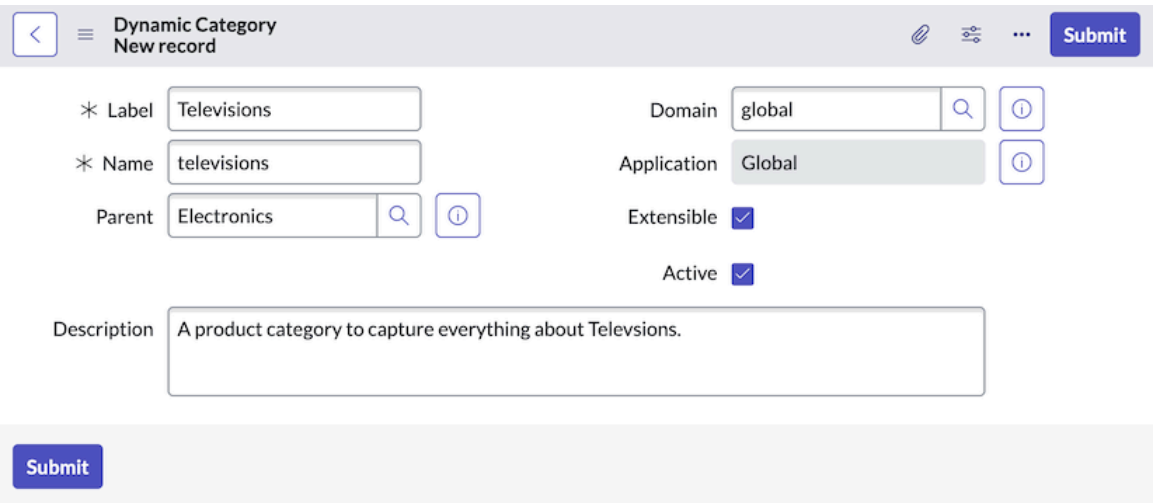
フィールド	説明
ラベル	動的属性グループの表示に使用されるラベル。
名前	動的カテゴリの内部名。
親	このカテゴリの拡張元の親カテゴリ。
説明	カテゴリに含まれる内容の要約。
拡張可能	他のカテゴリがこのカテゴリを拡張できるようにするオプション。
アクティブ	動的カテゴリをアクティブ化するオプション。

Example: 電子機器に関するすべてをキャプチャするための動的カテゴリを作成する



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: 「Electronics (電子機器)」動的カテゴリを拡張した「Televisions (テレビ)」という動的カテゴリを作成する



次のタスク
必要に応じてさらに動的カテゴリを追加します。たとえば、健康と美容、自動車、スポーツ用品など、他の店舗部門の動的カテゴリを追加できます。

カテゴリ内の複数の製品に対して別の動的属性グループが必要であると判断した場合は、動的属性を定義し、それらを新しい動的属性グループに追加してから、動的属性グループをより広範な動的カテゴリに追加できます。新しい動的属性グループは、より広範な動的カテゴリから拡張された動的カテゴリによって自動的に継承されます。

たとえば、製品レコードでボルト、アンペア、ワットをキャプチャするための属性が必要な場合があります。属性を「Electrical Specs (電気仕様)」という新しいグループに追加し、そのグループを「Electronics (電子機器)」カテゴリに追加できます。「Televisions (テレビ)」カテゴリは「Electronics (電子機器)」カテゴリから拡張されているため、「Electrical Specs (電気仕様)」グループは自動的に「Televisions (テレビ)」カテゴリに継承されます。

動的カテゴリへの動的属性グループの組み込み

動的属性グループを動的カテゴリに関連付けることによって、動的属性グループを編成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
動的カテゴリを定義したら、動的属性グループを各動的カテゴリに配置します。

手順
1. [すべて] > [動的スキーマ] > [ダイナミックカテゴリ] に移動します。
2. 更新するダイナミックカテゴリを選択します。
3. [ダイナミックカテゴリグループメンバー] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[ダイナミックカテゴリグループメンバー] フォーム

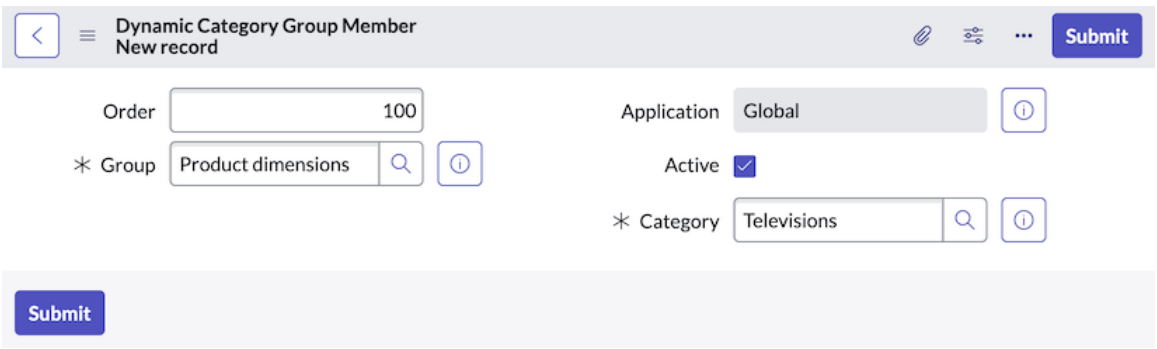
フィールド	説明
順序 (Order)	リスト内の属性グループの順序を決定する値。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
グループ	動的カテゴリに関連付ける動的属性グループ。
アクティブ	動的カテゴリの動的属性グループをアクティブ化するオプション。
カテゴリ	動的属性グループを含むカテゴリ。

5. [送信] を選択します。

Example: 動的カテゴリへの動的属性グループの追加



次のタスク
必要に応じて、さらに動的属性グループをカテゴリに追加します。例えば、「Televisions (テレビ)」カテゴリに動的属性グループを追加する場合、製品の寸法、画面解像度、音声フォーマット、およびワット数について作成した動的属性グループを追加できます。

動的カテゴリへの動的属性の組み込み

動的属性を動的カテゴリに関連付けることで、特定の動的属性を分類します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
動的属性グループ全体を追加するのではなく、特定の動的属性をカテゴリに追加することを選択できます。

手順

1. [すべて] > [動的スキーマ] > [ダイナミックカテゴリ]に移動します。
2. 更新するダイナミックカテゴリを選択します。
3. [ダイナミックカテゴリ属性メンバー] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[ダイナミックカテゴリ属性メンバー] フォーム

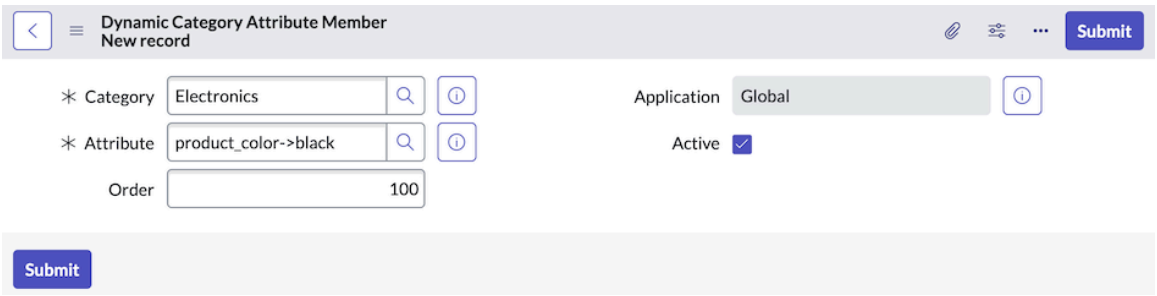
フィールド	説明
カテゴリ	動的属性を含むカテゴリ。
順序	リスト内の属性の順序を決定する値。
属性	動的カテゴリに関連付ける動的属性。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	動的カテゴリ内の動的属性をアクティブ化するオプション。

5. [送信] を選択します。

Example: 動的カテゴリへの動的属性の追加



次のタスク
必要に応じて、個々の動的属性または動的属性グループをカテゴリに追加します。

レコードへの動的属性の保存

動的スキーマでカテゴリ、グループ、および属性を定義した後に、ユーザーが属性とその値をレコードに保存できるようにします。

動的スキーマ参照の作成

作成した動的スキーマメタデータを指す参照フィールドを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブル] に移動します。
2. 動的属性の格納に使用するテーブルを選択します。
3. [テーブル列] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. 1 つ以上の動的スキーマ属性、グループ、またはカテゴリへの参照を作成します。

参照タイプ	ステップ
動的属性の参照	a. [タイプ] フィールドで、[参照] を選択します。 b. 参照する動的属性の名前を [列ラベル] フィールドに入力します。
動的属性の参照	a. [タイプ] フィールドで、[リスト] を選択します。 b. 参照する動的属性の名前を [列ラベル] フィールドに入力します。

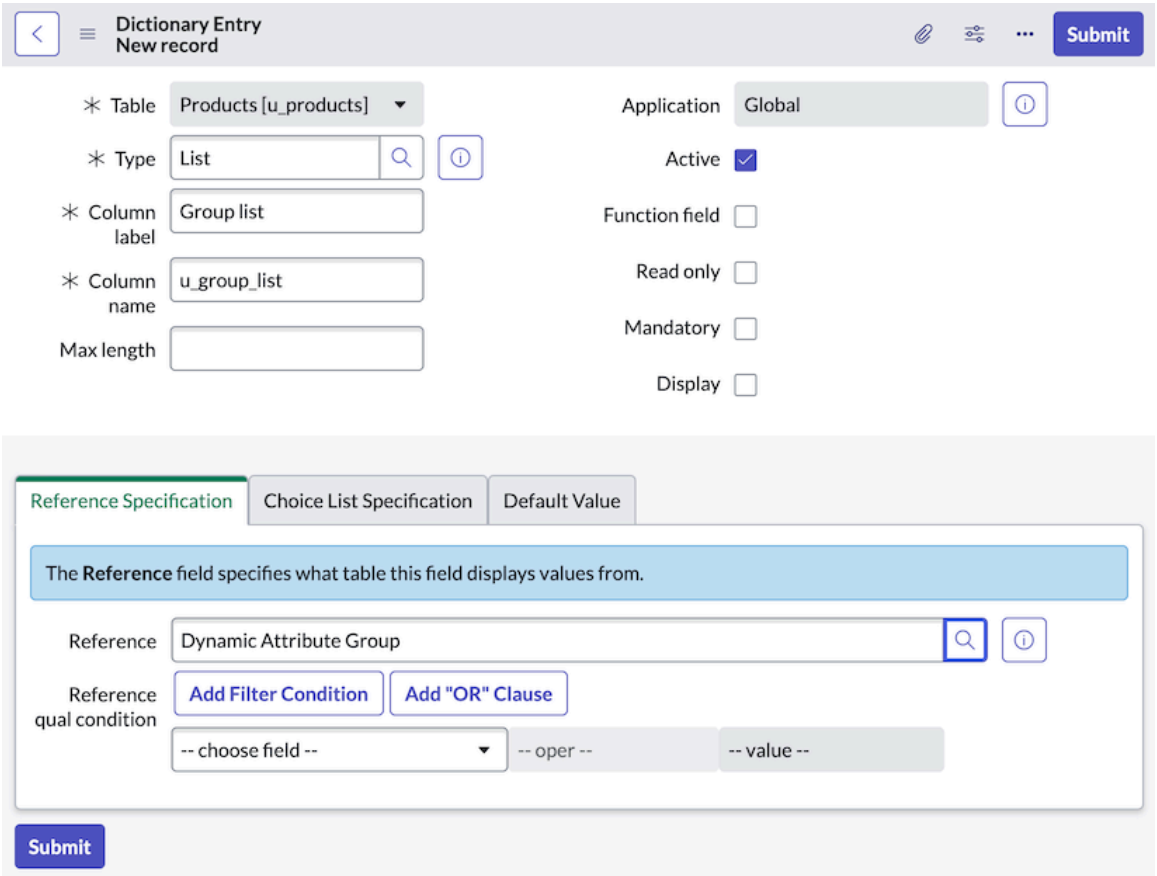
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照タイプ	ステップ
動的属性グループの参照	**a.** [タイプ] フィールドで、[参照] を選択します。 **b.** 参照している動的属性グループの名前を [列ラベル] フィールドに入力します。
動的属性グループの参照	**a.** [タイプ] フィールドで、[リスト] を選択します。 **b.** 参照する動的属性グループの名前を [列ラベル] フィールドに入力します。
動的カテゴリ参照	**a.** [タイプ] フィールドで、[参照] を選択します。 **b.** 参照する動的カテゴリの名前を [列ラベル] フィールドに入力します。
ダイナミックカテゴリ	**a.** [タイプ] フィールドで、[リスト] を選択します。 **b.** 参照する動的カテゴリの名前を [列ラベル] フィールドに入力します。

5. [参照仕様] タブで、レコードに保存する属性を含む動的スキーマ要素を選択します。
   - 1 つ以上の動的属性を参照するには、[参照] フィールドで [動的属性] を選択します。
   - 1 つ以上の動的属性グループの属性を参照するには、[参照] フィールドで [動的属性グループ] を選択します。
   - 1 つ以上の動的カテゴリの属性を参照するには、[参照] フィールドで [動的カテゴリ] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: 動的属性グループへの参照の追加



次のタスク
動的属性ストアフィールドの作成

動的属性ストアフィールドの作成

動的属性ストアフィールドを使用して、レコードに動的属性を格納します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブル] に移動します。
2. 動的属性の格納に使用するテーブルを選択します。
3. [テーブル列] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [タイプ] フィールドで、[動的属性ストア] を選択します。
5. 必要に応じて、列ラベル、列名、およびオプションのフィールド属性を入力して、フォームを完成させます。
6. [送信] を選択します。
   動的属性ストアフィールドがテーブルに追加されます。
7. オプション: 動的属性ストアフィールドと動的スキーマ参照フィールドの間のリレーションシップを作成します。

   a. [依存フィールドを使用] を選択します。

   b. [フィールドに依存] ドロップダウンリストを選択します。

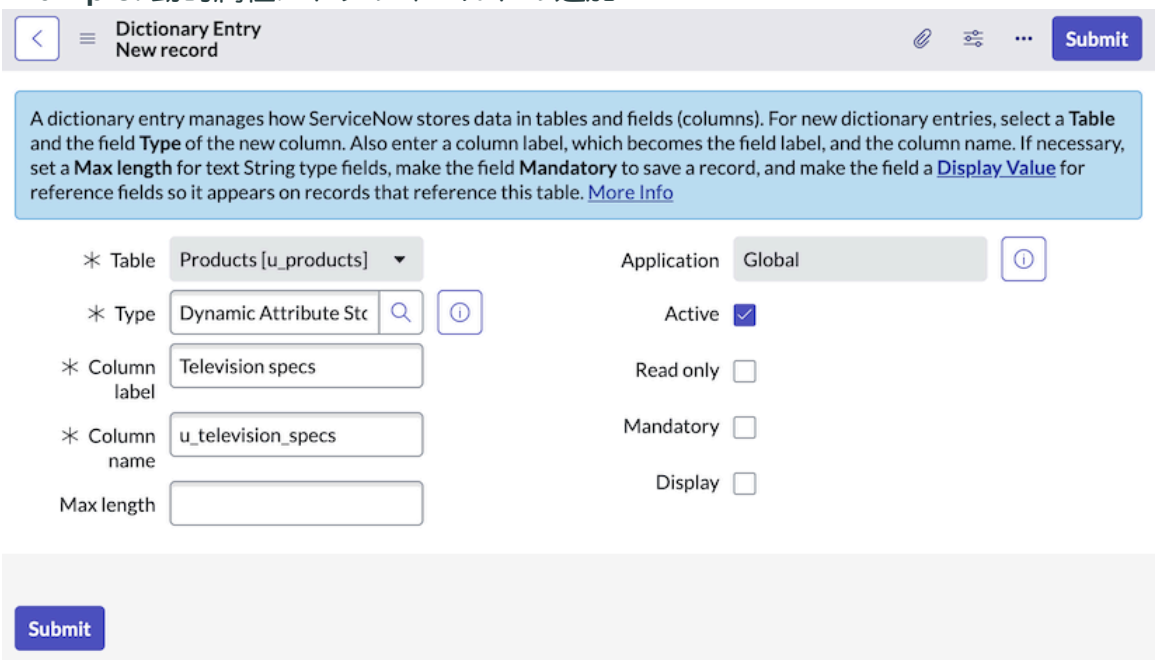
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 要素のリストで、動的スキーマ参照の作成 の手順に従って作成した動的スキーマ参照フィールドを選択します。

> **注:** 動的属性ストアフィールドが依存する参照フィールドは、同じテーブルに存在する必要はありません。動的属性ストアフィールドを保持するテーブルから動的スキーマメタデータにドット連結できます。たとえば、「Sold Products (販売済み製品)」テーブルの「Product (製品)」フィールドから「Products (製品)」テーブルにドット連結して、そのスキーマ情報を取得できます。

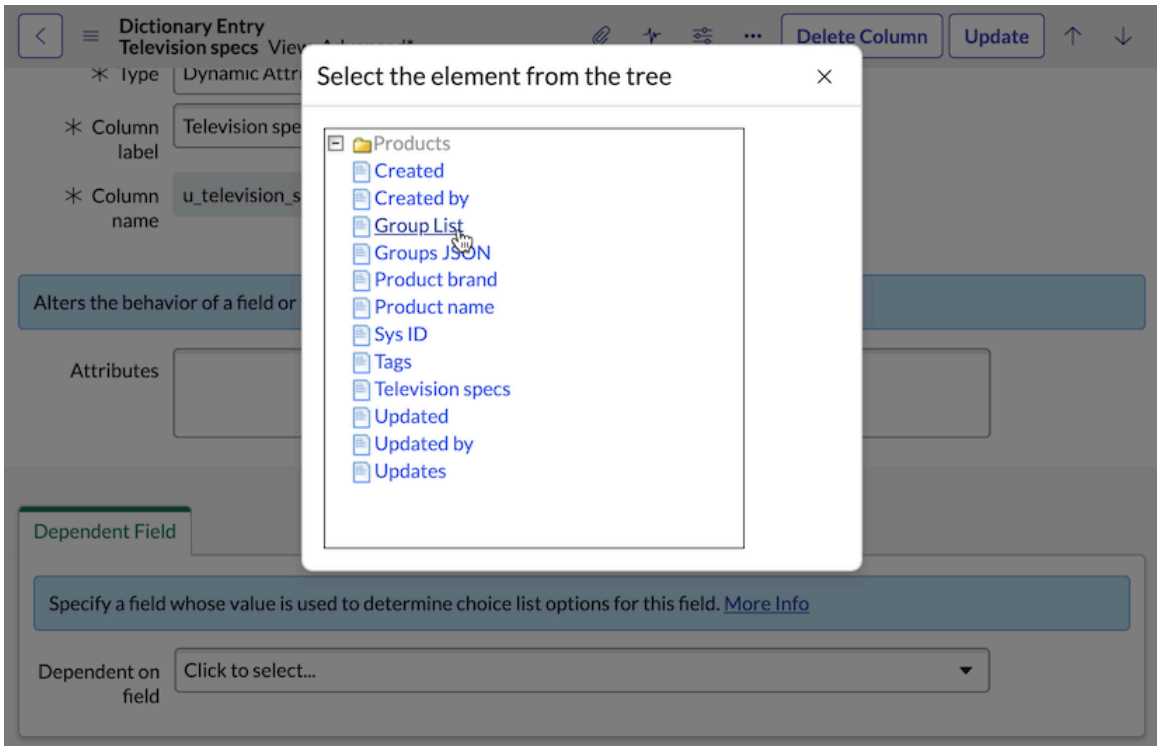
8. [更新] をクリックします。

Example: 動的属性ストアフィールドの追加



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: 動的属性ストアフィールドと動的スキーマ参照フィールドの間の依存関係の設定



次のタスク
レコードへの動的属性の追加

レコードへの動的属性の追加

動的属性とその値をレコードに格納します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 動的属性ストアフィールドを保持するテーブルに移動します。
2. [新規] を選択して、新しいレコードを作成します。
3. 作成した動的スキーマ参照フィールドで、レコードに保存する属性を含む単一グループ、複数グループ、単一カテゴリ、または複数カテゴリを選択します。
4. *GlideRecord* API で *setValue()* を呼び出し、動的属性ストアフィールドにデータを送信します。

Example: 「Product (製品)」テーブルレコードの「Voltage attribute (電圧属性)」に値を設定する

```
var gr = new GlideRecord('products');
gr.setValue('groups_json->global_electronics_group->voltage', 40);
gr.insert();
```

この例では、スキーマは、カテゴリ *groups_json*、グループ *global_electronics_group*、属性 *voltage* の動的スキーマとして定義されています。典型的な例は、*category = Television*、 *group = dimensions*、*attribute = screen size* などです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプの参照

これらのフィールドタイプは、アドミニストレーターがフィールドを作成したり、既存のフィールドのタイプを変更したりするときに使用できます。

フィールドタイプ

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
approval_rules	承認ルール	いいえ	
audio	オーディオ	いいえ	オーディオフィールドでは、`.mp3` または `.ogg` オーディオファイルのアップロードおよび埋め込みを行います。
auto_increment	自動インクリメント	はい	
auto_number	自動番号	はい	
ブーリアン	True/False	はい	True/False フィールドは、true または false の値を保持し、通常はチェックボックスとして表示されます。
bootstrap_color	ブートストラップの色	いいえ	
breakdown_element	ブレークダウン要素	いいえ	
calendar_date_time	カレンダー日時	いいえ	
catalogue_preview	カタログのプレビュー	いいえ	
char	Char	はい	
choice	選択肢	はい	選択肢フィールドは、値をオプションのリストに制限します。これは、有効なエントリのセットが限られているフィールドに最適です。たとえば、優先度フィールドやカテゴリフィールドなどです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
collection	コレクション	いいえ	アサインされたフィールドに加えられた変更をテーブル全体にも適用するコレクションフィールドタイプ。 たとえば、このフィールドタイプを持つテーブルエントリに適用される属性や [読み込み専用] チェックボックスなどの変更は、特定のフィールドではなくテーブルに適用されます。テーブルが作成されると、このエントリが自動的に作成されます。このタイプのテーブルに対して、複数のエントリはありません。
color	色	いいえ	CSS の色宣言 (16 進数表記や RGB 表記を含む) を受け入れ、プレビューを表示する文字列フィールド。CSS の色宣言の詳細については、Mozilla 開発者の Web ドキュメントを参照してください。「<color>」の記事を参照してください。https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/CSS/color_value
color_display	色表示	いいえ	
composite_field	総合フィールド	はい	
composite_name	コンポジット名	いいえ	
compressed	圧縮済み	いいえ	圧縮済みフィールドには、大きなバイナリデータが圧縮形式で格納されるため、データベースのストレージ要件が軽減されます。 画像やドキュメントなどのファイルに使用され、データを自動的に圧縮および解凍してパフォーマンスを最適化します。このフィールドタイプは、特に大量のデータを処理する場合に、効率的なストレージとデータベースのパフォーマンスを維持するのに役立ちます。
condition_string	条件文字列	はい	更新する前に自動的に正確性が検証される、単純な JavaScript 条件文を入力できるテキストフィールド。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
conditions	条件	はい	条件ビルダーをフォームに追加するフィールド。テーブル名を参照する依存フィールドを指定する必要があります。
counter	カウンター	いいえ	
css	CSS	はい	
currency	通貨	はい	小数点以下 4 桁の数値フィールド。 フォームに表示される場合、[通貨] フィールドには通貨タイプを選択するための追加の選択肢リストも含まれます。フィールドのデフォルト値がない場合、空の [通貨] フィールドでは、基準通貨が使用されます。値を追加すると、フィールドではアクティブなユーザーのセッション通貨が使用されます。2 桁の小数部を使用する方法については、「デフォルトの通貨の小数点以下桁数を変更する」を参照してください。 注: このフィールドタイプをフィールドにアサインすると、**[FX 通貨]** フィールドタイプに変更できません。
currency2	FX 通貨	はい	
data_array	データ配列	いいえ	
data_object	データオブジェクト	いいえ	
data_structure	データ構造	いいえ	データ構造フィールドでは、次のデータ構造のいずれかを選択し、値を入力してレコードの特定の情報を整理できます。 • 文字列 • ブーリアン • 整数 • 10 進数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
			• オブジェクト • アレイ
date	その他の日付	はい	日付を表示する日付フィールド。カレンダーウィジェットを使用して選択できます。
datetime	日付/時刻	いいえ	日付/時刻フィールドは、カレンダーウィジェットを使用して選択できます。日付固有のエントリに使用され、タイムスタンプとスケジュールに最適です。
day_of_week	曜日	いいえ	
days_of_weeks	日間/週	はい	
decimal	10 進数	はい	小数点以下 2 桁までの数値フィールド。12.34 など。
document_id	ドキュメント ID	はい	ドキュメント ID フィールドは、テーブルのレコードを参照します。
documentation_field	ドキュメントフィールド	はい	ドキュメントフィールドは、アドミンが、テーブルまたはフィールドの作成中にラベルを追加するために使用します。
domain_id	ドメイン ID	はい	ドメイン ID フィールドには、ドメインへの参照が含まれます。
domain_path	ドメインパス	はい	ドメインパスを含む文字列フィールド。これは、ドメインを一意に識別するスラッシュ区切り記号で区切られた一連の 3 文字のコードです。ドメインパスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Domain Separation- Advanced Concepts and Configurations (ドメインセパレーション - 高度な概念と構成) [KB0716268]」の記事を参照してください。
due_date	期日	はい	日時を格納する日付フィールド。
email	メール	はい	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
email_script	メールスクリプト	いいえ	メールスクリプトフィールドは、フィールド名表記 **(${fieldname})** を使用してそのフィールドの値を表す機能を提供します。テキストエリアと変数ピッカーコンポーネントの組み合わせであり、変数を持つテキストテンプレートを作成するために使用できます。
expression	式	いいえ	
external_names	外部名	いいえ	
field_list	フィールドリスト	はい	
field_name	フィールド名	はい	[テーブル名] フィールドタイプで選択したテーブル内のフィールド名の参照フィールド。このフィールドを [テーブル名] フィールドに依存させます。
file_attachment	ファイルの添付	はい	ファイルの添付フィールドでは、1 つのファイルを保持できます。すべてのファイルタイプがサポートされています。
float	浮動小数点数	はい	
formula	計算式	いいえ	
geo_point	位置情報	いいえ	経度と緯度の座標を保持する位置情報フィールド。
glide_action_list	アクションリスト	いいえ	
glide_date	日付	はい	
glide_date_time	日付/時刻	はい	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
glide_duration	期間	はい	
glide_list	リスト	はい	
glide_precise_time	正確な時刻	いいえ	
glide_time	時刻	はい	
glide_utc_time	UTC 時間	はい	
glide_var	Var	いいえ	
glyphicon	グリフアイコン	いいえ	
graphql_schema	GraphQL スキーマ	いいえ	
GUID	Sys ID (GUID)	はい	
html	HTML	はい	ビルトイン HTML エディター付きの文字列フィールド。リッチテキストエディターで書式設定されたテキストをサポートし、読みやすさを向上させる必要がある説明文に最適です。
html_script	HTML スクリプト	はい	HTML スクリプトフィールドは、HTML エディター内の変数ピッカーを使用して、フィールド名表記 **(${fieldname})** の形式で変数を追加する機能を提供します。このフィールドは、動的な値も含むリッチテキストコンテンツを作成するために使用されます。
html_template	HTML テンプレート	いいえ	
icon	アイコン	いいえ	ユーザーがフォーム内のアイコンピッカーにアクセスできるようにする文字列フィールド。デ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
			フォルトでは、お気に入りアイコンセットが使用されます。
image	画像	いいえ	画像フィールドは、画像のアップロードと埋め込みを行うために使用されます。
index_name	インデックス名	いいえ	
insert_timestamp	タイムスタンプを挿入	いいえ	
int	Int	いいえ	
integer	整数	はい	小数点以下の桁がない数字フィールド。 **注:** 整数を検索するには、検索バーで `=` に続けて整数を入力します。たとえば、100 の注文を検索する場合は `=100` と入力します。
integer_date	整数日付	はい	
integer_time	整数時間	いいえ	
internal_type	内部タイプ	いいえ	
ip_addr	IP アドレス (検証済み IPV4、IPV6)	はい	
ip_address	IP アドレス	はい	IPv4 および IPv6 アドレスを格納する変数文字フィールド。詳細については、「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。
journal	ジャーナル	いいえ	ジャーナルフィールドは、テキスト入力を受け入れ、以前の入力とユーザー名とタイムスタンプを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
journal_input	ジャーナル入力	はい	ジャーナル入力フィールドは、テキスト入力を受け入れますが、以前の入力は表示しません。
journal_list	ジャーナルリスト	いいえ	ジャーナルリストフィールドは、ジャーナルフィールドの内容を表示します。ジャーナルフィールドは依存フィールドとして指定する必要があります。ジャーナルリストフィールドが複数のジャーナルフィールドに依存する場合、入力は時系列に表示されます。
json	JSON	はい	
json_translations	JSON 翻訳	いいえ	
language	言語	いいえ	
長整数	Long	はい	長整数フィールドには、大きな整数が格納されます。価値の高いデータに役立ちます。このフィールドは、標準の整数制限を超える値を処理します。これは、シリアル番号やカウント操作などの大量のコンテキストで不可欠です。このフィールドにより、数値データがオーバーフローすることなく正確に格納されます。
longint	長整数	はい	長整数フィールドには、大きな整数が格納されます。価値の高いデータに役立ちます。このフィールドは、標準の整数制限を超える値を処理します。これは、シリアル番号やカウント操作などの大量のコンテキストで不可欠です。このフィールドにより、数値データがオーバーフローすることなく正確に格納されます。
mask_code	マスクコード	いいえ	
metric_absolute	絶対メトリクス	いいえ	
metric_counter	メトリクスカウンタ	いいえ	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
metric_derive	メトリクス導出	いいえ	
metric_gauge	測定ゲージ	いいえ	
mid_config	MID 構成	いいえ	
month_of_year	月	いいえ	
multi_small	マルチスモール	はい	テキストエリアフィールドは、簡単な説明やメモなどの短いテキストを格納します。
multi_two_lines	2 行テキストエリア	はい	
name_values	名前/値ペア	いいえ	名前/値ペアフィールドでは、テキスト値がマッピングされます。各マッピングは 1 対 1 ですが、単一の [名前/値ペア] フィールドには複数のマッピングを含めることができます。各マッピングは一意の名前を使用する必要があり、名前を空にすることはできません。 たとえば、Web サービス要求のヘッダー情報を保持するために、名前/値ペアフィールドを使用できます。この例では、各マッピングの名前は `Content-Type` などのヘッダー、値は `Application/json` などのヘッダー値になります。[名前/値ペア] フィールドをスクリプティングで使用する方法については、「名前と値のペアのフィールドタイプ」を参照してください。
nds_icon	NDS アイコン	いいえ	
nl_task_int1	NL タスク整数 1	いいえ	
order_index	注文インデックス	はい	注文インデックスフィールドは、リストまたは階層内のレコードの表示順序を定義します。各

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
			レコードに数値を割り当てることで、アドミンは視覚的なシーケンスを制御できるようになり、タスク、カテゴリ、またはアイテムを論理的に整理するのに役立ちます。このフィールドタイプは、インターフェイスを直感的で整然としたものにすることで、ユーザーエクスペリエンスを向上するのに役立ちます。
password	パスワード (1 通りの暗号化)	はい	一方向暗号化でパスワードを格納するテキストフィールド。一方向暗号化では、復号化できないセキュアハッシュ値としてパスワードを格納します。
password2	パスワード (2 通りの暗号化)	はい	双方向暗号化でパスワードを格納するテキストフィールド。双方向暗号化では、インスタンス内でプログラムを使用して復号化できるセキュアな暗号化された値としてパスワードを格納します。password2 暗号化はフォーム変数で使用できます。フォームのテキストフィールドを暗号化するには、「KMF による Password2 暗号化」を参照してください。password2 フィールド値の長さは、255 文字以上にする必要があります。
percent_complete	完了率 (%)	はい	リストの完了率 (%) バーを生成する小数フィールド。既存の **[10** 進数] フィールドを [完了率 **(%)]** フィールドに変換できます。
ph_number	電話番号	はい	
phone_number	電話番号 (未使用)	はい	
phone_number_e164	電話番号 (E164)	はい	E164 準拠フォーマットで電話番号に対する検証を提供する文字列フィールド。
price	価格	はい	変換や表示の制御を有効にする通貨フィールド。詳細については、「価格フィールド」を参照してください。
properties	プロパティ	いいえ	
radio	ラジオ	はい	ラジオフィールドでは、相互に排他的なオプションがラジオボタンとして表示され、ユーザーが選択肢を 1 つだけ選択できるようにします。優先度レベルや「はい/いいえ」での応答

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
			など、単純で明確な決定に適しています。このフィールドタイプは、単一選択入力に明確なオプションを表示することで、使いやすさ向上に役立ちます。
records	レコード	いいえ	
reference	参照	はい	別のテーブルのレコードを表示するクエリフィールド。これはリレーショナルデータ構造にとって重要ことです。
reference_name	参照名	いいえ	
related_tags	関連タグ	いいえ	
reminder_field_name	リマインダーフィールド名	いいえ	
repeat_count	繰り返し数	いいえ	
repeat_type	繰り返しタイプ	いいえ	
replication_payload	レプリケーションペイロード	いいえ	
schedule_date_time	スケジュール日付/時刻	いいえ	
schedule_interval_count	スケジュール間隔カウント	いいえ	
script	スクリプト	はい	JavaScript コードを入力でき、構文のチェックおよび書式設定などを制御できるテキストフィールド。フィールドおよびサーバー API のリストも提供します。フィールドのリストには、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
			テーブル名を参照する依存フィールドを指定する必要があります。
script_client	スクリプトクライアント	いいえ	
script_plain	スクリプト (プレーン)	はい	JavaScript コードを入力でき、構文のチェックおよび書式設定などを制御できるテキストフィールド。
script_server	スクリプトサーバー	いいえ	
short_field_name	短いフィールド名	いいえ	
short_table_name	短いテーブル名	はい	テーブル名の簡潔なバージョンを格納するテキストフィールド。システム構成、URL、またはログの効率化のためによく使用されます。これは、ユーザーが直接操作するのではなく、主に内部システムで使用するために、完全なテーブル名を短い識別子にマッピングするのに役立ちます。
simple_name_values	名前/値ペア	はい	
slushbucket	スラッシュバケット	はい	
snapshot_template_value	スナップショット テンプレート値	いいえ	
source_id	ソース ID	いいえ	
source_name	ソース名	いいえ	
source_table	ソーステーブル	いいえ	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
string	文字列	はい	文字列を保持する文字列フィールド。最大 255 文字の文字列が 1 行のテキストボックスに表示されます。256 文字以上になると、複数行テキストボックスとして表示されます。 **注:** データベースは [最大長] フィールドに入力された値を最も近いデータベースフィールドタイプに変換することがあります。たとえば、最大文字列長 80 は、最も近いデータベースフィールドタイプである VARCHAR(100) にマッピングされます。 Oracle インスタンスでは、アプリケーション UI を通じて文字列フィールドの最大長を 4000 より大きい値に増やすことはできません。4000 より大きい値に変更するには、Oracle で CLOB データタイプが必要です。4000 文字を超えるフィールドが必要な場合、変更を要求するインシデントをログに記録してください。
string_boolean	文字列ブール	いいえ	
string_full_utf8	文字列 (完全な UTF-8)	はい	UTF-8 文字エンコードが含まれる文字列フィールド。このフィールドタイプは、アプリケーション UI 内で定義できる最大長が、String データタイプと同じように制限されます。文字列 (完全な UTF-8) フィールドタイプでは絵文字がサポートされています。
structure	構造	いいえ	
sys_class_name	システムクラス名	はい	テーブル名を保持するシステムフィールド。
sys_class_path	システムクラスパス	いいえ	
sysevent_name	システムイベント名	いいえ	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
sysrule_field_name	システムルールフィールド名	いいえ	
table_name	テーブル名	はい	テーブルを選択できる文字列フィールド。[フィールド名] フィールドタイプを使用する場合、このフィールドタイプを追加し、[フィールド名] フィールドを [テーブル名] フィールドに依存させます。 スコープ対象のアプリケーションを使用している場合は、そのスコープのテーブルのみを表示できます。
template_value	テンプレート値	はい	
time	時刻	いいえ	時刻フィールドは、時刻を [日付/時刻] フィールドとしてデータベースに格納しますが、このフィールドの時刻部分のみが使用されます。 **注:** このフィールドは、日付が 1970-01-01 として格納されるため、夏時間 (DST) の日付範囲内にありません。そのため、時間が DST に合わせて自動的に調整されません。カスタム機能で時間を開始時間として使用する場合、必要に応じてその機能を DST に合わせて調整する必要があります。
timer	タイマー	はい	
translated	翻訳済み	いいえ	
translated_field	翻訳 (変換) 済みフィールド	はい	
Translation_html	翻訳された HTML	はい	ユーザーの言語に基づいて翻訳を表示する HTML テキストフィールド。
translated_text	翻訳されたテキスト	はい	ユーザーの言語に基づいて翻訳を表示するテキストフィールド。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
tree_code	ツリーコード	いいえ	
tree_path	ツリーパス	いいえ	
url	URL	はい	ロックされている場合は、選択可能な URL フィールドになる文字列フィールド。設定時に、HTTPS の有無にかかわらずリンクを許可/禁止するオプションがあります。 注: モバイル UI では、このフィールドは、複数行テキストフィールドとして表示されます。単一行として保存され、改行は削除されます。
user_image	画像	はい	
user_input	ユーザー入力	いいえ	ユーザー入力フィールドは、通常、ワークフロー、サーベイ、またはその他のインタラクティブなプロセスのコンテキストで、ユーザーから提供された入力をキャプチャします。このフィールドを使用すると、ユーザーはテキストを入力したり、オプションを選択したり、後で使用するために処理または保存できる他のタイプの入力を提供したりできます。 [ユーザー入力 **(User Input)]** フィールドから収集されたデータは、ワークフローにおける意思決定の指針として、あるいはレポートおよび分析のための情報収集によく使用されます。これは、ユーザーのインタラクションが必要なさまざまなユースケースに合わせてカスタマイズできる柔軟なフィールドタイプです。
user_roles	ユーザーロール	はい	
variable_conditions	変数条件	いいえ	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	プラットフォーム名	構成可能ワークスペースでサポート	説明
variable_template_value	変数テンプレート値	いいえ	
variables	変数	いいえ	
version	バージョン	はい	
video	ビデオ	いいえ	ビデオフィールドでは、ビデオのアップロードおよび埋め込みを行います。
week_of_month	週目/月	いいえ	
wide_text	ワイドテキスト	はい	
wiki_text	Wiki	はい	標準 wiki テキスト形式の簡易バージョンを受け入れるビルトイン wiki テキストエディターを備えた文字列フィールド。
wms_job	WMS ジョブ	いいえ	
workflow	ワークフロー	はい	ワークフローのステージを表示するリストフィールド。
workflow_conditions	ワークフロー条件	いいえ	
xml	XML	はい	

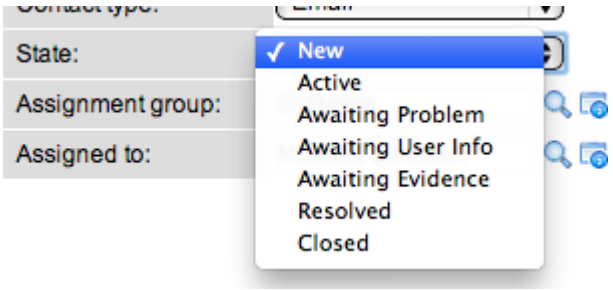
選択リストフィールドタイプ

選択リストは、ユーザーが事前定義された選択肢のセットから選択できるフィールドのタイプです。

アドミニストレーターは、利用可能な選択肢を定義し、選択リストの動作と外観をカスタマイズできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント状況選択リスト



注: 選択リストは 1 対多の関係をサポートしていません。選択リストから一度に選択できる選択肢は 1 つだけです。

選択リストのセキュリティ

personalize_choices セキュリティロールを使用して、アドミン以外のユーザーがすべてのテーブルで選択肢要素のオプションを変更できるようにすることができます。

より詳細なコントロールが必要な場合は、特定のフィールドまたは特定のテーブルのすべてのフィールド (.*) の personalize_choices 操作を管理するカスタム ACL (セキュリティルール) を作成することもできます。ただし、特定のフィールドで personalize_choices 操作にアクセスしても、そのフィールドに新しい選択肢を追加することはできません。

特定のフィールドの新しい選択肢を作成できるようにするには、そのフィールドの personalize_choices アクセスを許可する ACL が必要です。たとえば、ヒューマンリソース (HR) KB 記事の [カテゴリ] フィールドのみをパーソナライズする機能を hris_admin ロールに付与するには、ナレッジ (kb_knowledge) テーブルの [カテゴリ] フィールドに対する personalize_choices アクセスを hris_admin ロールに許可する ACL が必要です。

すべてのテーブルのすべてのフィールドに対する両方のタイプのアクセスを personalize_choices セキュリティロールに許可する定義済みの ACL があります。personalize_choices セキュリティロールには、sys_choices テーブルに対する読み取り、書き込み、および削除のアクセス権もあります。ただし、[選択肢のカスタマイズ] 機能のみをきめ細かく操作できるようにする場合は、この追加アクセス権は必要ありません。

スクリプティングの選択ラベルに関連付ける値

選択リストを参照するスクリプトを作成するときは、各選択肢に関連付けられている値を知る必要があります。

たとえば、incident_state フィールドがアクティブかどうかを確認するために、条件 `current.incident_state == "active"` を使用することはできません。これは、**Active** とラベル付けされた選択肢に関連付けられた値が整数 **2** であるためです。代わりに、条件 `current.incident_state == 2` を使用します。

選択リストの辞書エントリの [タイプ] フィールドによって、値のデータタイプが決まります。

選択肢に関連付けられた値を確認するには、フィールドラベルを右クリックして [選択肢リストを表示] を選択し、値を知る必要がある選択肢を見つけます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択肢リスト値を表示

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence
incident	state	en	1	New	false	1
incident	state	en	2	Active	false	2
incident	state	en	3	Awaiting Problem	false	3
incident	state	en	4	Awaiting User Info	false	4
incident	state	en	5	Awaiting Evidence	false	5
incident	state	en	6	Resolved	false	6
incident	state	en	7	Closed	false	7

--なし- オプションには、sys_choice レコードが関連付けられていない可能性があります。--なし-- に設定された選択リストフィールドは、以下に示すスクリプトコンテキストに応じて、これらの値に評価されます。

- クライアントスクリプトなどのクライアント側スクリプトの場合：「」(空の文字列)
- ビジネスルールなどのサーバー側スクリプトの場合：「0」 (数字のゼロの文字列)

関連情報

システム辞書

デフォルトの選択リストの整数値

選択肢には、4 つのデフォルト値があります。

一般的な選択リストの中には、文字列ラベルと一致しない整数値を使用するものがあります。たとえば、問題テーブルでは、[ステータス] フィールドに以下のデフォルト値が使用されます。

[ステータス] フィールドのデフォルト値

値	ラベル
1	オープン
2	既知のエラー
3	変更処理待ち
4	クローズ/解決済み

これらの整数値は、いくつかのデフォルトのビジネスルールでも使用されます。たとえば、インシデントテーブルのビジネスルールは、[ステータス] フィールドが **7** に変更されると、アクティブフラグを false に設定します。これは、[クローズ済み] のデフォルト値です。[インシデント状況] オプションの値を変更すると、このビジネスルールが正常に動作しなくなる可能性があります。

インシデントテーブルの [アクティブ]、[ステータス]、および [インシデント状況] フィールドは、次のデフォルトのビジネスルールの影響を受けます。

デフォルトのビジネスルール

ビジネスルール	説明
mark_closed (インシデント)	incident_state が **7** (クローズ済み) に変更された場合、[アクティブ] フィールドは false に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのビジネスルール (続く)

ビジネスルール	説明
インシデントの再オープン (インシデント)	incident_state が **7** (クローズ済み) 未満で、[アクティブ] フィールドが false の場合、[アクティブ] フィールドは true に設定されます。
クローズ済みとしてマーク (タスク)	ステータスが **3** (完了してクローズ) または **4** (未完了でクローズ) でのいずれかに変更された場合、[アクティブ] フィールドは false に設定されます。
タスククローザー (タスク)	[アクティブ] フラグが true から false に変更され、ステータスが **3** (完了してクローズ) または **4** (未完了でクローズ) のどちらでもない場合、ステータスは **3** (完了してクローズ) に設定されます。
タスクリオープナー (タスク)	[アクティブ] フラグが false から true に変更され、ステータスが **3** (完了してクローズ) または **4** (未完了でクローズ) のどちらかの場合、ステータスは **1** (オープン) に設定されます。

注: これらのビジネスルールは、[アクティブ] フィールドまたは [ステータス] フィールドのどちらかへの変更に基づいて incident_state を変更しないことに注意してください。incident_state を変更すると、他の 2 つのフィールドに影響しますが、その逆はありません。

ステータスフィールドの選択値を構成する

ステータスフィールドは、選択リストフィールドのサブセットです。[ステータス] フィールドの選択値を設定するときは、次の情報に留意してください。

- 新しいアクティブ状況フィールドを追加するには、負の値を使用します。
- [スクリプト] および [条件] フィールドで、ステータス番号フィルターを使用するビジネスルールを検索して調べます。デバッグツールを使用して、ビジネスルールの実行順序を追跡できます。
- 非アクティブ状況を表す新しい値は、8 より大きい値にする必要があります。

ディクショナリを設定することで、ステータスフィールドに次のいずれかの属性を定義できます。属性が定義されていない場合、システムはデフォルト値を使用します。TaskStateUtil API は次の属性を使用します。TaskStateUtil API の詳細については、「TaskStateUtil」を参照してください。

関連する属性

属性	定義
close_states	セミコロンで区切られたアクティブでない状態値のリストで、タスクをアクティブまたは非アクティブのどちらに設定するかを識別するために使用されます。これは TaskStateUtil 機能を使用するために必要な属性です。
default_close_state	タスクを自動的にクローズするビジネスルールを定義する場合に、デフォルトのクローズ状態の状態値を定義するオプションの属性です。デフォルトで 3 に設定されており、属性が定義されていない場合は、通常 となります。
default_work_state	作業に対してタスクを自動的に設定するビジネスルールを定義する場合に、デフォルトの作業状況の状況値を定義するオプションの属性で

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連する属性 (続く)

属性	定義
	す。デフォルトで 2 に設定されており、属性が定義されていない場合は、対応中となります。

ステータス変更の例

インシデントと変更要求状況を変更するには、次の例に従ってください。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [選択リスト]に移動します。
2. リストの一番上で、次のようなリストフィルターを作成します。
   - テーブル：インシデント
   - 要素：incident_state
3. フィルターを実行します。

   クローズ済みステータスの値が **7** で、解決済みステータスの値が **6** であることに注意してください。**7** 以上のステータスはすべて非アクティブと見なされます。したがって、新しい非アクティブタイプのステータスを追加する場合は、**7** より大きい正の整数を使用する必要があります。[ベンダー待ち] など、新しいアクティブタイプのステータスフィールドを追加する場合は、**-1** や **-2** などの負の値を使用します。

4. [システム定義] > [選択リスト] にもう一度移動します。
5. リストの一番上で、次のようなリストフィルターを作成します。
   - テーブル：change_request
   - 要素：phase_state
6. フィルターを実行します。

   完了ステータスの値が **8** であることに注意してください。**8** 以上のステータスはすべて非アクティブと見なされます。したがって、[キャンセル] などの新しい非アクティブタイプのステータスを追加する場合は、**8** より大きい正の整数を使用する必要があります。[処理待ち] などの新しいアクティブタイプのステータスフィールドを追加する場合は、**-1** や **-2** などの負の値を使用します。

状況変更とビジネスルールのトラブルシューティング

システム内のビジネスルールは、状況値に関する仮定を行います。ビジネスルールのトラブルシューティングを行って、実行順序を確認し、[ステータス] フィールド値の変更にどのように影響するかを確認できます。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [ビジネスルール]に移動します。
2. 次のようなフィルターを作成して、解決済みの incident_state 6 またはクローズ済みの incident_state 値 7 に関連するスクリプトと条件を表示します。

   [スクリプト] フィールドに 7 が含まれる、または [条件] フィールドに 7 が含まれる、または [スクリプト] フィールドに 6 が含まれる、または [条件] フィールドに 6 が含まれ、かつ [テーブル] フィールドがインシデントであり、かつ [アクティブ] フィールドが true である。

次のタスク
ビジネスルールの実行順序をトレースする方法については、「ビジネスルールのデバッグ」を参照してください。[すべてデバッグ **(Debug All)]** をクリックしてインシデントを解決し、フォームの下部にあるトレースを確認して、ビジネスルールの実行を確認できます。次の 2 行の例は、mark_closed ビジネスルールコードが `==>` と入力されてから `<==` で終了することを示しています。

```
==> 'mark_closed' on incident
<== 'mark_closed' on incident
```

選択リストの定義の表示

選択セット [sys_choice_set] テーブルには、選択リストを使用するすべてのフィールドのレコードが含まれています。

始める前に
必要なロール：personalize_choices

注: personalize_choices ロールは、ユーザーに明示的に付与する必要があります。 ACL にすることはできません。

このタスクについて
選択セットレコードはアプリケーションファイルに関連付けられているため、更新セットとチーム開発では、単一の更新レコード内でフィールドのすべての選択肢を追跡して転送できます。

選択リストの値の最大長は 40 文字です。許容数値の範囲は [-999, 999] です。

手順

1. 選択リストフィールドラベルを右クリックして、[選択肢リストを表示] を選択します。
   他の選択リスト値を表示するには、リストの一番上にあるフィルターを変更します。

   注: ACL を使用して特定のフィールドに personalize_choices を付与する場合、[選択肢リストを表示] は使用できません。この機能は、ユーザーに明示的にロールを付与した場合にのみ使用できます。[選択を構成] は、ACL か明示的に付与されたユーザーロールかにかかわらず、引き続き表示されます。

2. リスト内のアイテムを確認します。

   警告: リストに新しい選択肢を追加しないでください。選択リストフィールドに新しい選択肢を追加するには、[選択を構成] オプションを使用します。

選択リストのオプションを定義する

選択リストで利用可能なオプションをカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：personalize_choices

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フィールドが表示されるフォームに移動します。
2. 選択リストが別のフィールドに依存している場合は、オプションが依存している選択値を入力します。

   たとえば、インシデントテーブルでは、[サブカテゴリ] は [カテゴリ] に依存しています。ハードウェアカテゴリで利用可能なサブカテゴリの選択肢をカスタマイズするには、[カテゴリ] フィールドで [ハードウェア] を選択します。
3. フィールドのラベルを右クリックし、[選択を設定] を選択します。
4. スラッシュバケットを使用して、順序を並べ替えたり、アイテムを追加または削除したり、新しいアイテムを作成したりします。
5. [保存] をクリックします。

   アイテムを選択リストに動的に追加するには、`addOption` GlideForm メソッドを使用します。

   注: 一部のビジネスルールは、選択リストオプションの変更 (デフォルトのインシデント状況など) の影響を受ける可能性があります。

選択リストの再利用

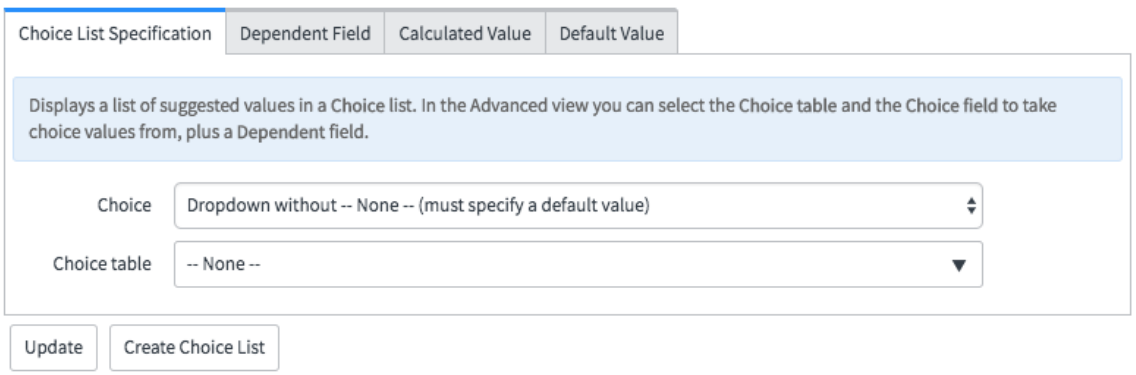
選択リスト値のセットを定義した後、別のテーブルの別のフィールドの値を再利用できます。

始める前に

必要なロール：personalize_choices

手順

1. 既存の選択フィールド (フィールド A) を右クリックし、[選択を構成] を選択します。
2. 必要な選択リスト値を [選択肢] 関連リストに追加します。
3. 別のテーブルの別のフィールド (フィールド B) の選択リスト値を再利用するには、フィールド B のラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成] を選択します。
4. [選択肢テーブル] フィールドで、フィールド A が存在するテーブルを選択します。
5. [選択肢フィールド] フィールドで、フィールド A を選択します。



6. [更新] をクリックします。

   フィールド A で定義された選択リスト値がフィールド B に表示されます。フィールド A で選択リスト値を追加または削除すると、それらの変更はフィールド B にも反映されます。選択テーブルと選択フィールドを指定した後、そのフィールドは定義された選択リストを使用しなくなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

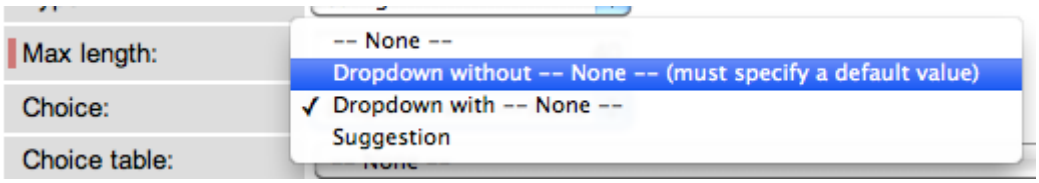
選択リストから [なし] オプションを削除する

必要がない場合は、[なし] オプションを選択リストから削除できます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

手順

1. フィールドが表示されるフォームに移動します。
2. フィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成]を選択します。
3. [選択肢] フィールドの値を [「-- なし --」のないドロップダウン] に変更します (デフォルト値を指定する必要があります)。



4. デフォルトで表示される選択肢を決定するために、[デフォルト] フィールドが設定されていることを確認します。

> **注:** フィールドが別のフィールドに依存している場合、[-なし-] オプションは使用できるままになります。

選択リストの「なし」表示値を変更する

選択フィールドの [なし] オプションのデフォルトの表示ラベルを変更できます。

始める前に
必要なロール：personalize_choices

> **注:** personalize_choices ロールは、ユーザーに明示的に付与する必要があります。 ACL にすることはできません。

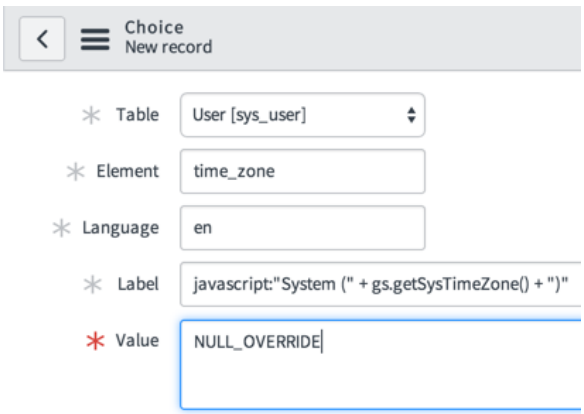
手順

1. フィールドが表示されるフォームに移動します。
2. フィールドラベルを右クリックして、[選択肢リストを表示] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. フォームに入力します。

フィールドから選択

フィールド	値
テーブル	テーブルを選択します。
要素	フィールドの名前は、自動的に入力されます。
言語	ラベルの ISO 言語コードを入力します。
シーケンス	空のままにします。このフィールドは順序を決定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
非アクティブ	クリアしたままにします。
ラベル	選択リストに表示するラベルを入力します。 スクリプトインクルードの呼び出しを含む JavaScript を使用して、ラベルを定義できます。たとえば、次の例の JavaScript ラベルは、インスタンスのタイムゾーン値を使用するように、ユーザーレコードの [タイムゾーン] 選択リストの **[--**なし--] 値を変更します。 
値	`NULL_OVERRIDE` と入力します。 **注:** 値として `NULL_OVERRIDE` を入力する必要があります。そうしないと、**[--**なし--] オプションに加えて新しいラベルが表示されます。
依存値	空白のままにします。
ヒント	空白のままにします。 **注:** [フィールドタイプ] が [リスト] **(Glide** リスト) に設定されている場合、ヒントは表示されません。

5. [送信] をクリックします。

すべての選択リストオプションを削除する

選択フィールドのすべての選択肢を選択セットレコードから削除できます。

始める前に

必要なロール：personalize

このタスクについて

新しいアプリケーションを開発していて、ビジネス要件が変更された場合に、この方法を使用することができます。すでに使用されている選択リストを更新する場合は、以前のオプションに依存している可能性がある既存のデータまたはスクリプトとの競合を避けるために、使用しなくなったオプションを非アクティブ化することを検討してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_choice_set.list`」と入力し、Enter キーを押します。
2. フィールドの選択セットレコードを開きます。

   たとえば、インシデントサブカテゴリの選択セットを見つけるには、[テーブル] [次の値と等しい] [インシデント] および [要素] [次の値と等しい] [サブカテゴリ] でフィルタリングします。

3. 削除する選択セットレコードの横にあるチェックボックスをオンにして、リストの下にある [アクション] 選択リストから [削除] を選択します。
4. 確認ウィンドウで、[削除] をクリックします。
   フィールドのすべての選択肢が削除されます。

別のフィールドタイプの選択リストを作成する

整数、文字列、参照フィールドなど、別のタイプのフィールドの選択リストを作成できます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
この構成を使用すると、元のフィールドタイプを維持したまま、データ入力を標準化し、フィールドの使用可能なオプションを制限できます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [辞書]に移動します。
2. フィールドの辞書エントリを開きます。

   注: 参照テーブルに多数のレコードがある参照フィールドは、選択肢フィールドのように変換することはできません。レコード数が多すぎる参照フィールドは、参照フィールドのように表示されます。

3. [選択肢] の値を [「-- なし --」のあるドロップダウン] または [「-- なし --」のないドロップダウン] に変更します (デフォルト値を指定する必要があります)。
4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. [選択肢リストの作成] をクリックします。

   - [選択肢] 関連リストがディクショナリ入力フォームに表示されます。
   - テーブルのレコードにフィールドのデータが含まれている場合は、一意のフィールド値ごとに選択リスト値が作成されます。たとえば、テーブルに 3 つのレコードが存在し、各レコードのフィールドに一意の値がある場合、3 つの選択肢が作成されます。
   - フィールドにデータが存在しない場合、[新しい選択肢 **(-- New choice --)**] の選択リスト値が作成されます。

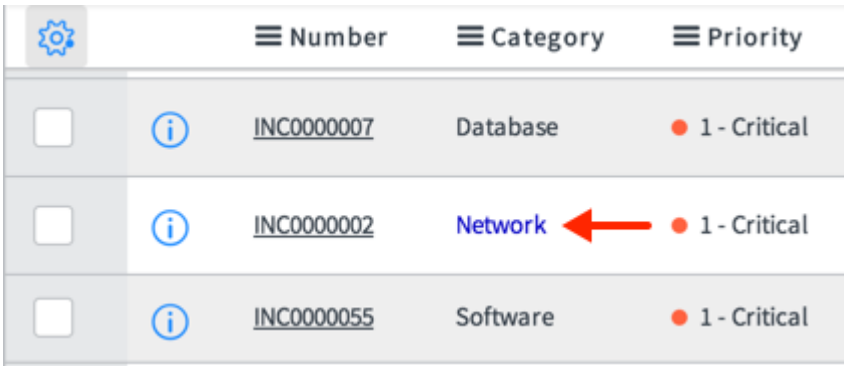
無効な選択リスト値を表示する

デフォルトでは、非アクティブまたは無効な選択リストの値は、黒ではなく青のテキストで表示されます。無効な選択肢のカラーインジケーターを無効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
次の例では、[ネットワーク] カテゴリが非アクティブ化されているため、非アクティブな値がまだ含まれているレコードでは青色で表示されます。



手順
1. [すべて] > [システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]に移動します。
2. [存在しない選択肢リストエントリを表示します] プロパティのチェックボックスをオフにします。

選択フィールドに検索オプションを追加する
オプションの長いリストがある選択フィールドに検索フィールドを追加します。

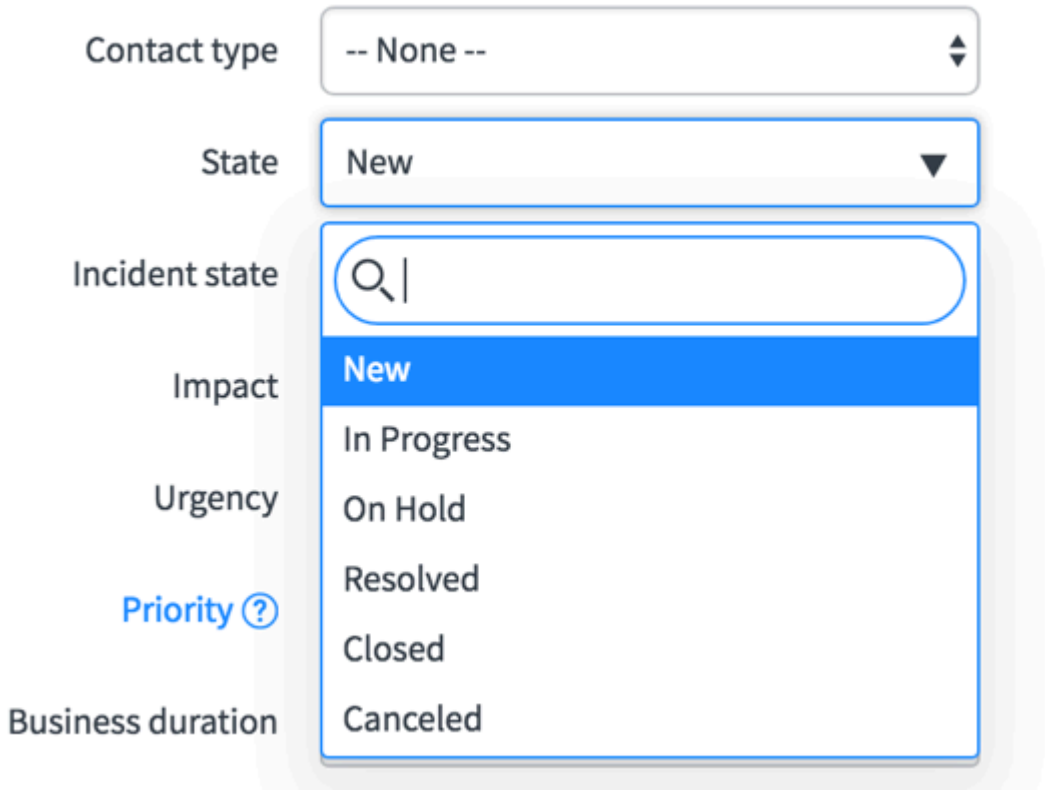
始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 選択フィールドを含むフォームに移動します。
   たとえば、incident などです。
2. フォームの選択フィールド ([ステータス] など) から、フィールドを右クリックし、[ディクショナリを構成] を選択します。
3. コンテキストメニューを使用し、[表示] > [詳細]に移動して、辞書エントリフォームの詳細ビューに切り替えます。
4. [属性] フィールドに「`is_searchable_choice=true`」と入力します。
   属性フィールドに他のエントリがある場合は、エントリをカンマで区切ります。
5. [辞書エントリ] フォームを更新し、選択リストを含むページを再ロードします。

タスクの結果
選択リストには、ユーザーが選択肢のリストをフィルタリングするために使用できる検索フィールドが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択フィールドの検索



条件フィールドタイプ

条件フィールドでは、ビジネスルールやワークフローなどのビジネスロジックをいつ実行するかを指定します。

条件フィールドには 2 つのタイプがあります。

条件フィールドタイプ

条件フィールドタイプ	説明
条件文字列	プレーン JavaScript 条件ステートメントを受け入れるテキストフィールド。更新前に、条件構文が正しいかどうかが検証されます。
条件	条件ビルダー をフォームに追加するフィールド。条件ビルダーでは、選択リストオプションを表示するためにシステムが使用する値を含む依存フィールドを指定する必要があります。通常、依存フィールドは [テーブル] フィールドです。

システムは、両方のタイプの条件フィールドを評価して、条件が true か false かを判断します。true の場合、システムはビジネスロジックを実行します。false の場合、システムはビジネスロジックを無視します。

条件フィールドに影響する辞書属性を見つけるには、「辞書属性を使用したテーブルとフィールドの変更」を参照してください。

条件フィールドに条件カウントを追加する

条件カウントウィジェットを条件フィールドでアクティブにすると、現在の条件セットを満たすレコードのプレビューを表示できます。条件カウントがアクティブになっているフィールドでは、条件

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

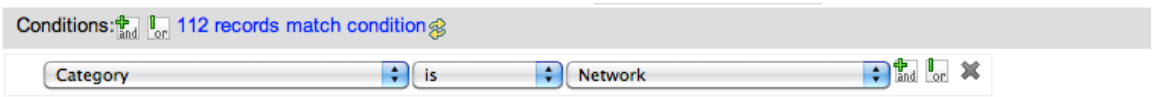
に一致するレコードの数が自動的に表示されます。条件フィールドが依存するフィールド (テーブルなど) が変更されると、カウントが更新されます。[テーブル] フィールドが空白のままの場合、ウィジェットは非表示になります。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

手順
1. フィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成]を選択します。
2. [属性] フィールドに `show_condition_count=true` を追加します。
3. 送信します。

タスクの結果
この例では、Incident テーブルで条件が実行され、[カテゴリ] が [ネットワーク] のインシデントが検索されます。

条件数

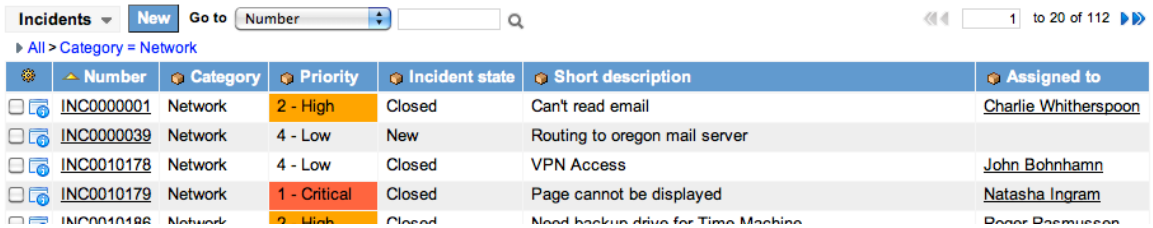


リストには、カテゴリとして [ネットワーク] を含むレコードが 112 件あることが示されています。

プレビューを更新するには、カウント更新アイコン ( ) をクリックします。

結果の詳細を表示するには、レコード数をクリックして結果のリストビューを開きます。

条件数の結果



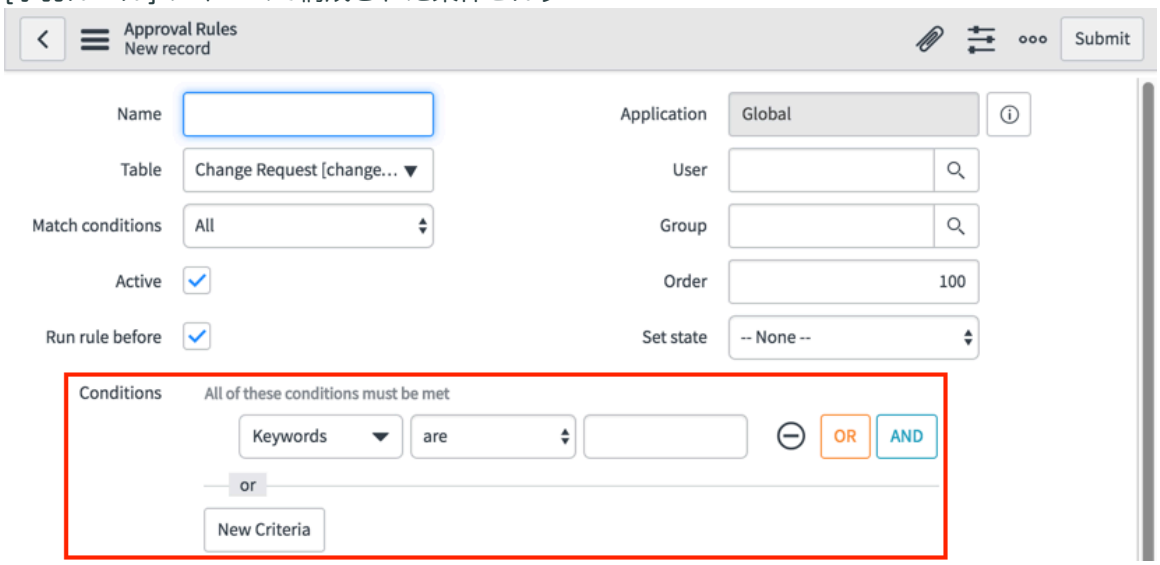
条件ビルダー **v2** を使用するように条件フィールドを更新する
コア UI では、バージョン 2 の条件ビルダー を表示するように条件フィールドを更新できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[条件] フィールドに辞書属性を追加して、条件ビルダーバージョン 2 (v2) を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[承認ルール] フォームで構成された条件ビルダー **v2**



手順

1. 構成しようとする条件ビルダーが含まれるフォームを開きます。
2. [条件] ラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成] をクリックします。
3. [属性] フィールドに「`Condition_builder=v2`」と入力します。
   属性が存在する場合は、この文字列をカンマで区切って末尾に追加します。
4. [更新] をクリックします。
   フォームが条件ビルダーの v2 バージョンを使用して再ロードされます。

データベースのフィールドタイプ

システムでは、いくつかのフィールドタイプを使用できます。

この表には、フィールドタイプと対応する MySQL データベースタイプが示されています。通常、データベースレベルでアクションを実行する必要はありません。フィールドタイプの変更については、「システム辞書」を参照してください。

データベースのフィールドタイプ

フィールドタイプ	オプション	ディクショナリ XML タイプ	MySQL DB タイプ
文字列	small	文字列	VARCHAR(40)
文字列	medium	文字列	VARCHAR(100)
文字列	large	string	MEDIUMTEXT
文字列	extralarge	string	MEDIUMTEXT
10 進数		10 進数	10 進数 (15,2) の古いインスタンスには (12,2) が含まれる場合があります
整数		integer	整数
True-False		ブーリアン	TINYINT(1)
日付		glide_date	DATE
Date-Time		glide_date_time	DATETIME

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データベースのフィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	オプション	ディクショナリ XML タイプ	MySQL DB タイプ
時刻		glide_time	DATETIME
期間		glide_duration	DATETIME
選択肢		string	VARCHAR(40)
提案		string	VARCHAR(40)
ジャーナル		journal	MEDIUMTEXT
参照	<reference table>	reference	VARCHAR(32)
リスト		glide_list	MEDIUMTEXT
URL		url	MEDIUMTEXT
画像		user_image	VARCHAR(40)
Due-Date		due_date	DATETIME

注: 次にオプションのタイプの例を示します。

- プラットフォームで定義された最大長 40 文字の文字列フィールド → VARCHAR(40)。
- プラットフォームで定義され最大長 x の文字列フィールド。ここで x = 41～255 文字 (包括) → VARCHAR(x) [例：文字列 42 は VARCHAR(42)、および文字列 211 は VARCHAR(211)]。
- プラットフォームで定義された最大長 256 以上の文字列フィールド → MEDIUMTEXT。

辞書エントリのデータタイプ

辞書エントリのデータタイプを変更できるのは、変更によってデータが失われない場合のみです。辞書エントリのデータタイプを変更するには、次のガイドラインに従ってください。

有効なデータタイプの変更

条件	制限
すべてのテーブルレコードで、このフィールドは空になっている。	なし。空のフィールドを任意のデータタイプから別のデータタイプに制限なく変換できます。
テーブルにフィールドの既存のデータが含まれている。	データベース内で同じ物理データタイプにマッピングされる論理データタイプ間でのみ変換できます。たとえば、Glide 期間を Glide 日付/時刻に変換できますが、これは両方の論理データタイプがデータベースで DATETIME 物理データタイプにマッピングされるためです。
フィールドが文字列フィールドで、別のタイプの文字列フィールドに変換する。	長さの変更によって切り捨てによるデータ損失が発生しない限り、文字列ベースのデータタイプ間で変更できます。たとえば、既存のデータのいずれも 100 を超えていない場合は、MEDIUM データベースタイプから VARCHAR(100) データベースタイプに変更できます。
フィールドが文字列フィールドで、グ	フィールド内の既存のデータがすべて既に **Sys ID** 値である場合のみ、文字列フィールドを GUID に変換できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

有効なデータタイプの変更 (続く)

条件	制限
ローバル一意識別子 (GUID) に変換する。	
フィールドが GUID フィールドで、文字列フィールドに変換する。	なし。GUID フィールドから文字列フィールドに制限なく変換できます。

ドキュメント **ID** フィールド

ドキュメント ID フィールドを作成して、任意のテーブルのレコードを参照することができます。

始める前に

必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて

これに対して、参照フィールドは特定のテーブルのレコードを参照します。任意のテーブルからレコードを参照するには、2 つのフィールドが連携する必要があります。つまり、1 つはテーブル参照を格納し、もう 1 つはレコード参照を格納します。

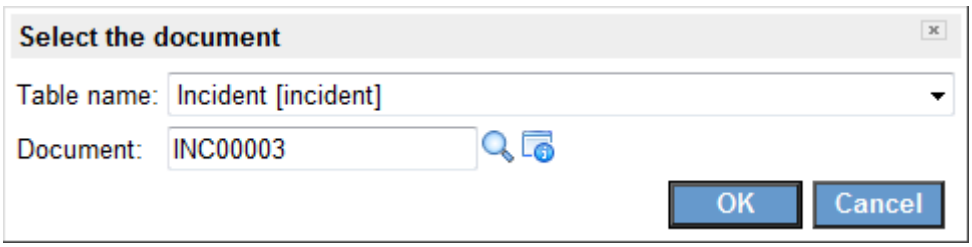
新しいフィールドを作成するときに、ドキュメント ID タイプを選択できます。

手順

1. テーブルのフォームビューに移動します。
2. ヘッダーを右クリックし、[設定] > [フォーム レイアウト]を選択します。
3. テーブル名を保存するフィールドを作成し、[追加] をクリックします。
   - [名前]：任意のラベル (`モデルテーブル`など)
   - タイプ：文字列
4. レコード参照を保存するフィールドを作成し、[追加] をクリックします。
   - [名前]：[ドキュメント ID] フィールドのラベル (`モデル ID` など)
   - [タイプ]：ドキュメント ID
5. [保存] をクリックします。
6. フォーム ヘッダーを右クリックし、[構成] > [辞書]を選択します。
7. ドキュメント ID フィールドの辞書エントリを開きます。
8. [関連リンク] の [詳細ビュー] をクリックします。
9. [依存] フィールドに、テーブル参照フィールドの列名 (`u_model_table` など) を入力します。
10. オプション: [属性] で、システムテーブルを表示する *`show_all_tables`* 辞書属性を追加します。
11. [更新] をクリックします。 ユーザーがドキュメント ID フィールドの参照ルックアップをクリックすると、テーブルを選択してからレコードを選択できるダイアログが表示されます。選択したレコードの sys_id がドキュメント ID フィールドに格納され、テーブル名がテーブル参照フィールドに格納されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. オプション: テーブル参照フィールドを削除するようにフォームを構成します。



関連情報

フォームレイアウトの構成

辞書属性を使用したテーブルとフィールドの変更

動的属性ストアフィールドタイプ

動的属性ストアフィールドタイプには、1 つ以上の動的属性とそれらの値が格納されます。

動的属性ストアフィールドで 1 つ以上の動的な属性と値のペアを文字列オブジェクトとしてキャプチャすることで、レコードを記述できます。柔軟なスキーマの定義と、属性とその値をキャプチャするための動的な属性ストアフィールドの作成の詳細については、「動的なスキーマ」を参照してください。

動的属性ストアフィールドをテーブルに追加し、Glide API を使用してそのフィールドに文字列データを入力することで、レコードの属性と値のペアを簡単にキャプチャすることもできます。このフィールドに文字列データを入力すると、文字列フィールドと同様にフィールドをクエリできます。

動的スキーマを構成するときに、動的属性ストアフィールドと動的スキーマ参照フィールドの間にリレーションシップを作成できます。動的属性ストアフィールドを動的スキーマ参照フィールドに依存させることができます。

機能フィールド

Now Platform で機能フィールドと機能スクリプトを作成して、一般的なデータベースの変換や計算を実行できます。

通常のフィールドは、データベースに値を格納します。機能フィールドでは、データは格納されませんが、データベースクエリの結果が表示されます。機能フィールドにはデータベース列が関連付けられていません。代わりに、機能フィールドは、他のフィールドと定数の簡単な計算に基づいて値を生成します。機能フィールドは、フォーム、リスト、クエリ条件、レポートなどで、システム内のその他のフィールドと同様に使用できます。

⚠ **警告:** 関数内で別の関数フィールドを参照する関数フィールドはエラーになります。関数フィールドは、データを保持することはなく、実行時に評価されません。

Example: ユースケース

すべてのインシデントを、おそらく役に立たない 10 文字未満の短い説明で識別したいと考えています。

すべての レコードをクエリして、特定の基準を満たすレコードを特定するのではなく、基準を満たすレコードのみを取得する機能フィールドまたは機能スクリプトを作成します。

簡単な計算では、計算された値を格納するのではなく、機能フィールドまたは機能スクリプトを使用することをお勧めします。値は常に取得時に計算されます。機能フィールドを使用することのもう一つのメリットは、アプリケーションノードではなくデータベース サーバーによって変換が実行されることです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能フィールドと計算されたフィールドの比較

計算されたフィールドの値は、データベースに格納されます。機能フィールドまたは機能スクリプトの値はデータベースに格納されず、取得時に計算されます。機能フィールドの値は常に最新の状態になります。

機能フィールドとビジネス ルールの比較

ビジネスロジックが 1 つ以上の既存フィールドの単純な変換に基づいている場合は、機能フィールドまたはスクリプトを使用します。機能フィールドとスクリプトを使用すると、変換の結果を保存および維持することなくビジネスロジックを実装できます。

機能フィールドとフィルター、クエリ文字列、および **Rhino** の比較

文字列変換を実行するために Rhino を呼び出す代わりに、機能フィールドまたは機能スクリプトを使用して変換を実行することができます。機能フィールドと機能スクリプトはより効率的で、結果として格納または維持する必要がない、最新の値が得られます。

機能フィールドの制限事項

機能フィールドの計算はデータベースに格納されないため、一部の操作は関係がありません。

- 機能フィールドを直接監査またはインデックス化することはできません。

  注: 機能フィールドを通常のフィールドのようにインデックス化するには、機能で使用される個々のフィールドをインデックス化します。または、最高のパフォーマンスを得るには、機能で使用されるすべてのフィールドを含む複合インデックスを用意します。

- 機能フィールドの値はデータベースに格納されないため、機能フィールドは暗号化できません。
- 機能フィールドを通常のフィールドに変換することや、その逆はできません。
- レポート UI で作成する機能フィールドは、ドット連結をサポートしていません。詳細については、「Configure function fields in Reporting (Reporting での機能フィールドの構成)」を参照してください。
- セキュリティは、機能のコンポーネントとフィールドの計算値で評価されます。可視化で使用する場合、ユーザーに表示が許可されていない情報を含むセクションは非表示になります。
- フィールド機能名は一意である必要があります。

プラットフォーム機能の定義

プラットフォーム機能は、次の 2 つの方法で定義できます。

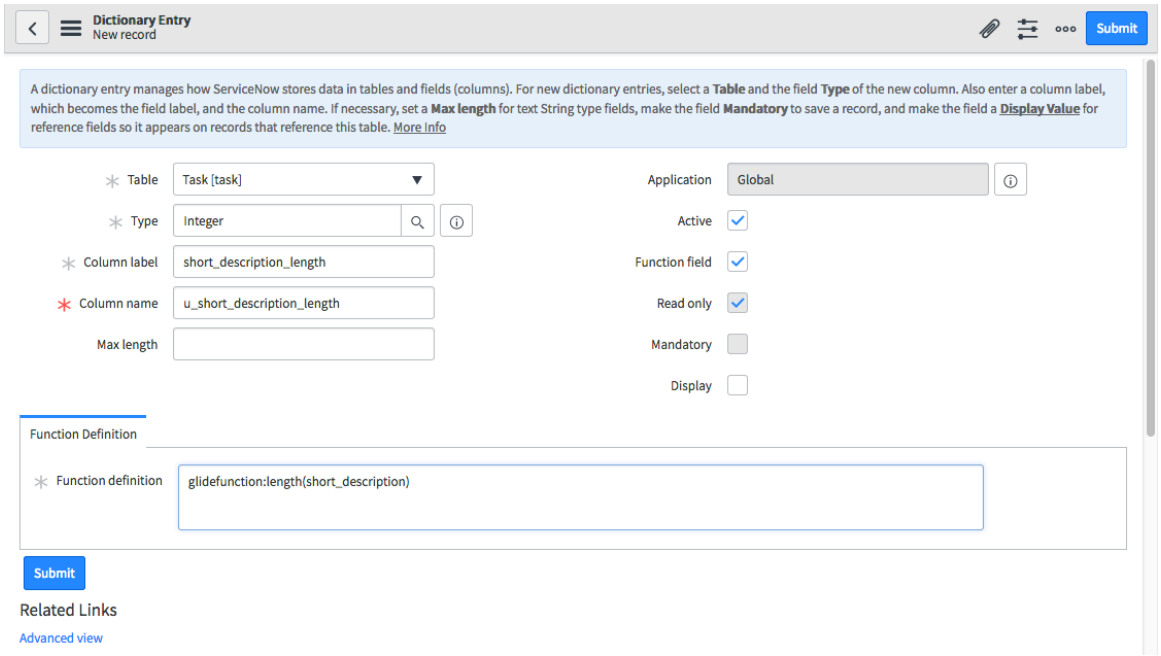
1. スクリプトで機能をビルドして使用するには、次のアプリケーション プログラミング インターフェイス (API) を使用します。

   機能 **API**

API 一覧	説明
スコープ対象 GlideDBFunctionBuilder	SQL 操作を実行する機能をビルドします。
GlideRecord - addFunction(オブジェクト function)	機能を GlideRecord に適用します。
GlideDBFunctionCaseBuilder - グローバル	ケースステートメントをビルドします。

2. 次の例に示すように、機能の定義を保持するフィールドを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



辞書エントリ [sys_dictionary] フォームで [関数フィールド] チェックボックスをオンにします。このアクションは、そのフィールドが値を格納するためのものではなく、機能を実行するためのものであることを指定します。

glidefunction の操作

機能フィールドでは、`glidefunction:<operation>` 構文を使用して次の操作を実行できます。フィールドを引数として指定する場合は、関連するフィールドにドット連結することができます。たとえば、`cmdb_ci.name` です。

注: 機能フィールドタイプは、glide 関数の戻り値のタイプと互換性がなければなりません。たとえば、整数、longint、文字列などです。戻り値のタイプをディクショナリタイプに変換できない場合は、例外が発生します。

機能フィールドの操作

操作	説明	例
add()	2 つの数値フィールドを入力として取得し、これらを加算して、結果をフィールド値として返します。 さらにこの関数は、どちらの入力に対しても数値を取ります。数値は単一引用符または二重引用符で囲みます。	*glidefunction:add(child_incidents, parent_incident)* インシデントに 5 つの子インシデントと 1 つの親インシデントがある場合は、6 を返します。 可能な戻り値の型：10 進数、浮動小数点数、大きい整数、整数
coalesce()	任意の数のカンマ区切りフィールドを入力として取得し、最初の空でない値を返します。	*glidefunction:coalesce(closed_at, resolved_at, sys_updated_on)* closed_at の値が空の場合、関数は値 [resolved_at] を返します。[resolved_at]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能フィールドの操作 (続く)

操作	説明	例
		の値も空の場合、関数は値 [sys_updated_on] を返します。 戻り値の型：テキスト
concat()	任意の数のカンマ区切りフィールドと定数を入力として取得し、入力を連結して、単一の文字列をフィールド値として返します。	*glidefunction:concat(incident_number, '/', short_description)* 数値フィールドの値が「INC0001」で、short_description が「クライアントに新しいラップトップが必要」である場合には、「INC0001 /クライアントに新しいラップトップが必要」を返します。 戻り値の型：テキスト
datediff()	2 つの日時フィールドを入力として取得し、日時の差を日、分、および秒の単位で計算して、結果を期間フィールド値として返します。	*glidefunction:datediff(closed_at, sys_created_on)* 作成日からクローズ日までのインシデントの期間を返します。結果の例：10 日、8 時間 23 分 11 秒 戻り値の型：期間
dayofweek()	日付フィールドと *'1'*(日曜日に週が開始) または *'2'*(月曜日に週が開始) の定数の、2 つの引数を取得します。曜日を表す整数値として結果を返します。 `dayofweek()` 関数は UTC 日付を使用しますが、インスタンスのタイムゾーンに基づいて比較値を調整します。	*glidefunction:dayofweek(resolved_at, '1')*. resolved_at が水曜日に発生した場合、整数が 1 の場合は 4 を返し、整数が 2 の場合は 3 を返します。 戻り値の型：整数
distance_sphere()	2 つの場所を受け取り、その間の距離 (メートル) を返します。	• *glidefunction:distance_sphere('-0.1 '51.473584', '80.206458', '25.767242')* 経度と緯度のペアの 2 つのセット間の距離を返します。 • *glidefunction:distance_sphere(u_loc '80.206458', '25.767242')*

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能フィールドの操作 (続く)

操作	説明	例
		u_location 位置情報ポイントフィールドと経度および緯度座標の間の距離を返します。 • *glidefunction:distance_sphere(locat location2)* location1 と location2 のジオポイントフィールド間の距離を返します。 • *glidefunction:divide(distance_spher '-0.189937', '51.473584'), '1000')* location1 ジオポイントフィールドとロンドンの間の距離 (キロメートル) を返します。 戻り値のタイプ：小数
divide()	2 つの数値フィールドを入力として取得し、1 つ目の数値を 2 つ目の数値で除算して、結果をフィールド値として返します。 さらにこの関数は、どちらの入力に対しても数値を取ります。数値は単一引用符または二重引用符で囲みます。	*glidefunction:divide(u_num2,u_num1)* num2 = 10 および num1 = 2 の場合は 5 を返します。 可能な戻り値の型：10 進数、浮動小数点数、大きい整数、整数
get_latitude()	任意のジオポイント列、数値フィールド、または数値定数を取得し、[-90,90] 範囲内の有効な緯度値に変換します。	• *glidefunction:get_latitude(u_geo_po* u_geo_point_field の緯度値を返します。 • *glidefunction:get_latitude(u_numeri* [-90,90] の範囲内の u_numerical_column の緯度値を返します。 • *glidefunction:get_latitude('305.76* 緯度値 -54.232758 を返します。 戻り値の型：浮動小数点数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能フィールドの操作 (続く)

操作	説明	例
get_longitude()	任意のジオポイント列、数値フィールド、または数値定数を取得し、[-179,180] 範囲内の有効な経度値に変換します。	• *glidefunction:get_longitude(u_geo_p* u_geo_point_field の経度値を返します。 • *glidefunction:get_longitude(u_numerical_column)*[-179,18 の範囲内の u_numerical_column の経度値を返します。 • *glidefunction:get_longitude('380.20* 経度値 20.206458 を返します。 戻り値の型：浮動小数点数
greatest()	2 つ以上の値を入力として受け取り、引数のリストの最大値を返します。	*glidefunction:greatest(10,100,1000)* 1000 を返します 可能な戻り数値の型：10 進数、浮動小数点数、大きい整数、整数 この関数は、日付フィールドと文字列フィールドでも機能します。
least()	2 つ以上の値を入力として受け取り、引数のリストの最小値を返します。	*glidefunction:least(10,100,1000)* 10 を返します 可能な戻り数値の型：10 進数、浮動小数点数、大きい整数、整数 この関数は、日付フィールドと文字列フィールドでも機能します。
length()	文字列フィールドを入力として取得し、フィールド長を文字数単位で計算して、結果をフィールド値として返します。	*glidefunction:length(short_descriptio* short_description =「This application is performing a test」の場合は 37 を返します。 戻り値の型：整数
multiply()	2 つの数値フィールドを入力として取得し、乗算を実行して、結果をフィールド値として返します。	*glidefunction:multiply(u_num1, u_num2)* num1 = 8 および num_2 = 6 の場合は 48 を返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能フィールドの操作 (続く)

操作	説明	例
	さらにこの関数は、どちらの入力に対しても数値を取ります。数値は単一引用符または二重引用符で囲みます。	可能な戻り値の型：10 進数、浮動小数点数、大きい整数、整数
position()	2 つのテキストフィールド、または 2 つのテキストフィールドと 1 つの整数を入力として取得します。テキストフィールドの一方または両方を文字列にすることもできます。 **1.** 2 つ目のものの最初のテキストフィールドの最初の文字列の位置を返します。 **2.** 整数を指定した場合、この関数は整数の位置の後の 2 番目のテキストフィールドの位置を返します。 最初のテキストフィールドが 2 番目に存在しない場合は、0 を返します (指定されている場合は整数の位置の後)。	• *glidefunction:position('e',short_de* short_description フィールドの値が「This computer is performing an upgrade」の場合は、12 を返します。 • *glidefunction:position('e',short_de* short_description フィールドの値が「This computer is performing an upgrade」の場合は、19 を返します。 戻り値の型：整数
substring()	テキストフィールドと 2 つの整数を入力として取得します。最初の整数の位置から始まり、2 番目の長さである文字列の最初のインスタンスを返します。	*glidefunction:substring(short_descrip '7', '2')* short_description フィールドの値が「We're going to the store」の場合は、「go」を返します。 戻り値の型：テキスト
subtract()	2 つの数値フィールドを入力として取得し、1 つ目の数値から 2 つ目の数値を減算して、結果をフィールド値として返します。 さらにこの関数は、どちらの入力に対しても数値を取ります。数値は単一引用符または二重引用符で囲みます。	*glidefunction:subtract(u_num1, u_num2)* num1 = 8 および num_2 = 6 の場合は 2 を返します。 可能な戻り値の型：10 進数、浮動小数点数、大きい整数、整数
to_geopoint()	緯度と経度の列または数値を取得し、ジオポイント列に変換します。	• *glidefunction:to_geopoint(u_long_co u_lat_column)* 緯度と経度の列を単一の geo_point 列に変換します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能フィールドの操作 (続く)

操作	説明	例
		• *glidefunction:to_geopoint('80.20645* 座標が「(80.206458, 25.767242)」の geo_point フィールドを返します。 戻り値の型：ジオポイント

データベース機能を実行する機能フィールドの作成

数学演算、フィールド長の計算、曜日の計算などのデータベース機能の結果を表示するフィールドを作成します。本番インスタンスに展開する前に、準本番インスタンスでテストしてください。

始める前に

必要なロール： personalize_dictionary または admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [辞書]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [機能フィールド] を選択します。
4. 以下のフォームのフィールドに入力します。

機能フィールドのフィールド

フィールド	説明
テーブル	機能フィールドが追加されるテーブルです。
タイプ	文字列、数値、日付などのフィールドのタイプを指定します。
列ラベル	列のラベルを定義します。
列名	列の名前を定義します。列ラベルに基づいて自動的に作成されます。
最大長	リターン値の最大長を定義します。
機能フィールド	選択すると、数学演算、フィールド長計算、曜日計算など、データベース関数の結果を表示するフィールドが作成されます。 新しい関数レコードが保存されると、チェックボックスをオフにしてそのフィールドを通常のフィールドにすることはできません。
機能の定義	フィールドが実行する関数を定義します。 `glidefunction:` で始まり、そのあとに実行される操作 (`concat` など)、関数のパラメーターが続きます。定数は単一引用符で囲む必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	たとえば、次の関数定義では、簡単な説明、空白、発信者名の順に示すフィールドが作成されます。 `glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name)` 注: 関数パラメーターはドット連結をサポートします。「関連テーブルのデータへのドット連結」を参照してください。

5. [送信] をクリックします。
   辞書 エントリ [sys_dictionary] テーブルに戻ります。
6. 機能フィールドを追加したテーブルに移動します。
7. 機能フィールドをリストに追加します。
   「リストコレクターを使用してフォームまたはリストのアイテムを構成する」を参照してください。

タスクの結果

その他のフィールドと同様に機能フィールドを使用します。たとえば、フォームに追加したり、フィルターで使用したり、条件ビルダーで使用したりします。
機能の定義が無効な場合、機能フィールドが文字列タイプのフィールドのときは、想定される値の代わりに [無効な機能] というメッセージが表示されます。その他のフィールドタイプでは、空の値になります。

ジオポイントフィールドタイプ

ジオポイントデータタイプには、経度と緯度の座標が格納されます。

ジオポイントデータタイプフィールドを任意のテーブルに追加することで、経度と緯度の座標を格納できます。たとえば、技術者が倉庫内の部品の場所を見つけるのに役立つ経度と緯度のペアを格納する位置情報フィールドを定義できます。

関数フィールドは、位置情報フィールドを操作するためのいくつかの glidefunction 操作を提供します。

- 関数フィールドで distance_sphere() を使用して位置情報間の距離を計算し、それを使用して倉庫からの距離に基づいてリスト内のレコードを並べ替えます。例：

```
glidefunction:distance_sphere(geopointField1, geopointField2)
```

- 関数フィールドで get_longitude() と get_latitude() を使用して、経度と緯度の列を位置情報フィールドに変換します。例：

```
glidefunction:get_latitude(u_geo_point_field)
```

```
glidefunction:get_longitude(u_geo_point_field)
```

- 関数フィールドで to_geopoint() を使用して、位置情報フィールドまたは任意の有効な数値または列を経度と経度の列または値に変換します。例：

```
glidefunction:to_geopoint(u_long_column, u_lat_column)
```

「機能フィールド」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジオポイントの値は、緯度と経度の形式です。

- 経度と緯度はどちらも小数点以下 6 桁の精度に制限されています。(例：「80.206458」、「25.767242」)。
- 経度の範囲は [-180, 180] です。
- 緯度の範囲は [-90, 90] です。
- 経度または緯度の範囲外で入力された値は、それぞれの範囲内の値に正規化されます。

HTML フィールドエディター

HTML フィールドでは HTML コンテンツを直接挿入できるので、フォーム内のリッチテキストやカスタム HTML コンテンツに役立ちます。HTML エディターは、シンプルな機能と HTML ソースモードでの編集を提供します。

使用可能な HTML フィールドエディターは、UI のバージョンによって異なります。

利用可能な **HTML** フィールドエディターの **UI** サポート

HTML フィールドエディター	UI のサポート
TinyMCE バージョン 6.8.3	コア UI、構成可能ワークスペース
htmlArea (従来)	コア UI の基本サポート

ナレッジ記事、サービスカタログアイテムの説明、リリースドキュメント、メールクライアント、および HTML コンテンツブロックは、HTML フィールドエディターを使用するエンティティの一般的な例です。

注: TinyMCE v8.6.3 エディターは、カスタムアイコンを含む Microsoft Word 図形またはネストされたリストの HTML への変換をサポートしていません。

HTML フィールドは分割ペインフォームに追加できますが、分割ペインフォームで利用可能な幅が限られているために予期しない動作になる可能性があります。

アクセシビリティが有効になっている場合は、HTML フィールドとともにヘルプアイコンが表示されます。ヘルプアイコンは、キーを使用して HTML フィールドツールバーにアクセスしてエスケープする方法を示しています。

HTML フィールドのフィールドエディターを構成する

TinyMCE または従来の HtmlArea エディターを使用するように HTML フィールドを構成します。TinyMCE エディターは、従来の htmlArea エディターよりも優れた安定性とより多くの編集機能を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
HTML エディターには 2 つのオプションがあります。

- TinyMCE：閲覧者が画面上で見るのと同じようにテキストが表示されるフィールド。TinyMCE がデフォルトのエディターです。
- htmlArea：従来のエディター。より基本的なインターフェイスと、HTML マークアップのみを表示するモードを提供します。

注: htmlArea は コア UI でのみ機能し、構成可能ワークスペース では機能しません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > **[UI プロパティ]** に移動します。
2. [使用する **HTML** フィールドエディター] (*glide.ui.html.editor*) というプロパティを見つけます。
3. **TinyMCE** または **htmlArea** を選択します。
4. [保存] を選択します。

TinyMCE HTML エディターのシステムプロパティの構成

HTML エディターのフィールドタイプの動作を構成するために使用される、複数のシステムプロパティがあります。TinyMCE リッチテキストエディターで利用可能なシステムプロパティについて説明します。

TinyMCE の HTML システムプロパティ

TinyMCE HTML エディターのシステムプロパティ	タイプ	説明
glide.ui.html.editor.valid_plugins	文字列	追加または使用が可能なクライアント側 HTML エディターのプラグイン (スペース区切り)。 **重要:** プラグインを削除すると、望ましくない副作用が発生する可能性があります。
glide.ui.html.editor.enabled_plugins	文字列	ウィジェットで有効にするために追加する必要があるクライアント側 HTML エディターのプラグイン (スペース区切り)。 glide.ui.html.editor.valid_plugins で追加されたプラグインのみを追加できます。プラグインを削除すると、望ましくない副作用が発生する可能性があります。
glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons	文字列	HTML フィールドに対する有効な (サポートされている) ボタンのリスト。これを使用して、ツールバーに追加できるボタンを制限します。
glide.ui.html.editor.toolbar	文字列	[HTML] フィールドの編集ツールバーを設定します。これは、コンマのないスペース区切りのリストです。glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons で追加された有効なボタンのみを追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

TinyMCE の HTML システムプロパティ (続く)

TinyMCE HTML エディターのシステムプロパティ	タイプ	説明
glide.ui.html.editor.paste.html_import	選択リスト	HTML の書式設定の動作を貼り付けます。この設定は、Microsoft Word 以外のソースからのコンテンツが HTML エディターに貼り付けられるときのフィルタリング方法を制御します。これには、TinyMCE 自体からコピーされたコンテンツが含まれることに注意してください。サポートされている値は次のとおりです。 • Clean：見出し、テーブル、リストなどのコンテンツの構造を保持しますが、インラインのスタイルとクラスは削除します。これにより、元の文書のセマンティック構造を保持しながら、サイトの CSS スタイルシートを使用するシンプルなコンテンツになります。 • Merge：元のドキュメントのインライン形式と構造を保持します。無効な独自のスタイル、タグ、属性は削除され、元の文書の書式設定に近い形で HTML を有効なものにします。 • Prompt：HTML コンテンツの貼り付けを試行した後、clean と merge オプションのどちらかを選択するようユーザーに求めます。
glide.ui.html.editor.paste.word_import	選択リスト	Word の書式設定の動作を貼り付けます。この設定は、Microsoft Word 以外のコンテンツが HTML エディターに貼り付けられるときのフィルタリング方法を制御します。これには、TinyMCE 自体からコピーされたコンテンツが含まれることに注意してください。サポートされている値は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

TinyMCE の HTML システムプロパティ (続く)

TinyMCE HTML エディターのシステムプロパティ	タイプ	説明
		• Clean：見出し、テーブル、リストなどのコンテンツの構造を保持します。インラインスタイルとクラスは削除します。これにより、元の文書のセマンティクス構造を保持しながら、サイトの CSS スタイルシートを使用するシンプルなコンテンツになります。 • Merge：元の文書のインライン形式と構造を保持します。無効な独自のスタイル、タグ、属性は削除されます。これにより HTML は、有効で元の文書の書式設定により近いものになります。 • Prompt：HTML コンテンツの貼り付けを試行した後、clean と merge オプションのどちらかを選択するようユーザーに求めます。

glide.ui.html.editor.font.collection	文字列	ユーザーは、Tiny MCE HTML エディター用に別のフォントコレクションを選択できます。
		
		単一フォントの例：
		
		`<pre>`
		`Arial=arial,helvetica,`
		`sans-serif;`
		`</pre>`
		
		注: 複数のフォント値は、スペースや改行を入れずにセミコロンで区切る必要があります。
		
		複数フォントの例：
		
		`<pre>`
		`Andale Mono=andale`
		`mono,times;`
		`Arial=arial,helvetica,`
		`sans-serif;`
		`Arial Black=arial`
		`black,avant garde;`
		`Book Antiqua=book`
		`antiqua,palatino;`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

TinyMCE の HTML システムプロパティ (続く)

TinyMCE HTML エディターのシステムプロパティ	タイプ	説明

		<pre>Comic Sans MS=comic sans ms,sans-serif;
		Courier New=courier new,courier;
		Georgia=georgia,palatino;Helvetica=helvetica;
		Impact=impact,chicago;
		Symbol=symbol;
		Tahoma=tahoma,arial,helvetica,sans-serif;
		Terminal=terminal,monaco;
		Times New Roman=times new roman,times;
		Trebuchet MS=trebuchet ms,geneva;
		Verdana=verdana,geneva;
		Webdings=webdings;
		Wingdings=wingdings,zapf dingbats;
		</pre>

glide.ui.html.editor.paste.filtered_inline_elements	文字列	この設定により、MS Word から TinyMCE V6 エディターに貼り付けるときにコンテンツをフィルタリングできます。このプロパティは、貼り付けプロンプトダイアログの [フォーマットを削除 **(Remove formatting)]** ボタンを選択したときにフィルタリングされインライン要素を、コンマ区切り文字列の入力として受け取ります。デフォルト値は「strong, b」です。
glide.ui.html.editor.convert_urls	True | False	このシステムプロパティは、TinyMCE の convert_urls 構成を設定するために使用されます。デフォルト値：false。 **注:** これは relative_urls の値に関連しており、それ自体が glide.ui.html.editor.relative_urls によって設定されます。
glide.ui.html.editor.extended_valid_elements	文字列	このシステムプロパティは、TinyMCE の extended_valid_elements 構

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

TinyMCE の HTML システムプロパティ (続く)

TinyMCE HTML エディターのシステムプロパティ	タイプ	説明
		成を設定するために使用されます。デフォルト：<Empty string>。
glide.ui.html.editor.relative_urls	True | False	glide.ui.html.editor.relative_urls は、TinyMCE の relative_urls 構成を設定するために使用されます。デフォルト：true。 **注:** これは、ServiceNow では構成できない document_base_url に関連しています。window.location.origin (インスタンスのベース URL) に設定されます。
glide.ui.html.editor.contextmen	文字列	クライアント側の HTML エディターには、ブラウザのコンテキストメニューを上書きする独自のコンテキストメニューがあります。Ctrl キーを押しながら右クリックすると、エディターのコンテキストメニューがバイパスされ、ネイティブコンテキストメニューが表示されます。 このプロパティは、使用可能なコンテキストメニューオプションを指定します。デフォルト値は「link image table」です。値が「false」の場合、エディターのコンテキストメニューは無効になります。
glide.ui.html.editor.toolbar.on.f	文字列	true：ユーザーがフォーカスを外したときに、ツールバーが非表示になります。 false：タブのフォーカスに関係なく、ユーザーには常にツールバーが表示されます。 **注:** このプロパティは OOTB (初期設定) では追加されていませんが、アドミンが追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

TinyMCE の HTML システムプロパティ (続く)

TinyMCE HTML エディターのシステムプロパティ	タイプ	説明
glide.ui.html.editor.default_link_target		このシステムプロパティは、link_default_target を設定するために使用されます。

TinyMCE HTML エディターのプラグインの構成

TinyMCE HTML エディターは強力で柔軟性があり、カスタマイズ可能なリッチテキストエディターです。プラグインを使用してエディターを構成して拡張できます。

TinyMCE HTML エディターでサポートされているプラグイン

プラグイン名	説明
a11ychecker	エディターで HTML をチェックして、WCAG や Section 508 のアクセシビリティに関するさまざまな問題を調べることができます。ユーザーが特定された問題を修正できる自動修復機能があります。
メニュー	追加のコンテンツを展開して表示したり、折りたたんで非表示にしたりできるセクションを、ドキュメント内に作成できるようになります。
advlist	コントロールに CSS list-style-type スタイルの数値書式と箇条書きタイプを追加することで、コア bullist および numlist ツールバーコントロールを拡張します。
align_listitems	箇条書きと番号がコンテンツに沿って配置されるようにします。
アンカー	エディターのカーソル挿入ポイントにアンカーを挿入するための、アンカー/ブックマークボタンをツールバーに追加します。また、[挿入] メニューの下にメニュー項目アンカーが追加されます。
autolink	有効で完全な URL を入力すると、自動的にハイパーリンクが作成されます。たとえば、`www.example.com` は `http://www.example.com` に変換されます。
autoresize	エディターのサイズを内部のコンテンツに合わせて自動的にサイズ変更します。これは通常、編集可能領域にテキストを入力する際にエディターが無限に拡張されるのを防ぐために使用されます。
charmap	キーボードから直接追加できない特殊な Unicode 文字のマップが含まれているダイアログをエディターに追加します。
codemirror	デフォルトのテキスト エリアよりも高度なコードエディターを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

TinyMCE HTML エディターでサポートされているプラグイン (続く)

プラグイン名	説明
codesample	構文色で強調表示されたコードスニペットを編集可能領域に挿入し、埋め込みます。また、生のコード入力を受け入れるためのダイアログボックスを開くボタンを、ツールバーに追加します。
directionality	方向のコントロールをツールバーに追加し、TinyMCE が右から左に記述する言語をより適切に処理できるようにします。左から右へのテキストには「ltr」、右から左へのテキストには「rtl」と、それぞれの値に対応したツールバーボタンが追加されます。
emoticons	TinyMCE 編集可能領域に絵文字を挿入するためのダイアログをエディターに追加します。
fullscreen	フルスクリーン編集機能を TinyMCE に追加します。ツールバーボタンを押すと、編集可能領域がブラウザのビューポート全体に広がります。
image	TinyMCE の編集可能領域に画像を挿入できるようにします。
insertdatetime	編集可能領域のカーソル挿入ポイントに現在の日付と時刻を挿入できるようにする、ツールバーコントロールとメニュー項目を提供します。
リンク	Web サイトの URL などの外部リソースを、ドキュメント内の選択したテキストにリンクできるようにします。
リスト	TinyMCE に番号付きリストと箇条書きリストを追加できるようにします。英数字付きリストや四角い箇条書き記号などの高度なリストを有効にするには、Advanced List (advlist) プラグインも有効にする必要があります。
メディア	HTML5 ビデオおよびオーディオ要素を編集可能領域に追加できます。
nonbreaking	カーソル挿入ポイントに、「 」などのノーブレークスペースエンティティを挿入するためのボタンを追加します。また、[ノーブレークスペース (Nonbreaking space)] メニュー項目が [挿入] メニューのドロップダウンリストとツールバーボタンに追加されます。
pagebreak	改ページのサポートを追加し、編集可能領域に改ページを挿入できるようにします。この機能は、CMS が特殊なセパレーターを使用してコンテンツをページに分割する場合に便利です。
プレビュー	現在のコンテンツをプレビューモードで表示するダイアログボックスを開くプレビューボタンを、ツールバーに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

TinyMCE HTML エディターでサポートされているプラグイン (続く)

プラグイン名	説明
readonlynoborder	HTML フィールドタイプの読み取り専用モードを有効にします。
searchreplace	TinyMCE に検索および置換ダイアログを追加します。
table	テーブル管理機能 (ダイアログ、コンテキストメニュー、コンテキストツールバー、メニューアイテム、ツールバーボタンなど) を TinyMCE に追加します。
tableofcontents	基本的な目次 (ToC) を作成し、エディターのカーソル挿入ポイントに挿入します。目次エントリは、コンテンツ内のヘッダー要素から生成されます。
visualblocks	編集可能領域内の ブロックレベルの要素を表示できるようにします。
visualchars	編集可能領域で「 」などの非表示文字を表示する機能を追加します。
wordcount	単語をカウントするための機能を TinyMCE エディターに追加します。 **注:** このプラグインは、ワークスペースではサポートされなくなりました。
powerpaste	Microsoft Word、Microsoft Excel、Google のドキュメントと HTML ソースのコンテンツを自動的にクリーンアップし、サイトのルックアンドフィールに一致するクリーンなコンテンツを作成します。

注: 有効なプラグインにカスタムプラグインを追加すると、予期しない結果が生じる可能性があります。

TinyMCE HTML エディターのプラグインを変更する

ワークスペースで TinyMCE プラグインを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]に移動します。
2. HTML フィールドのプラグイン構成 (TinyMCE v6.8.3) (glide.ui.html.editor.enabled_plugins) プロパティを更新して、プラグインを構成します。

   セクションセパレーターを追加するには、垂直バー ("|") を使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

TinyMCE HTML エディターのプラグイン

タイプ	プラグイン
デフォルトのプラグイン	◦ メニュー ◦ advlist ◦ align_listitems ◦ アンカー ◦ autolink ◦ autoresize ◦ charmap ◦ codemirror ◦ codesample ◦ directionality ◦ emoticons ◦ fullscreen ◦ イメージ ◦ insertdatetime ◦ link ◦ リスト ◦ メディア ◦ nonbreaking ◦ pagebreak ◦ プレビュー ◦ readonlynoborder ◦ searchreplace ◦ table ◦ tableofcontents ◦ visualblocks ◦ visualchars ◦ wordcount
有効なプラグイン	◦ a11ychecker ◦ メニュー ◦ advlist ◦ align_listitems ◦ アンカー ◦ autolink ◦ charmap ◦ codemirror

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ	プラグイン
	◦ codesample ◦ directionality ◦ emoticons ◦ fullscreen ◦ イメージ ◦ insertdatetime ◦ link ◦ リスト ◦ メディア ◦ nonbreaking ◦ pagebreak ◦ プレビュー ◦ readonlynoborder ◦ searchreplace ◦ table ◦ tableofcontents ◦ visualblocks ◦ visualchars ◦ wordcount

3. 有効なプラグインプロパティを変更 (追加/削除) します。
4. [保存] を選択します。
   有効なプラグインへのカスタムプラグインの追加は、それが必要不可欠でない限り推奨されません。

HTML ツールバーの構成

HTML ツールバーで使用できるボタンを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 好みの HTML フィールドエディターのツールバーオプションを更新します。

オプション	説明
htmlArea ツールバー	a. アプリケーションナビゲーターに「`sys_properties.list`」と入力して、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	b. [名前] 列で、`glide.ui.html.toolbar` を検索します。 **c.** **glide.ui.html.toolbar** プロパティを選択します。
TinyMCE	**a.** アプリケーションナビゲーターに「`sys_properties.list`」と入力して、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに移動します。 **b.** [名前] 列で、`glide.ui.html.editor.toolbar` を検索します。 **c.** **glide.ui.html.editor.toolbar** プロパティを選択します。

2. [値] フィールドで、各ツールバーのボタンを、スペースを入れずにカンマで区切って入力または削除します。

   TinyMCE ツールバーの場合、TinyMCE ボタンオプションテーブルにあるすべてのツールバーボタンを **glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons** で使用できます。そこにあるリストから選択し、システムプロパティ [sys_properties] **glide.ui.html.editor.toolbar** に追加できます。セクションセパレーターを追加するには、垂直バー ("|") を使用します。

   TinyMCE のボタンオプション

ボタンの目的	承認されたボタン名
書式設定	◦ 中央揃え ◦ 両端揃え ◦ 左揃え ◦ 右揃え ◦ 背景色 ◦ ブロック ◦ blockquote ◦ ボールド ◦ bullist ◦ フォントファミリー ◦ FontSize ◦ forecolor ◦ インデント ◦ 斜体 ◦ ltr ◦ newdocument ◦ nonbreaking ◦ numlist

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ボタンの目的	承認されたボタン名
	◦ インデントを戻す ◦ pagebreak ◦ removeformat ◦ rtl ◦ 取り消し線 ◦ 添字 ◦ 上付き文字 ◦ 下線付き
テーブル機能	◦ table ◦ tableofcontens
編集中	◦ コピー ◦ 切り取り ◦ 貼り付け ◦ テキスト貼り付け ◦ やり直し ◦ searchreplace ◦ 元に戻す
拡張機能	◦ a11ycheck ◦ アンカー ◦ charmap ◦ code ◦ codesample ◦ emoticons ◦ 全画面表示 (Internet Explorer ではサポートされていません) ◦ hr ◦ イメージ ◦ insertdatetime ◦ link ◦ メディア ◦ プレビュー ◦ 印刷 ◦ リンクを解除 ◦ visualblocks ◦ visualchars

htmlArea ツールバーには、htmlArea ボタンオプションテーブルにリストされているボタンを使用します。セクションセパレーターを追加するには、セパレーターを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

htmlArea のボタンオプション

ボタンの目的	承認されたボタン名
書式設定	◦ ボールド ◦ fontname ◦ FontSize ◦ forecolor ◦ formatblock ◦ hilitecolor ◦ インデント ◦ insertorderedlist ◦ insertunorderedlist ◦ 斜体 ◦ 中央揃え ◦ 両端揃え ◦ 左揃え ◦ 右揃え ◦ インデントを戻す ◦ 下線付き
編集中	◦ コピー ◦ 貼り付け ◦ 元に戻す
拡張機能	◦ a11ycheck ◦ リンクを作成 ◦ htmlmode ◦ 水平線を挿入 ◦ 画像を挿入 ◦ テーブルを挿入 ◦ ビデオを挿入

3. [更新] を選択します。

次のタスク

詳細については、「TinyMCE のデフォルトツールバーを変更する」を参照してください。

HTML フィールドエディターの書式設定機能

書式設定テーブルには、テキストの表示方法をコントロールする方法が表示されます。

次の表は、TinyMCE および htmlArea エディターで使用できるアイコンを示しています。アスタリスク (*) でマークされた名前は、htmlArea エディターでは使用できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

書式設定の表

名前	htmlArea のアイコン	TinyMCE のアイコン	説明
A11y チェッカー			エディターで HTML をチェックして、WCAG や Section 508 のアクセシビリティに関するさまざまな問題を調べることができます。`a11ychecker`
中央揃え			現在の段落に中央揃えを適用します。 コード参照 : `text-align:center`
左揃え			現在の段落に左揃えを適用します。 コード参照 : `text-align:left`
右揃え			現在の段落に右揃えを適用します。 コード参照 : `text-align:right`
背景色			現在の単語または選択したテキストに背景色を適用します。現在の色を使用するには、ボタンを選択します。[その他の色...**(More Colors...)**] を選択すると、さまざまな色のオプションと 16 進コードが表示されます。
ブロック			編集可能領域のブロックレベル要素の表示/非表示を切り替えます。これは WYSIWYG 隠し文字機能と似ていますが、ブロックレベルで行われます。
* ブロック引用符			現在のブロックレベル要素にブロック引用符形式を適用します。
ボールド			選択したテキストまたは現在の単語に太字の書式を適用します。 キーボードショートカット：CTRL + B
箇条書きリスト			選択した段落の順序付けされていないリストタグを適用または削除します。矢印を選択して、別の箇条書き記号タイプを選択します。
フォントファミリ			選択したテキストまたは現在の単語にフォントファミリを適用します。
フォントサイズ			選択したテキストまたは現在の単語にフォントサイズを適用します。
インデントの追加			現在の段落または選択した段落にインデントを適用します (左に 30 px のパディングを追加します)。 コード参照 : `pading-left`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

書式設定の表 (続く)

名前	htmlArea のアイコン	TinyMCE のアイコン	説明
斜体			選択したテキストまたは現在の単語に斜体の書式を適用します。 キーボードショートカット：CTRL + I
両端揃え			行を同じ幅に拡大する両端揃えを、選択した段落に適用します。 コード参照： `text-align:justify`
* LTR (左から右)			コンテンツの方向を左から右に設定します。
* 新規ドキュメント			書式を設定せずにドキュメントを作成します。
ノンブレーキング			ノンブレーキングスペースをエディターに挿入します。
番号付きリスト			選択した段落の順序付けされたリストタグを適用または削除します。矢印を選択して、異なる番号タイプを選択します。
インデントを減らす			現在の段落または選択した段落からインデントを削除します (左のパディングの 30 px を削除します)。 注: パディングを 0 未満にすることはできません。 コード参照： `pading-left`
* 改ページ			エディターに改ページを挿入します。
* 書式設定を削除			選択したテキストから書式設定を削除します。
* RTL (右から左)			コンテンツの方向を右から左に設定します。
取り消し線			選択したテキストに取り消し線書式を適用します。
* 下付き文字			選択したテキストに下付き文字の書式を適用します。
* 上付き文字			選択したテキストに上付き文字の書式を適用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

書式設定の表 (続く)

名前	htmlArea のアイコン	TinyMCE のアイコン	説明
テキストの色	A	A	選択したテキストにテキストの色を適用します。現在の色を使用するには、ボタンを選択します。[その他の色...**(More Colors...)**] を選択すると、さまざまな色のオプションと 16 進コードが表示されます。
下線	U	U	選択したテキストまたは現在の単語に下線の書式を適用します。 キーボードショートカット：CTRL + U

TinyMCE のテキストをハイライト表示する

TinyMCE の下部バーに、カーソル位置のテキストの HTML タグのパスが表示されます。

パス内のタグをクリックして、タグの影響を受けるテキストをハイライト表示します。

HTML エディターに改行を挿入する

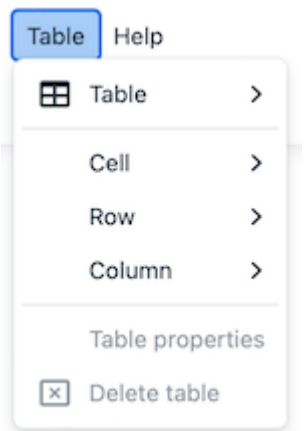
`Enter` キーを使用すると、エディターで段落要素 (`<p>`) タグが作成され、二重スペースとして表示されます。

1 行のスペースを入力するには、`Shift` + `Enter` キーの組み合わせを使用します。これにより、改行 (`<br>`) タグが挿入されます。

HTML フィールドエディターのテーブル機能

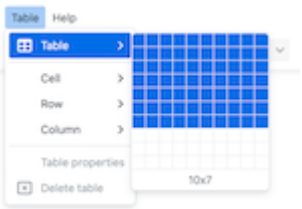
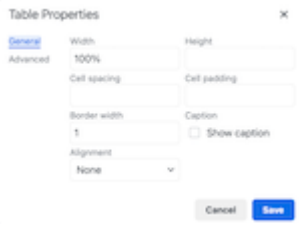
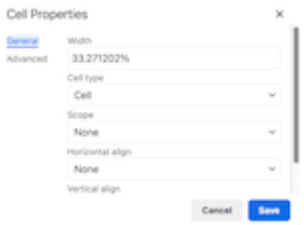
TinyMCE バージョン 6.8.3 では、メニューとメニュー選択を使用してテーブルを作成および編集します。

TinyMCE バージョン 6.8.3

UI 要素	アクション
テーブルメニュー 	テーブルアイコン (⊞) を選択して、TinyMCE バージョン 6.8.3 テーブルメニューにアクセスします。テーブルメニューを使用して、次のことを行います。 • テーブルを挿入または削除する • テーブルのプロパティを変更する • 行と列を追加、移動、または削除する • 行と列のプロパティを変更する • セルを分割および結合する

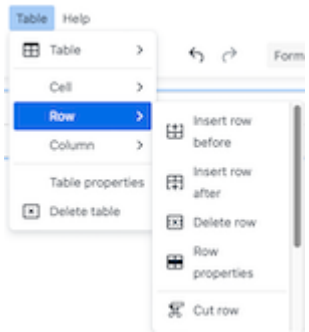
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

TinyMCE バージョン 6.8.3 (続く)

UI 要素	アクション
テーブル挿入グリッド 	HTML フィールドにテーブルを挿入するには、[テーブルの挿入] を選択し、グリッド上で目的の行数と列数を表す正方形をハイライト表示します。最後にハイライト表示された正方形を選択して、テーブルを挿入します。 テーブルを挿入した後で、テーブルの端にあるハンドルを選択してドラッグしてサイズを変更できます。
目次 	目次プラグインは、基本的な目次 (ToC) を生成し、エディターの現在のカーソル位置に挿入します。目次エントリは、コンテンツ内のヘッダー要素から生成されます。
テーブルのプロパティ 	テーブルメニューから、 [テーブルのプロパティ] ボタンをクリックして [テーブルのプロパティ] ダイアログボックスを開きます。このメニューから、次のいずれかのアクションを実行できます。 • [全般] タブ： ◦ テーブルの幅と高さを設定する ◦ セル間隔とパディングを設定する ◦ 境界線とキャプションを有効にする ◦ テーブルの配置を設定する • [詳細] タブ： ◦ テーブルスタイルを構成する ◦ 境界色を選択する ◦ 背景色を選択する
セルのプロパティ 	目的のテーブルセルにカーソルを置いたまま、テーブルメニューを開き、[セルのプロパティ] を選択します。このメニューから、テーブルセルの次のプロパティを設定できます。 • [全般] タブ： ◦ 幅と高さ ◦ タイプとスコープ ◦ 水平および垂直配置 • [詳細] タブ：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

TinyMCE バージョン 6.8.3 (続く)

UI 要素	アクション
	◦ セルスタイル ◦ 境界色 ◦ 背景色
行のプロパティ 	目的の行のテーブルセルにカーソルを置いたまま、テーブルメニューを開き、[行のプロパティ] を選択します。このメニューから、行の次のプロパティを設定できます。 • [全般] タブ： ◦ 行タイプ ◦ 位置調整 ◦ 高さ • [詳細] タブ： ◦ 行スタイル ◦ 境界色 ◦ 背景色

テーブルベースのエディターから HTML フィールドにテーブルを貼り付けることもできます。

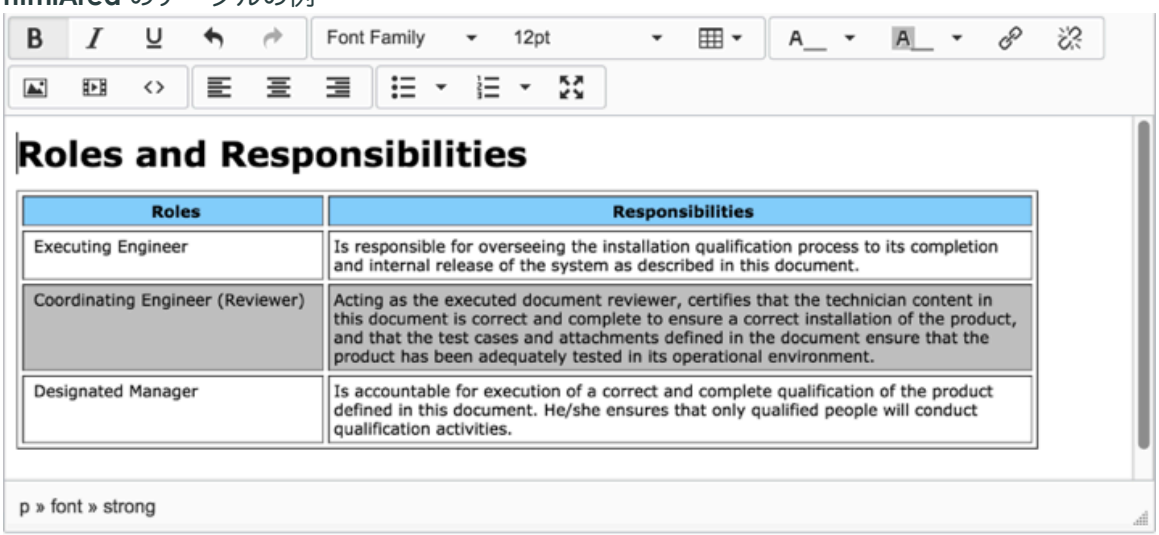
HTML エディターにテーブルを追加する

HTML フィールドコントロールを使用して、テーブルの例をナレッジ記事に追加して書式設定します。

始める前に
必要なロール：admin

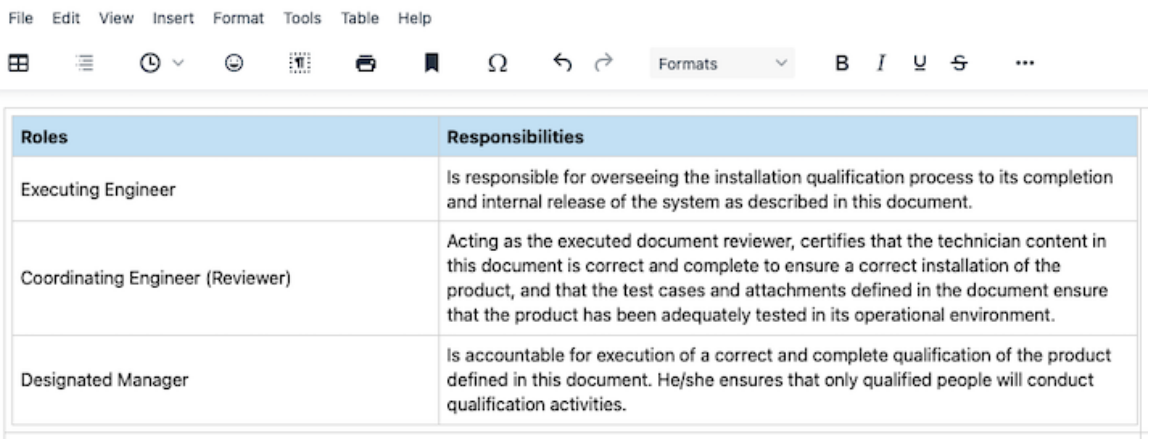
このタスクについて
このタスクでは、htmlArea または TinyMCE v6.8.3 でテーブルを作成して書式設定します。作成されるテーブルは、次のいずれかの画像のようになります。

htmlArea のテーブルの例



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

TinyMCE v6.8.3 のテーブルの例



Roles	Responsibilities
Executing Engineer	Is responsible for overseeing the installation qualification process to its completion and internal release of the system as described in this document.
Coordinating Engineer (Reviewer)	Acting as the executed document reviewer, certifies that the technician content in this document is correct and complete to ensure a correct installation of the product, and that the test cases and attachments defined in the document ensure that the product has been adequately tested in its operational environment.
Designated Manager	Is accountable for execution of a correct and complete qualification of the product defined in this document. He/she ensures that only qualified people will conduct qualification activities.

幅、セル間隔、セルのパディング、境界線、配置などの要素に別の値を入力した場合、結果の表は示されている例とは異なるものになります。

手順

1. [すべて] > [ナレッジ] > [編集] に移動し、編集するナレッジ記事を選択します。
2. HTML フィールドで、テーブルを追加する場所にカーソルを置きます。
3. テーブルアイコンをクリックし、[テーブルの挿入] をクリックして、行数と列数を選択します。
4. テーブルのプロパティを編集します。

   a. テーブル内にカーソルを置き、テーブルアイコンを選択して、[テーブルのプロパティ] を選択します。

   b. [全般] タブで次の値を入力します。

      - 幅：75%
      - セル間隔：3
      - セルのパディング：3
      - 境界：1
      - 位置調整：左

   c. [詳細] タブで、[境界色] の横にあるテキストフィールドを選択し、「`Gray`」と入力します。カラーピッカーボックスがグレーに変わり、入力した色が示されます。ボックスを選択して、パレットで色を選択することもできます。

   d. **[OK]** をクリックします。

5. ヘッダーテーブル行を更新します。

   a. 最初のテーブル行のセルを選択し、テーブルアイコンを選択して、[行] > [行のプロパティ] を選択します。

   b. [全般] タブで次の値を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 行タイプ：ヘッダー
- 位置調整：中央

c. [詳細] タブで、[背景色] の横のテキストボックスに「`#87cefa`」と入力して水色に設定します。

d. **[OK]** をクリックします。

6. テーブルのセルプロパティを設定します。

a. ヘッダー行のセルを除いて、最初の列のすべてのテーブルセルを選択します。

b. テーブルアイコンを選択し、[セル] > [セルのプロパティ] を選択します。

c. [全般] タブで次の値を入力します。

- H 位置調整 (H Align)：左揃え
- V 位置調 (V Align)：上

d. **[OK]** をクリックします。

e. 2 列目のテーブルセルに対してこれらの手順を繰り返します。

7. 中央行の背景色を設定します。

a. 中央のテーブル行にカーソルを置き、テーブルアイコンを選択して、[行] > [行のプロパティ] を選択します。

b. [詳細] タブで、[背景色] の横のテキストボックスに「`Silver`」と入力して色を #c0c0c0 に設定します。

c. **[OK]** をクリックします。

d. 1 つおきのテーブル行に対してこの手順を繰り返します。

8. 列の幅を設定します。

a. テーブルの最初の列を選択し、テーブルアイコンを選択して、[セル] > [セルのプロパティ] を選択します。

b. [全般] タブで、[幅] テキストフィールドに「`30%`」と入力します。

c. **[OK]** をクリックします。

9. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。

10. テーブルのセルにデータを入力し、記事を保存します。

HTML フィールドエディターの編集機能

TinyMCE には、いくつかの編集機能が組み込まれています。

[UI プロパティ] ページにある*`glide.ui.html.editor.toolbar`* プロパティを使用して、TinyMCE v6.8.3 にさらに編集機能を追加できます。編集機能の構成の詳細については、「HTML ツールバーの構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

編集機能

名前	アイコン	TinyMCE v6.8.3 のアイコン	説明
切り取り*			選択したテキストを切り取ります。すべてのブラウザでサポートされているわけではありません。キーボードショートカットを使用します。 キーボードショートカット：CTRL + X
コピー*			選択したテキストをコピーします。すべてのブラウザでサポートされているわけではありません。キーボードショートカットを使用します。 キーボードショートカット：CTRL + C
検索/置換			HTML フィールド内のテキスト文字列の次の出現個所 (置換) またはすべての出現個所 (すべて置換) を置換できます。 キーボード ショートカット：CTRL + F、Cmd + F
貼り付け*			選択したテキストを貼り付けます。すべてのブラウザでサポートされているわけではありません。キーボードショートカットを使用します。 キーボードショートカット：CTRL + V
プレーンテキストとして貼り付け*			ソースの書式設定なしでプレーンテキストとして貼り付けることができるようにします。
Word から貼り付け			Microsoft Word からコンテンツをコピーして HTML フィールドに貼り付けることができる新しいウィンドウを開きます。
元に戻す*			前の編集を元に戻します。
やり直し*			最後に元に戻された編集を再適用します。

注: * これらのオプションは htmlArea では使用できません。

コンテンツを **HTML** エディターに貼り付ける

デスクトップアプリケーションから HTML エディターにコンテンツを貼り付けます。コンテンツがすべてのアプリケーションから同じように貼り付けられるとは限りません。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. HTML フィールドに移動します。
   たとえば、ナレッジ記事の [テキスト] フィールドなどです。
2. 別のアプリケーションからコンテンツを貼り付けます。
   Google Chrome および Mozilla Firefox では、貼り付けアイコンを使用した貼り付けはサポートされません。代わりに、Command/Ctrl + V キーボードショートカットを使用してください。
3. [書式設定オプションを貼り付け (paste formatting options)] ダイアログで、貼り付けたコンテンツのテキスト書式を保持するか削除するかを選択します。

タスクの結果

HTML エディターには、次のような貼り付けの制限があります。

- 画像の貼り付け：OneNote からの画像とテキストの貼り付けは、Microsoft ブラウザで機能します。OneNote から Google Chrome または Firefox に貼り付けることはできますが、これにスタイルと画像は含まれません。画像を個別に選択して HTML フィールドに貼り付けることはできます。Microsoft Word から任意のブラウザへの画像やテキストの貼り付けは正常に機能します。
- テーブルの貼り付け：Safari へのテーブルの貼り付けは、常に正常に機能するとは限りSafari ません。Internet Explorer へのテーブルの貼り付けは、Microsoft Excel からのみ実行できます。

HTML フィールドエディターの拡張機能

HTML コンテンツの操作に使用できる拡張機能。

拡張機能

名前	HTML アイコン	TinyMCE v6.8.3 のアイコン	説明
メニュー *			`InsertAccordion` コマンドを実行し、現在の場所にメニュー要素を追加します。
文字コード表を追加 *	Ω	Ω	現在のカーソル位置に特殊文字を挿入します。ボタンを選択すると、使用可能な文字のリストが表示されます。文字をポイントすると、名前と HTML コードが表示されます。文字を選択して挿入します。
アンカー *			エディターにアンカーを挿入します。
乱雑なコードのクリーンアップ			無効なタグなど、選択したテキストの標準 HTML エラーを修正します。このボタンを選択すると、既存のコンテンツのレイアウトが変更される場合があります。期待した結果にならなかった場合は、[元に戻す] を選択してこのアクションを元に戻すことができます。
HTML ソース/コードの編集	HTML	<>	HTML ソースコードを別のウィンドウで開きます。「HTML ソースモードでの編集」を参照してください。
絵文字 *			絵文字ダイアログを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張機能 (続く)

名前	HTML アイコン	TinyMCE v6.8.3 のアイコン	説明
日付/時刻の挿入 *			現在の日付と時刻をエディターに挿入します。
埋め込みメディアの挿入/編集			ビデオライブラリまたは添付ファイルからビデオを埋め込みます。この機能を使用してビデオライブラリにビデオを追加することもできます。詳細については、「HTML フィールドへのビデオの埋め込み」を参照してください。
画像の挿入/編集			画像ライブラリーまたは添付ファイルから画像を挿入します。この機能を使用して画像ライブラリに画像を追加することもできます。詳細については、「HTML フィールドへの画像の埋め込み」を参照してください。
リンクの挿入/編集			選択したテキストのリンクを構成します。リンクの URL、タイトル (ツールヒントに表示される追加情報)、およびターゲット (同じウィンドウまたは新しいウィンドウまたはタブ) を定義できます。 コード参照 : `<a>`
水平線を挿入	—		現在の場所に水平線を挿入します。
プレビュー*			変更を保存せずに HTML フィールドのプレビューを別のウィンドウで開きます。
印刷 *			現在のドキュメントを印刷します。
リンクの削除*			現在のハイパーリンクを削除します。
スペルチェッカー			HTML フィールドのテキストのスペルをチェックします。 **注:** スペルチェッカーは、htmlArea エディターでのみ使用できます。
全画面表示モードの切り替え*			完全なフォームビューを使用して HTML フィールドを展開します。このボタンをもう一度選択すると、標準フォームビューに戻ります。 **注:** この機能は htmlArea エディターでのみ使用でき、Internet Explorer では使用できません。
ビジュアルブロック *			ブロック可視化のオンとオフを切り替えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張機能 (続く)

名前	HTML アイコン	TinyMCE v6.8.3 のアイコン	説明
ビジュアル文字 *			折りたたまれたテーブルの境界線など、記事内の非表示要素を表示または非表示にします。

注: * これらのオプションは htmlArea では使用できません。

HTML エディターに画像を埋め込む

HTML フィールドイメージピッカーを使用して、HTML フィールドに画像を埋め込んだり、画像ライブラリに画像を追加したりすることができます。

始める前に

必要なロール：HTML フィールドを含むレコードを更新するために必要なロール。たとえば、ロールを持つすべてのユーザーがナレッジ記事を作成し、そこに画像を埋め込むことができます。

このタスクについて

注: アドミンおよび image_admin ロールを持つユーザーは、[システム **UI]** > [イメージ]で画像ライブラリを管理します。「データベースへの画像の保存」を参照してください。

手順

1. HTML フィールドを含むフォームを開きます。
2. 画像を表示する位置をクリックするか、既存の画像を変更する場合は、画像をクリックします。
3. HTML エディターのツールバーで、画像の挿入/編集アイコン ( ) をクリックします。
4. 画像の挿入/変更フォームで、各フィールドに情報を入力します。

画像の挿入/変更フォーム

フィールド	説明
タイプ	画像タイプを選択します。 ◦ イメージライブラリ：db_image テーブルに保存されている画像。複数の場所にある画像ライブラリ内の画像を再利用できます。 ◦ 添付ファイル：現在のレコードでのみ使用可能
画像	ファイル名の入力を開始し、リストから画像を選択するか、参照ルックアップアイコンをクリックして画像を選択します。 新しい画像をアップロードするには、[新規] をクリックし、[ファイルを選択] をクリックして画像を探し、[アップロード] をクリックします。 [添付ファイル] タイプを選択した場合は、[ファイルを選択] をクリックし、画像を見つけて [添付] をクリックします。
ツールヒント	ユーザーが画像をポイントしたときに表示される代替テキストを入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
代替	アクセシビリティを向上させるために使用できる代替テキストを入力します。たとえば、スクリーンリーダーで使用できます。このフィールドを空白のままにすると、デフォルトで [ツールヒント] フィールドに入力したテキストになります。

注: 埋め込み画像のサイズを変更するには、画像をクリックします。サイジングフレームが表示されます。画像が目的のサイズになるまでサイジングポイントをドラッグします。コーナーポイントは、比例的にサイズを調整します。ブラウザーによっては、サイジングフレームが表示される前に画像をハイライト表示する必要がある場合があります。

5. オプション: 画像の外観をさらにコントロールするには、[詳細オプション] をクリックします。

詳細オプション

フィールド	説明
レイアウト	画像の 配置 (デフォルトは [ベースライン]) を選択し、[境界線の太さ] を入力します。
スペーシング	画像の周囲の水平方向のピクセル数と垂直方向のピクセル数を入力します。
サイズ	画像の幅と高さをピクセル単位で入力します。

6. **[OK]** をクリックします。
7. オプション: HTML エディターに画像を貼り付けます。
   画像を編集するには、エントリを保存してから画像を選択します。画像の挿入/編集アイコンをクリックし、画像を追加する場合と同じテーブルを使用してフォームに入力します。

   (Optional) 貼り付けた画像は添付ファイルとしてシステムに保存されます。

HTML エディターでの Web サイトのリンク

HTML フィールドに Web サイトへのリンクを挿入できます。

始める前に

必要なロール：HTML フィールドを含むレコードを更新するために必要なロール。たとえば、ロールを持つすべてのユーザーがナレッジ記事を作成し、記事のテキストで Web サイトにリンクすることができます。

手順

1. リンクを表示する位置にカーソルを移動します。
2. HTML エディターのツールバーで、リンクの挿入/編集アイコン ( ) をクリックします。
3. 各フィールドに情報を入力します。

リンクの挿入/編集フォーム

フィールド	説明
URL	リンクの URL を入力します。通常は、コピーして貼り付けるのが最も簡単な方法です。
テキスト	リンクに表示するテキストを入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ターゲット	URL のターゲットウィンドウを選択します。 ファイルの場合、通常は [なし **(Implicit** を使用)] を選択するのが最適です。ただし、完全な Web ページにリンクしている場合は、[新しいウィンドウ **(_blank)]** を選択して、ブラウザーが新しいタブまたはウィンドウでリンクを開くようにします。

4. **[OK]** をクリックして、リンクをフィールドに挿入します。

HTML エディターにビデオを埋め込む

HTML フィールドにビデオを挿入できます。HTML のビデオの挿入/変更フォームを使用して、ビデオライブラリにビデオを追加することもできます。

始める前に

注: ビデオ [db_video] テーブルは、セキュリティ制限のない公開テーブルです。認証されていないユーザーは、db_video テーブルにアップロードされたビデオに完全にアクセスできます。

必要なロール：HTML フィールドを含むレコードを更新するために必要なロール。たとえば、ロールを持つすべてのユーザーがナレッジ記事を作成し、そこにビデオを埋め込むことができます。

このタスクについて

ベースシステムでは、次のファイル形式が定義されます。

- MPEG-4 video `.mp4`
- WebM Video `.webm`

ファイルサイズが大きいほど、ビデオが開始されるまでのダウンロードに時間がかかります。ファイルサイズを小さくするために、ビットレートを下げることもできますが、そうするとビデオの品質が低下します。次のビットレートにすると、ダウンロード速度とビデオ品質が最適化されます。

ビデオ解像度	推奨ビットレート
標準解像度 (480p)	1.5～2.5 メガビット/秒 (mbps)
高解像度 (720p)	3～5 mbps
高解像度 (1080p)	6～8 mbps

注: 最高の表示エクスペリエンスを実現するために、次の仕様が推奨されます。

最適な表示設定

タイプ	定義
サイズ	20 MB
ビットレート	360 KBPS
解決	480 X 320

Internet Explorer と Safari では、データベースにアップロードされたビデオをストリーミングできません。これらのブラウザーのどちらかまたはサポートされていないファイルタイプを使用する場合は、埋め込みではなくファイルを添付してください。ファイルの添付方法の詳細については、「添付ファイルの追加と管理」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アドミンおよび image_admin ロールを持つユーザーは、[システム **UI**] > [ビデオ]でビデオライブラリを管理できます。

手順

1. HTML フィールドを含むフォームを開きます。
2. ビデオを表示する位置をクリックするか、既存のビデオを変更する場合は、ビデオをクリックします。
3. HTML エディターのツールバーで、ビデオの挿入/編集アイコン ( ) をクリックします。
4. 各フィールドに情報を入力します。

ビデオの挿入/変更

フィールド	説明
タイプ	ビデオタイプを選択します。 ◦ ビデオライブラリ：db_update テーブルに保存されているビデオのリスト。再利用できます。 ◦ **URL**：外部ソースから ◦ 添付ファイル：現在のレコードでのみ使用可能 添付ファイルまたはビデオライブラリファイルの場合は、リストからビデオを選択するか、[新規] をクリックします。外部 URL の場合は、URL を入力します。
サイズ	ビデオの幅と高さをピクセル単位で入力します。

5. **[OK]** をクリックします。

HTML フィールドのビデオファイルタイプを定義する

HTML フィールドに追加できるビデオファイルのタイプを定義できます。

始める前に
必要なロール：image_admin

このタスクについて
ユーザーは HTML フィールドにビデオを追加できます。デフォルトでは、ユーザーは次のいずれかのタイプのビデオを HTML フィールドに追加できます。`.mp4`、 `.webm`、および `.swf` ビデオファイルタイプです。ユーザーに追加を許可したくないビデオタイプを無効にしたり、新しいビデオタイプを追加したりすることができます。 `.swf` ファイルについては最小限のサポートしか提供されません。`.mp4` ファイルはブラウザーのタイプによっては制限される場合があります。

注: デフォルトでは、HTML サニタイザーは HTML フィールドからビデオを削除します。ビデオファイルタイプを許可するには、「HTML エディターにビデオを埋め込む」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > [オブジェクトタイプの埋め込み]に移動します。
2. ビデオタイプを無効にするには、[アクティブ] フィールドを **[false]** に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ビデオタイプを追加するには、[新規] をクリックしてフォームに入力します。

   注: プラグインを取得する場所をブラウザーに指示する **[Codebase]** または **[Pluginspage]** フィールドに値を指定する場合は、 ページ上の安全でないコンテンツに関する Internet Explorer からの警告を回避するために、`https` ページをポイントします 。

HTML 領域のイメージライブラリへのユーザーアクセスを無効にする

デフォルトでは、ユーザーは HTML フィールドから画像を使用して画像ライブラリにアップロードできます。HTML フィールドから画像ライブラリへのアクセスを無効にすることができます。これは HTML 領域にのみ該当します。TinyMCE には該当しません。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム **UI]** > **[UI** ページ] に移動します。
2. **html_insert_image_dialog** を選択します。
3. **[HTML]** フィールドで次のコード行を見つけて、コメントアウトします。

```
<g:evaluate var="jvar_use_dbimage">
 var imageGR = new GlideRecord('db_image');
  if(imageGR.isValid())
  imageGR.canRead();
</g:evaluate>
```

   および

```
<j:if test= "${jvar_write_dbimage}">
    <j:set var = "jvar_default_insert_image_type" value = "dbimage" />
    <g:ui_select_option text = "${gs.getMessage('Image Library')}"
 value = "dbimage" selected = "${jvar_default_insert_image_type}" />
</j:if>
```

4. [更新] を選択します。

次のタスク
HTML エディターで **[URL** からアップロード **(Upload from URL)]** オプションを削除するには、*glide.ui.html.image.allow_url* という名前の新しいプロパティを追加し、**Value** を **false** に設定します。

関連情報

システムプロパティを追加する

TinyMCE HTML エディターでメニューを構成する

メニューは、TinyMCE HTML エディターの CoreUI とワークスペースの両方で有効にできます。有効にすると、メニューボタンが HTML エディターに表示され、コンテンツの展開/折りたたみに使用できるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. TinyMCE HTML エディターにメニューを追加します。
   a. [すべて] > [システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]に移動します。
   b. システムプロパティ **glide.ui.html.editor.toolbar** を見つけます。
   c. [値] フィールドにオプションとしてメニューを追加します。
   d. [保存] を選択します。
2. TinyMCE HTML エディターでメニューを使用します。

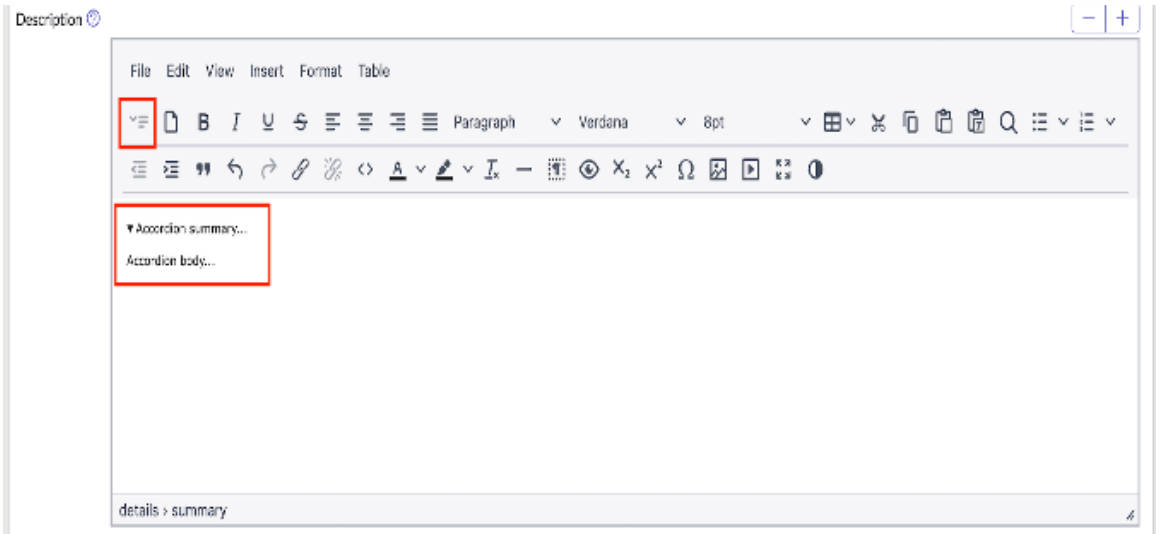
   a. HTML フィールドが含まれるレコードの更新に必要なロールがあるかどうかを確認します。

      たとえば、ロールを持つすべてのユーザーがナレッジ記事を作成し、そこに画像を埋め込むことができます。

   b. HTML フィールドを含むフォームを開きます。

   c. ツールバーのメニューボタンを選択します。

   d. メニューの概要と本文を追加します。



   e. コンテンツを展開または折りたたむには、メニューを選択します。

ディクショナリ属性を使用した **TinyMCE** ツールバーの構成

ディクショナリ属性を設定することで、特定のテーブル用に TinyMCE HTML エディターを構成できます。

ツールバーの設定については、「TinyMCE のデフォルトツールバーを変更する」を参照してください。特定のプラグインの設定については、「特定のテーブルの TinyMCE プラグインを変更する」を参照してください。HTML フィールドのデフォルトの高さの設定については、「HTML フィールドのデフォルトの高さを変更する」を参照してください。HTML フィールドでデフォルトのフォントサイズを設定する方法については、「HTML フィールドのデフォルトのフォントサイズを変更する」を参照してください。TinyMCE HTML エディターでメニューバーを構成する方法については、「TinyMCE HTML エディターでメニューバーを構成する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

TinyMCE のデフォルトツールバーを変更する

ワークスペース全体で有効または無効になるように、システムプロパティのツールバー項目を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムのプロパティ] > **[UI** プロパティ]に移動します。
2. **[HTML** フィールドの編集ツールバーを設定します **(TinyMCE v6.8.2)]** (glide.ui.html.editor.toolbar) プロパティを更新して、ツールバーのボタンを追加または削除します。

   注: セクションセパレーターを追加するには、垂直バー ("|") を使用します。

タイプ	ボタン
デフォルトのボタン	*bold italic underline undo redo | fontfamily fontsize table | forecolor backcolor link unlink | image media code | alignleft aligncenter alignright | bullist numlist fullscreen*
有効なボタン	*newdocument, bold, italic, underline, strikethrough, justifyleft, justifycenter, justifyright, justifyfull, blocks, fontfamily, fontsize, tablecontrols, cut, copy, paste, pastetext, pasteword, search, replace, bullist, numlist, outdent, indent, blockquote, undo, redo, link, unlink, image, cleanup, code, forecolor, backcolor, removeformat, hr, visualaid, sub, sup, charmap, media, preview, fullscreen, accordion*

3. [保存] を選択します。

特定のテーブルの TinyMCE ツールバーを変更する

TinyMCE ディクショナリで属性を設定して、特定のテーブルに表示する TinyMCE 属性を決定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 変更する HTML タイプのフィールドがあるレコードに移動します。
   たとえば、インシデント、問題、またはナレッジレコードを選択します。
2. フィールドラベル (記事の本文など) を右クリックし、[辞書を設定] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [関連リンク] セクションで [詳細ビュー] を選択します。
4. [属性] フィールドに「`editor.toolbar=`」と入力し、その後に目的のツールバーボタンを入力します。
   例：`editor.toolbar=blocks|bold italic underline strikethrough blockquote subscript superscript removeformat| bullist numlist outdent indent| undo redo|table hr|link unlink|image media code|visualblocks preview fullscreen`。

   注:
   - 追加するツールバーアイテムだけでなく、表示するすべてのツールバーアイテムを含めます。
   - 関連する辞書レコードのフィールドの [属性] フィールドに対して行われた設定により、システムプロパティ glide.ui.html.editor.toolbar の値が上書きされます。
   - [属性] フィールド内では複数の属性 (高さ、ツールバーボタン、ツールバープラグインなど) を組み合わせることができます。
     例：`editor.height=300,editor.plugins=table colorpicker textcolor link image media codemirror lists advlist fullscreen charmap directionality emoticons hr insertdatetime nonbreaking pagebreak print searchreplace wordcount anchor codesample visualblocks visualchars compat3x autolink align_listitems,editor.toolbar= fontfamily fontsize | bold italic underline strikethrough forecolor backcolor pastetext removeformat | blocks searchreplace undo redo | bullist numlist outdent indent alignleft aligncenter alignright | tableofcontents table link unlink image media codesample | code fullscreen`。
5. [更新] を選択します。

特定のテーブルの TinyMCE プラグインを変更する

TinyMCE ディクショナリで属性を設定し、特定の HTML フィールドでプラグインを有効または無効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 変更する HTML タイプのフィールドがあるレコードに移動します。
   たとえば、インシデント、問題、またはナレッジレコードを選択します。
2. フィールドラベル (記事の本文など) を右クリックし、[辞書を設定] を選択します。
3. [関連リンク] セクションで [詳細ビュー] を選択します。
4. [属性] フィールドに、「`editor.plugins=`」と入力し、その後に必要なプラグインをスペースで区切って入力します。

   例：`editor.plugins=table colorpicker textcolor link image media codemirror lists advlist fullscreen charmap directionality emoticons hr insertdatetime nonbreaking pagebreak print searchreplace wordcount anchor tableofcontents codesample visualblocks visualchars compat3x autolink align_listitems`。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 追加するツールバーアイテムだけでなく、表示するすべてのツールバーアイテムを含めます。
- 関連する辞書レコードのフィールドの [属性] フィールドに対して行われた設定により、システムプロパティ glide.ui.html.editor.toolbar の値が上書きされます。
- 許可されたプラグインには次のものがあります：advlist align_listitems anchor autolink autoresize bbcode charmap codemirror codesample colorpicker directionality emoticons fullscreen hr image insertdatetime link lists media nonbreaking pagebreak preview print readonlynoborder searchreplace table textcolor tableofcontents visualblocks visualchars wordcount
- [属性] フィールド内では複数の属性 (高さ、ツールバーボタン、ツールバープラグインなど) を組み合わせることができます。
  例：`editor.height=300,editor.plugins=table colorpicker textcolor link image media codemirror lists advlist fullscreen charmap directionality emoticons hr insertdatetime nonbreaking pagebreak print searchreplace wordcount anchor codesample visualblocks visualchars compat3x autolink align_listitems,editor.toolbar= fontfamily fontsize | bold italic underline strikethrough forecolor backcolor pastetext removeformat | blocks searchreplace undo redo | bullist numlist outdent indent alignleft aligncenter alignright | tableofcontents table link unlink image media codesample | code fullscreen`。

5. [更新] を選択します。

HTML フィールドのデフォルトの高さを変更する

特定の HTML フィールドのデフォルトの高さを変更して、ジャーナルフィールドのサイズを拡張します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
HTML フィールドの高さは、HTML フィールドごとに構成されます。

手順

1. 変更する HTML タイプのフィールドがあるレコードに移動します。
   たとえば、インシデント、問題、またはナレッジレコードを選択します。
2. フィールドラベル (記事の本文など) を右クリックし、[辞書を設定] を選択します。
3. [関連リンク] セクションで [詳細ビュー] を選択します。
4. [属性] フィールドに「`editor.height=X`」と入力します (X は必要な高さです)。
   例： `editor.height=250`

   注:

   HTML フィールドの範囲は 72 から 2000 です。HTML フィールドはデフォルトで 64 です。

5. [更新] を選択します。
6. 特定の高さを指定するのではなく、テキスト行の増加に合わせてフォームフィールドの高さを動的に設定するには、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [すべて] > [システムプロパティ] > [すべてのプロパティ]に移動します。

b. 検索バーに「`glide.ui.html.editor.enabled_plugins`」と入力し、プロパティを選択します。

c. 値フィールドに `autoresize` を追加します。

d. [更新] を選択します。
自動サイズ変更プラグインがアクティブになります。

HTML フィールドのデフォルトのフォントサイズを変更する

特定の HTML フィールドのデフォルトのフォントサイズを、フォーム全体で標準のフォントサイズを使用するように変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
HTML フィールドのフォントサイズは、HTML フィールドごとに構成されます。

手順

1. 変更する HTML タイプのフィールドがあるレコードに移動します。
たとえば、インシデント、問題、またはナレッジレコードを選択します。
2. フィールドラベル (記事の本文など) を右クリックし、[辞書を設定] を選択します。
3. [デフォルト値 (Default Value)] タブを選択します。
4. [デフォルト値] フィールドに、`<p style="font-size:X;"></p>` (デフォルト値 X) と入力します。
例：
   - フォントを大きくするには、`<p style="font-size:large;"></p>` と入力します。
   - サイズを 10 に設定するには、`<p style="font-size:10pt;"></p>` と入力します。
5. [更新] を選択します。

廃止されたタグを許可するように TinyMCE を構成する

TinyMCE フィールドに辞書属性を設定して、<b> や <i> などの廃止された HTML タグの使用を許可することができます。デフォルトでは、TinyMCE は太字および斜体の書式設定に タグと タグを使用します。

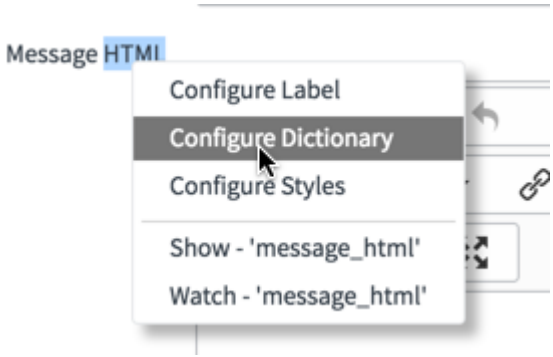
始める前に
必要なロール：personalize_dictionary または admin

このタスクについて
辞書属性を設定した後、コードビューを使用して、廃止されたタグを手動で入力します。たとえば、間違った文字を入力した場合など、手動で入力したタグはエディターによって検証されません。

手順

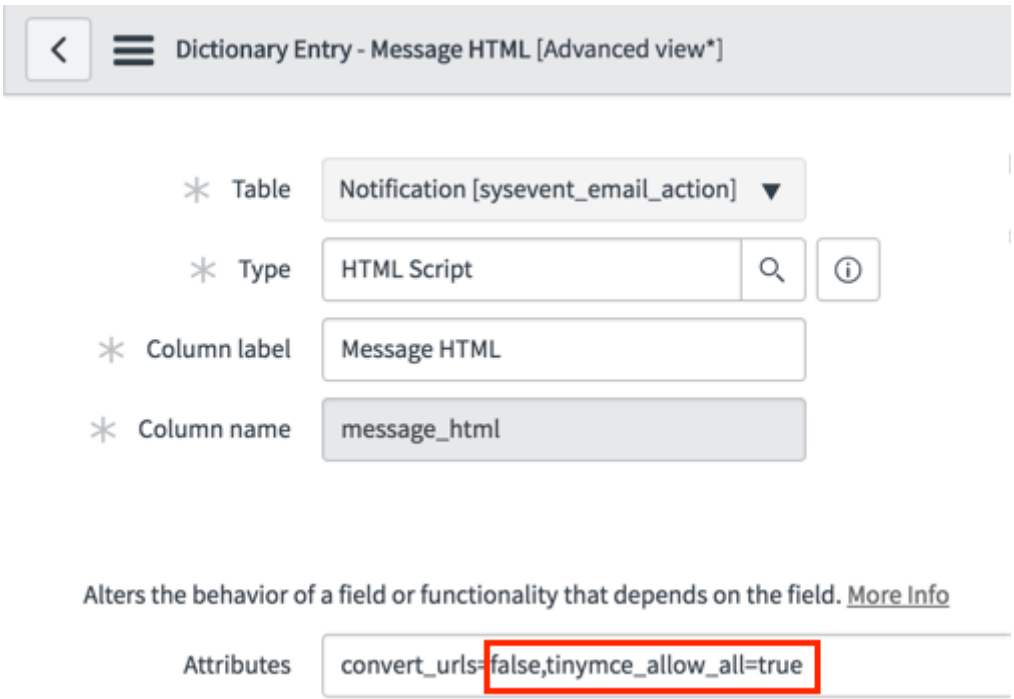
1. TinyMCE を使用する HTML フィールドのあるフォームに移動します。
2. HTML フィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを設定] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [属性] フィールドに、必要に応じてカンマで区切って、「`tinymce_allow_all=true`」と入力します。

   辞書エントリ属性は、デフォルトビューには表示されないため、辞書エントリフォームが詳細ビューにある場合にのみ追加できます。



   他の属性が既に表示されている場合は、カンマをセパレーターとして使用します。

4. **[Update** (更新)] をクリックします。

URL で JavaScript を許可するように TinyMCE を構成する

TinyMCE フィールドに辞書属性を設定して、URL での JavaScript の使用を許可することができます。

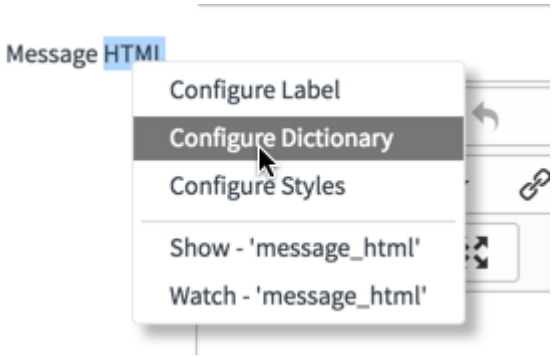
始める前に

必要なロール：personalize_dictionary または admin

手順

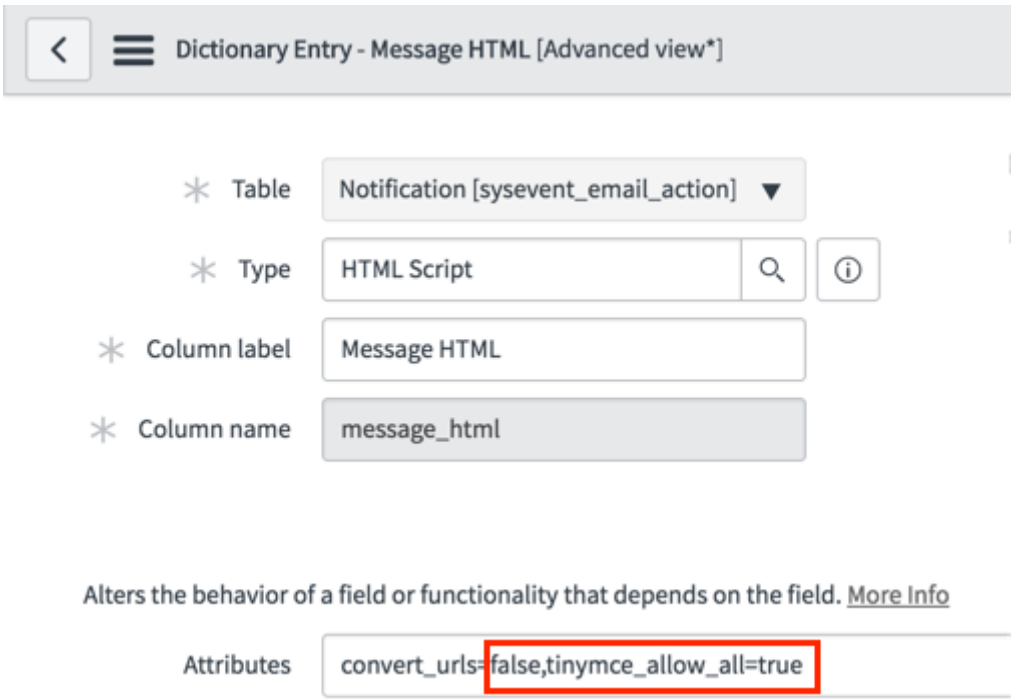
1. TinyMCE を使用する HTML フィールドのあるフォームに移動します。
2. HTML フィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを設定] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [属性] フィールドに、必要に応じてカンマで区切って、「`tinymce_allow_script_urls=true`」と入力します。

   辞書エントリ属性は、デフォルトビューには表示されないため、辞書エントリフォームが詳細ビューにある場合にのみ追加できます。



   他の属性が既に表示されている場合は、カンマをセパレーターとして使用します。

4. **[Update** (更新)] をクリックします。

TinyMCE HTML エディターでメニューバーを構成する

TinyMCE HTML エディターのメニューバーは、CoreUI とワークスペースの両方で有効にできます。有効にすると、メニューバーが HTML エディターの上部に表示され、コンテンツの作成、編集、書式設定に使用できます。デフォルトでは、メニューバーは非アクティブです。辞書の属性構成を使用して、特定のテーブルに対して有効にすることができます。

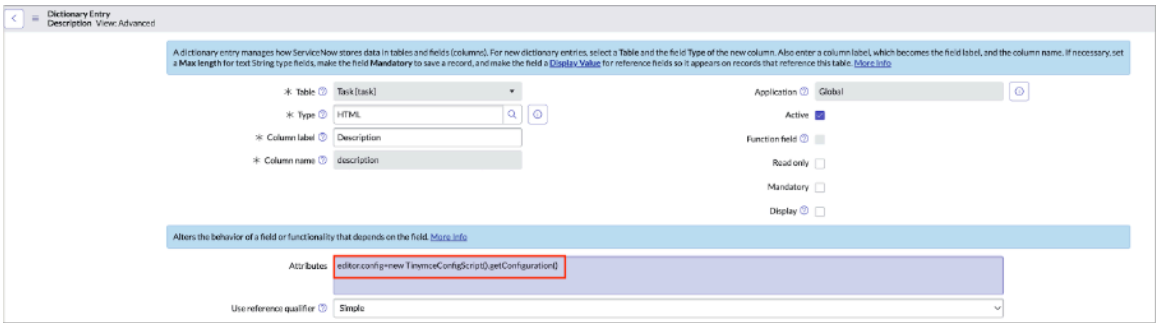
始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 変更する HTML タイプのフィールドがあるレコードに移動します。
   たとえば、インシデント、問題、またはナレッジレコードを選択します。
2. フィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成] を選択します。

3. [関連リンク] セクションで [詳細ビュー] を選択します。
4. [属性] フィールドに「`editor.config=new TinymceConfigScript().getConfiguration()`」と入力します。



この **editor.config** 属性は、スクリプト **TinymceConfigScript()** を指します。

5. **TinymceConfigScript** にアクセスします。

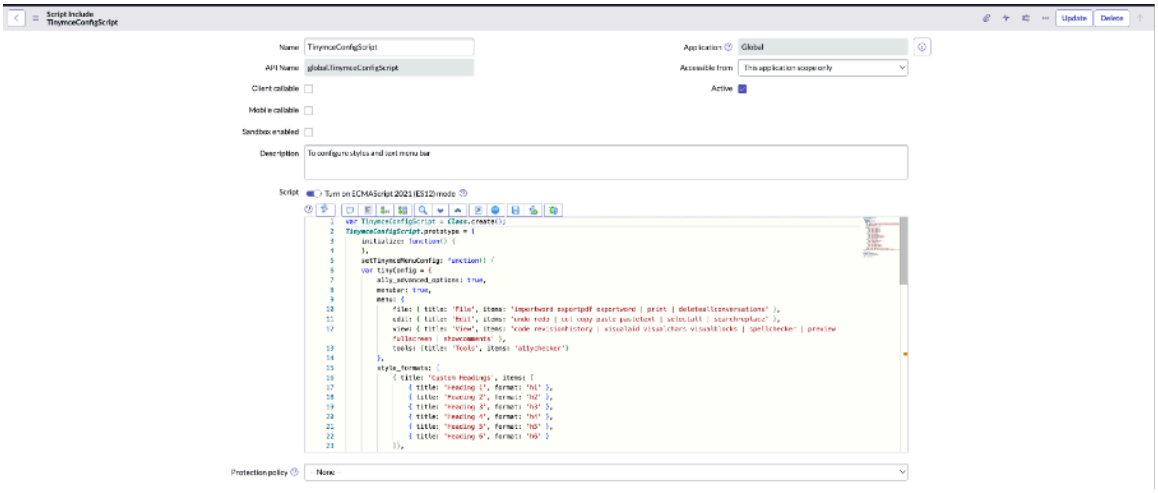
   a. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。

   b. フォームの上部付近にある検索バーに「`TinymceConfigScript`」と入力し、 **Enter** キーまたは **Return** キーを選択します。

   c. 「**TinymceConfigScript**」を選択します。

      デフォルトでは、次のスクリプトが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



```
var TinymceConfigScript = Class.create();
TinymceConfigScript.prototype = {
    initialize: function() {
    },
    setTinymceConfig: function() {
    var tinyConfig = {
        menubar: 'edit format',
        menu: {
            file: { title: 'File', items: 'importword exportpdf
 exportword | print | deleteallconversations' },
            edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste
 pastetext | selectall | searchreplace' },
            view: { title: 'View', items: 'code revisionhistory
 | visualaid visualchars visualblocks | spellchecker | preview
 fullscreen | showcomments' }
        },
        style_formats: [
            { title: 'Headings', items: [
                { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
                { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
                { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
                { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
                { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
                { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
            ]},
            { title: 'Inline', items: [
                { title: 'Bold', format: 'bold' },
                { title: 'Italic', format: 'italic' },
                { title: 'Underline', format: 'underline' },
                { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
                { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
                { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
                { title: 'Code', format: 'code' }
            ]},
            { title: 'Blocks', items: [
                { title: 'Paragraph', format: 'p' },
                { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
                { title: 'Div', format: 'div' },
                { title: 'Pre', format: 'pre' }
            ]},
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            { title: 'Align', items: [
                { title: 'Left', format: 'alignleft' },
                { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
                { title: 'Right', format: 'alignright' },
                { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
            ]}
        ]
    };
    return tinyConfig;
},
getConfiguration: function() {
    var config = this.setTinymceConfig();
    answer = JSON.parse(JSON.stringify(config));
},

    type: 'TinymceConfigScript'
};
```

d. スクリプトでメニューバー属性を **true** に設定して、メニューバーを有効にします。これにより、メニューバーのすべてのオプション「ファイル」、「編集」、「表示」、「挿入」、「フォーマット」、「テーブル」が有効になります。

e. メニューバーを無効にする場合は、メニューバー属性を **false** に設定します。

f. メニューバーの特定のオプションのみを有効にする場合は、メニューバーにそれらの特定のオプションをリスト化することでスクリプトを変更できます。

たとえば、「menu bar: 'file edit format'」とすると、メニューバーにこれら 3 つのオプションのみが表示されます。

g. スクリプトを変更して、メニュー内に表示されるボタンを設定することもできます。

```
tinymce.init({
    selector: 'textarea', // change this value according to your HTML
    menu:{
        file: { title: 'File', items: 'newdocument restordraft
 | preview | importword exportpdf exportword | print |
 deleteallconversations' },
        edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste
 pastetext | selectall | searchreplace' },
        view: { title: 'View', items: 'code revision history
 | visualaid visualchars visualblocks | spellchecker | preview
 fullscreen | showcomments' },
        insert: { title: 'Insert', items: 'image link media addcomment
 pageembed codesample inserttable | math | charmap emoticons hr |
 pagebreak nonbreaking anchor tableofcontents | insertdatetime' },
        format: { title: 'Format', items: 'bold italic underline
 strikethrough superscript subscript codeformat | styles blocks
 fontfamily fontsize align lineheight | forecolor backcolor | language
 | removeformat' },
        tools: { title: 'Tools', items: 'spellchecker
 spellcheckerlanguage | a11ycheck code wordcount' },
        table: { title: 'Table', items: 'inserttable | cell row column
 | advtablesort | tableprops deletetable' },
        help: { title: 'Help', items: 'help' }
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    }
});
```

6. style_formats セクションに CSS を追加して、TinyMCEConfigScript のカスタムスタイル形式オプションを設定します。

   TinyMCEConfigScript の style_formats セクションの例：

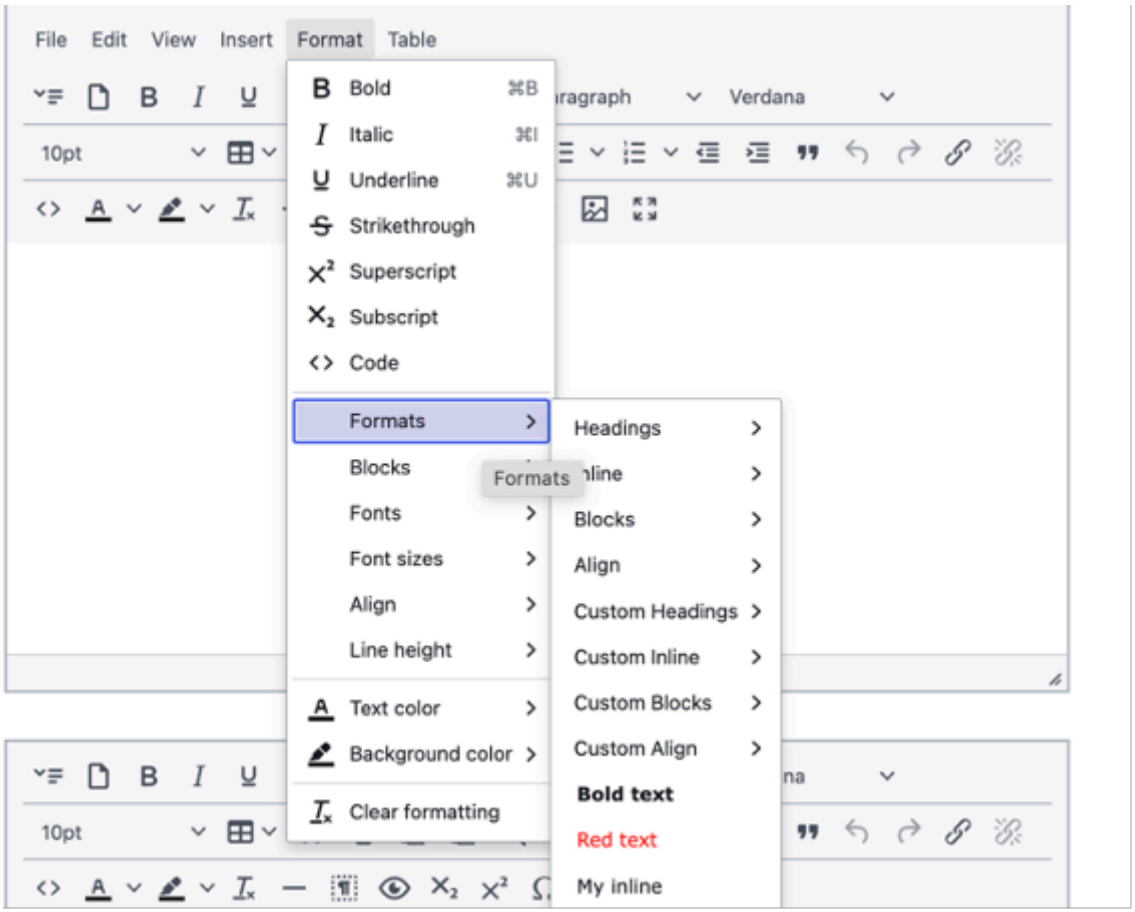
```
style_formats: [
  { title: 'Headings', items: [
    { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
    { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
    { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
    { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
    { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
    { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
  ]},
  { title: 'Inline', items: [
    { title: 'Bold', format: 'bold' },
    { title: 'Italic', format: 'italic' },
    { title: 'Underline', format: 'underline' },
    { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
    { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
    { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
    { title: 'Code', format: 'code' }
  ]},
  { title: 'Blocks', items: [
    { title: 'Paragraph', format: 'p' },
    { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
    { title: 'Div', format: 'div' },
    { title: 'Pre', format: 'pre' }
  ]},
  { title: 'Align', items: [
    { title: 'Left', format: 'alignleft' },
    { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
    { title: 'Right', format: 'alignright' },
    { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
  ]}
]
```

   3 つの新しいスタイル形式 (Bold text、Red text、My-inline) が追加された例：

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea',  // change this value according to your HTML
  style_formats: [
    { title: 'Bold text', inline: 'b' },
    { title: 'Red text', inline: 'span', styles: { color:
 '#ff0000' } },
    { name: 'my-inline', title: 'My inline', inline: 'span', classes:
 [ 'my-inline' ] }
  ],
  // The following option is used to append style formats rather than
 overwrite the default style formats.
  style_formats_merge: true
});
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML エディターにアクセスすると、新しいカスタムスタイル形式 (Bold text、Red text、My-inline) がメニューバーの [形式] セクションに表示されます。



画像フィールドタイプ

画像フィールドを使用すると、フォームに画像を追加できます。

始める前に

必要なロール：personalize_form

このタスクについて

たとえば、システムのユーザーレコードにポートレートを追加できます。画像タイプは、`.gif`、`.jpg/.jpeg`、または `.png` である必要があります。

画像のサイズ変更は CSS によって定義されます。大きい画像は 250 ピクセルにサイズ変更されます。ほとんどのブラウザーでは、高さと幅の大きい方の測定値が 250 ピクセルに縮小され、画像の比率が維持されます。たとえば、サイズが 1508 x 663 ピクセルの画像は、250 x 110 ピクセルにサイズ変更されます。一部のブラウザーでは、高さと幅の両方の測定値が 250 ピクセルにサイズ変更され、正方形の画像になります。

新しい画像フィールドを追加できます。

手順

1. 目的のフォームを開きます。
2. [タイプ] を [画像] に設定して新しいフィールドを作成します。
   手順については、「テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズする」を参照してください。
3. 新しいフィールドをフォームに追加し、カスタマイズを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームに新しい空白の画像フィールドが表示されます。

4. 画像フィールドで [クリックして追加] をクリックし、アップロードする画像を選択して、**[OK]** をクリックします。
   選択した画像がフォームに添付され、画像フィールドに表示されます。

タスクの結果

関連情報

フォームレイアウトの構成

IP アドレスフィールドタイプ

[IP アドレス (検証済み IPV4、IPV6)] [ip_add] フィールドタイプには、有効な IPv4 および IPv6 アドレスが格納されます。

IPv4 および IPv6 のサポート

IPv4 では標準のドット形式の 10 進表記がサポートされており、IPv6 では標準的な 16 進数表記がサポートされています。IPv6 の場合は、正規化表記を使用してゼロを圧縮できます。IPv6 アドレスのテキスト表現の例とガイドラインについては、IETF RFC5952 をよく理解してください。

有効な IP アドレスの例を次に示します。

- ドット形式の **10** 進表記の標準 **IPv4** アドレス：

  `10.34.51.20`

- 展開された **IPv4** アドレスにはゼロが埋め込まれます。

  `10.1.10.210` は `010.001.010.210` と表されます。

- 完全に展開された表記の **IPv6** アドレス：

  `1507:f0d0:1002:0051:0000:0000:0000:0004`

- 正規表記を使用した上記と同じ **IPv6** アドレス：

  `1507:f0d0:1002:51::4`

IP アドレスのデータベースへの格納方法

IP アドレスの `ip_addr` フィールドは、長さが 40 文字の可変文字 (VARCHAR) フィールドです。値は、フィールドに値を入力するときに使用した表記に関係なく、IPv4 アドレスと IPv6 アドレスのどちらも、通常は標準の (ドット形式の 10 進または正規) 表記で格納されます。

たとえば、非正規形式 (拡張形式または IETF RFC5952 に基づくその他の有効な形式) で IPv6 アドレスを入力した場合でも、その列で異なるアドレス形式を用いる IP データコントロール属性値が定

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

義されていない限り、システムはデフォルトでそのアドレスを正規形式によって保存します。詳細については、「辞書属性を使用したテーブルとフィールドの変更」の [ip_data_control] glide 属性セクションを参照してください。

データ移行のサポート

文字列フィールドとして格納されている IP アドレスを新しい **IP** アドレス (検証済み IPV4、IPV6) タイプに移行するためのサポートを提供します。新しい IP アドレスタイプは、有効な IP アドレスのみを受け入れます。既存のデータは ip_data_control 属性に従ってフォーマットされます。ip_data_control 属性は、次の 4 つの値のいずれかに正確に合わせて設定できます。

- *canonical*：受信 IP アドレスは、データベースに入力される前に検証され、正規化されます。無効な IP アドレスは却下されます。
- *canonicalize_when_possible*：有効な IP アドレスは、データベースに入力されるまでに正規化されます。無効な IP アドレスも、変更されずにデータベースに入力されます。

  注: *canonicalize_when_possible* は、特に指定しない限り、ip_data_control 属性のデフォルト値になります。

- *expanded*：IP アドレスは、効率的なデータベース範囲クエリをサポートするために、検証され、展開された形式で保存されます。無効な IP アドレスは却下されます。
- *none*：この値タイプでは、検証または正規化は実行されません。これは基本的に、このタイプを単純な文字列フィールドに戻すための緊急メカニズムとしてのみ使用されます。

ジャーナルフィールドタイプ

ジャーナルフィールドには、journal、journal_list、journal_input の 3 つのタイプがあります。

ジャーナルフィールドタイプ

ジャーナルフィールドタイプ	説明
journal	入力を許可して保存し、入力ボックスの下に結合された入力を表示します。ジャーナルフィールドは、フォームおよびリストビューのアクティビティストリームに表示されます。
journal_input	入力を許可して保存し、結合された入力は表示されません。ジャーナル入力フィールドは、関連付けられているレコードでのみ表示されるため、リストビューのアクティビティストリームには表示されません。
journal_list	入力は許可されず、保存されません。journal_list フィールドが依存している他のジャーナルフィールドの内容を表示するだけです。journal_list フィールドが複数のジャーナルフィールドに依存している場合は、それらのフィールドの入力が時系列順で交互に表示されます。journal_list フィールドの内容は、アクティビティストリーム内ではなく、別のブロックに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーム上のジャーナルフィールド

サンプル画像には、利用可能な 3 つのジャーナルフィールドタイプが含まれています。1 つ目はジャーナルフィールドで、その入力はフィールドの下に表示されます。2 つ目はジャーナル入力フィールドで、以前の入力は表示されません。3 つ目はジャーナルリストフィールドで、その上にあるジャーナル入力フィールドからの入力を表示するように構成されています。

通知で送信されるジャーナルエントリの制限

アドミニストレーターは、次のシステムプロパティを使用して、通知に含めるジャーナルエントリの数を制御できます。

プロパティ	ラベル	説明
glide.email.journal.lines	メール通知に入れるジャーナル エントリ数 (追加コメント、作業メモなど)。-1 を指定するとすべてが含められる。	メール通知に含まれるジャーナルフィールドのエントリ (追加コメントや作業メモなど) の数を指定します。-1 の値には、すべてのジャーナル エントリが含まれます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3 • 場所：[システムプロパティ] > [メール]

ジャーナルフィールドの内容をアレイに取り込むためのコード

ジャーナルフィールドの内容をアレイに取り込んで各エントリを反復できるようにするには、このページのコードを使用します。

```
var notes = current.work_notes.getJournalEntry(-1);
//gets all journal entries as a string where each entry is delimited by
 '\n\n'
var na = notes.split("\n\n");

//stores each entry into an array of strings
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 for (var i = 0; i < na.length; i++)
  gs.print(na[i]);
```

ジャーナルフィールドスクリプト値

setValue() メソッドは、ジャーナルフィールドではサポートされていません。代わりに、次の例のようにスクリプトで値を割り当てます。

```
var now_GR = new GlideRecord('incident');

//query priority 1 incidents in the state of either 'new' or 'active'.
gr.addQuery('priority', 1);
var gc = gr.addQuery('state', 1);
gc.addOrCondition('state', 2);
gr.query();

while(gr.next())
{

//print a list of the incident numbers updated
gs.print(gr.number);

//add an entry to the 'work notes' journal field for each incident
gr.work_notes = "This is a high-priority incident. Please prioritize.";
gr.update();
}
```

ジャーナルフィールドエントリを **HTML** としてレンダリングする

ジャーナルフィールドでは、code タグで囲まれたテキストを HTML としてレンダリングできます。

始める前に

- 必要なロール：ジャーナルフィールドへの書き込みアクセスを許可するロール
- システムプロパティ： glide.ui.security.allow_codetag がデフォルト値の **true** に設定されます

> **注:**
>
> このプロパティの詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「埋め込み HTML で JavaScript タグを許可する (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

このタスクについて

デフォルトでは、高セキュリティ設定は、ジャーナルフィールドに入力した HTML コードを同等の HTML エンティティ値に置き換えることでエスケープします。エスケープすると、HTML コードが、レンダリング指示としてブラウザーに転送されるのではなく、テキストとして表示されます。

手順

1. HTML としてレンダリングするコードの前後に `[code][/code]` タグを入力します。

> **注:** 各コードタグに開始タグと終了タグがある限り、単一のジャーナルエントリに複数のコードタグを含めることができます。

Example

たとえば、次の行を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML コードを入力した結果

入力されたコード	結果
`[code]<a href="http://www.service-now.com">ServiceNow</a>[/code]`	ServiceNow Web サイトへのハイパーリンクがレンダリングされます。
`[code]<b>このテキストは太字になります。</b>[/code]`	センテンスは太字でレンダリングされます。
`<b>このテキストは太字になりません。</b>`	太字のタグはエスケープされ、テキストとしてレンダリングされます。
`[code]<script> gs.info(gs.getUserDisplayName());</script>[/code]`	script タグのコンテンツはエスケープされます。 **注:** デフォルトでは、HTML サニタイザーは次の入力を防止します。 <script> elements.

HTML 書式設定オプションのその他の例については、ServiceNow コミュニティ の ServiceNow テクニカルサポートエンジニアによるブログ投稿「HTML と [code] を使用したジャーナルフィールドの書式設定 (Formatting within Journal fields using HTML & [code])」を参照してください。

2. [投稿] をクリックします。

注: 以前のジャーナルエントリを編集することはできません。

タスクの結果

コードタグ内のテキストは HTML としてレンダリングされます。

関連情報

一般的なセキュリティ設定のプロパティ

HTML サニタイザー

ジャーナルフィールドの CODE タグを制限する

`[code]` タグのサポートを無効にすることで、ジャーナルフィールドで HTML コードがレンダリングされないようにすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]に移動します。
2. **[[code]** タグを使った埋め込み **HTML** コードのサポートを許可します] チェック ボックスをオフにします (*glide.ui.security.allow_codetag* プロパティ) 。

注: このプロパティの詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「埋め込み HTML コードの許可 (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジャーナルフィールドの HTML を検証する

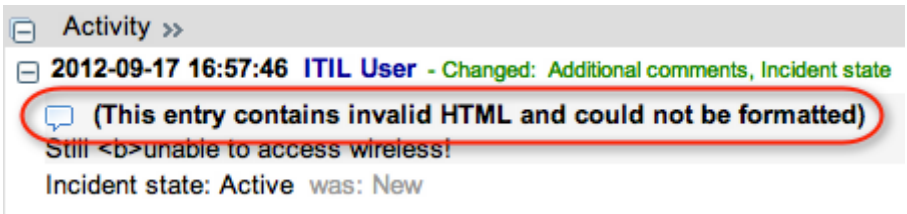
無効な HTML をジャーナルフィールドに保存しないようにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. プロパティ *glide.ui.allow_deep_html_validation* を追加します。
   手順については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。
2. [値] を **true** に設定します。
3. [保存] をクリックします。

   ユーザーがジャーナルフィールドに無効な HTML コードを入力すると、アクティビティフォーマッターに警告が表示されるようになりました。



ジャーナルフィールドの表示の制限

ジャーナルフィールドでは、ユーザーが非常に大きな文字列値を入力できるため、タスクレコードのサイズが大幅に増加する可能性があります。

表示制限により、インスタンスでジャーナルフィールド全体をメモリにロードできなくなります。アドミニストレーターには、次のオプションがあります。

- ジャーナルフィールドでのフィールドのコンテンツ全体の表示を停止し、代わりにフィールドのコンテンツの一部 (プレビューと呼ばれる) を表示するように長さを設定します。ユーザーは、[すべて表示] ボタンをクリックすれば、フィールドのコンテンツ全体にアクセスできます。
- ジャーナルフィールドに表示されるプレビューテキストのサイズを設定します。
- ジャーナルフィールドに表示できるジャーナルエントリの最大数を設定します。

コア UI では、ジャーナルフィールドとアクティビティフォーマッターは同じフォームセクションになければなりません。ジャーナルフィールドとアクティビティフォーマッターの間に別のフィールドを配置することはできません。アクティビティストリームは、ジャーナルフィールドがアクテビティフォーマッターの上に常に重ねられるようにビルドされます。

> **注:** ジャーナルフィールドの表示制限は、従来の [コメントと作業メモ **(Comments and Worknotes)]** フィールドではサポートされていません。

ジャーナルフィールドの最大表示サイズを設定する

システムプロパティを追加することで、ジャーナルフィールドの最大表示サイズを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ジャーナルフィールドがこのプロパティで設定された長さを超えている場合、そのインスタンスではフィールドのコンテンツ全体ではなくジャーナルフィールドのプレビューが表示されます。プレビューには、フィールドの残りのコンテンツを表示するための [すべて表示] ボタンが含まれていま

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。[分離プロパティ (separate property)] によって、プレビューに表示される文字数が決まります。

手順

1. 次の設定を使用して、システムプロパティを追加します。

プロパティ	値
名前	glide.max_journal_list_size
説明	フィールドのコンテンツ全体ではなく、ジャーナルフィールドにプレビューを表示する場合のサイズ (メガバイト単位)。
タイプ	整数
値	10

2. [送信] をクリックします。

ジャーナルプレビューサイズを設定する

システムプロパティ *glide.max_journal_list_size* のサイズを設定します。ジャーナルフィールドがこのサイズを超えている場合、そのインスタンスではフィールドのコンテンツ全体ではなくプレビューが表示されます。ユーザーは [すべて表示] ボタンをクリックして、フィールドの残りのコンテンツを表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. プロパティの値を表に示されているとおりに設定します。

プロパティ	値
名前	glide.shortened_journal_length
説明	ジャーナルフィールドのプレビューとして表示する文字数。
タイプ	整数
値	512000

4. [送信] を選択します。

ジャーナルエントリの最大数を設定します。

システムがアクティビティフォーマッターに表示するエントリの最大数を設定するには、次のシステムプロパティを編集します。アクティビティフォーマッターには、最新のエントリから最大数までのエントリが表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. *`glide.history.max_entries`* プロパティを検索します。
3. プロパティの値を編集します。

プロパティ	値
名前	glide.history.max_entries
説明	アクティビティフォーマッターに表示されるエントリの最大数。デフォルトは 250 です。
タイプ	整数
値	250

4. [更新] をクリックします。

関連情報

アクティビティフォーマッター

テキストフィールド文字カウンターを有効にする

デフォルトでは、複数行のテキストフィールドには 4000 文字の制限があります。ユーザーが制限に達するまでの残りの文字数を確認できるように、*`glide.ui.textarea.character_counter`* プロパティを有効にすることができます。

始める前に

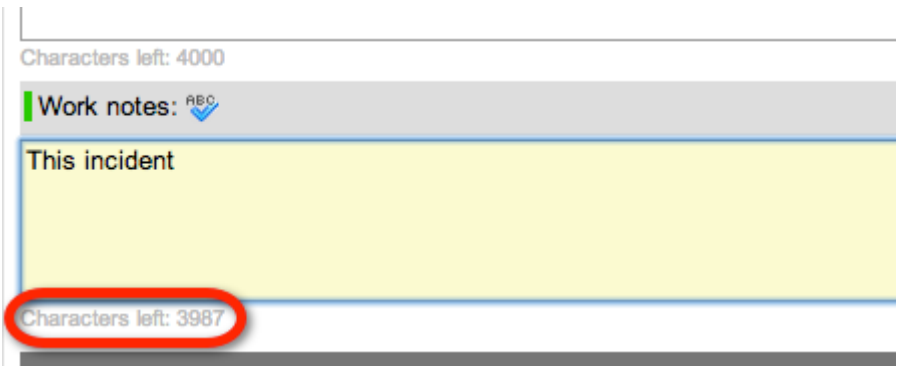
必要なロール：admin

このタスクについて

このプロパティは、[追加コメント] フィールドや [作業メモ] フィールドなどのテキストフィールドの下にカウンターを追加します。ユーザーがテキストを入力すると、カウンターが動的に更新されます。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > **[UI プロパティ]**に移動します。
2. [テキストエリア (ジャーナルおよび複数行のテキストフィールド) 用文字カウンター] の横にあるチェックボックスをオンにします。
3. [保存] を選択します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前と値のペアのフィールドタイプ

名前を使用して、スクリプトの名前と値のペアのフィールドに格納されている値にアクセスできます。

サンプルスクリプト

次の例は、名前と値のペアのフィールドにマッピングを追加する方法と、名前を使用して既存の値のクエリを実行する方法を示しています。

```
// Script example demonstrating setting and getting values
var gr = new GlideRecord('u_nv_table');
gr.initialize();

gr.nv_field.name1 = "value1"; //add a name-value Pair mapping with the
 name "name1" and value "value1"
gr.nv_field.name2 = "value2"; //add another name-value Pair mapping with
 the name "name2" and value "value2"

// Access by dot notation
gs.print("name1 = " + gr.nv_field.name1); // Expected output: name1 =
 value1

// Iterate over each property and print name and value
for(var name in gr.nv_field) {
    gs.print(name + " = " + gr.nv_field[name]);
}

gs.print(gr.nv_field); // Expected output:
 {"name1":"value1","name2":"value2"}
```

完了率フィールドタイプ

アドミニストレーターは、完了率フィールドを作成できます。このフィールドは、10 進数の入力を受け入れ、リストに表示されるときに進捗状況バーとして表示されます。

たとえば、完了率フィールドを使用してフォーム内のタスクまたはプロジェクトの完了率を設定すると、その割合が進捗状況バーとしてリストに表示されます。

アドミニストレーターは、実際の進捗状況と目標値を比較して目標が達成されているかどうかを判断するビューを構成し、色を適用して進捗状況が期待どおりでない場合に視覚的なアラートを提供することもできます。

完了率フィールドのフォームビュー

完了率フィールドのリストビュー

ターゲットしきい値の色属性

*target_field*属性が構成されている場合、*target_threshold_colors*という名前の 2 番目の属性を使用すると、アドミニストレーターは追加のパラメーターを定義できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーターは次のとおりです。

- 色付きのバーの色を変更するさまざまなしきい値
- 各しきい値に固有の色

この属性の値の形式は、**number1:color1;number2:color2** などです。この属性を使用して、目標の完了率よりも低い完了率に警告の色を適用します。これらの値は、達成された目標の完了率として定義されます。たとえば、**0:red;50:yellow;90:green** の値は、ターゲット割合への進捗状況が 0～49 の場合に赤いバーを表示します。目標の 50～89 % の場合、色は黄色になります。目標の 90 % 以上の場合は緑色で表示されます。目標のパーセンテージを超える完了率も緑色で表示されます。色属性を最小パーセンテージから最大パーセンテージの順に並べます。

target_field を指定しない場合は、100 の目標が使用され、単一のフィールド値で色のしきい値を使用できます。

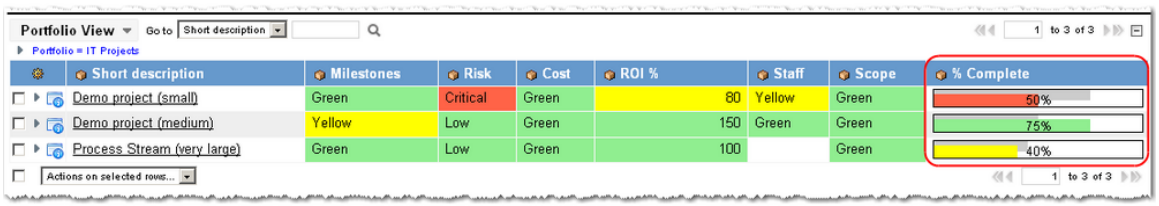
```
target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen
```

次の表に、上記で定義した色を使用した目標の割合の計算例を示します。

ターゲットしきい値の色属性

目標のパーセンテージ	パーセントフィールド値	目標のパーセンテージの計算	色
100	40	40%	トマト
65	59	90.7%	ライトグリーン
15	10	66.7%	カーキ

完了率の色の例



目標のフィールド属性を追加する

オプションの属性 (*target_field*) を完了率フィールドに追加して、タスクまたはプロジェクトの実際の完了率と、この時点でのタスクの必要な位置を指定する別の 10 進数フィールドの目標パーセンテージと比較します。

始める前に

必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて

目標フィールドが指定されていない場合、目標は 100 とみなされます。

手順

1. フォームの [完了率] フィールドを右クリックします。
2. ポップアップメニューから [辞書を構成] を選択します。
3. [辞書エントリ] フォームで、次の属性を追加します。
   target_field=percent_complete_target
4. 辞書レコードを更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リストでは、目標値を示すグレーのバーが色付きのバーの後ろに表示されます。灰色の目標値バーは、ターゲットフィールドを定義した場合にのみ表示されます。

電話番号フィールドタイプ

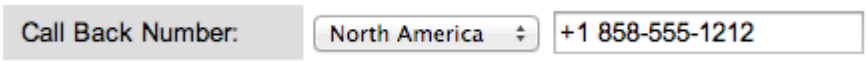
E.164 電話番号規格は、テリトリの公衆電話ネットワーク経由で国際電話を正常にルーティングできるように、電話番号に関する必要なすべての情報が含まれ、適切にフォーマットされていることを確認します。

ユーザーが電話番号を入力すると、電話番号が受信され、一連の数字として保存されます。E.164 電話番号フィールドは、国内番号および国際番号として表示されるときに、E.164 に準拠するように番号を自動的にフォーマットして検証します。E.164 電話番号フィールドタイプは、電話フィールドタイプを置き換えるものではありません。

E.164 電話番号フィールドには、次の情報が表示されます。

- [オプション] 電話番号テリトリの選択リスト
- [常時] 電話番号を入力するための入力ボックス
- [デフォルト] 電話番号が選択した電話テリトリの形式と一致せず、保存できない場合は赤い下線が付けられます。
- [オプション] 電話番号が選択した電話テリトリの形式と一致しなくても、テリトリを [その他/不明] として保存できる場合は、緑色の下線が付けられます

電話 **e164**



割り当てられたテリトリ

テリトリは場所に割り当てられ、ユーザーに直接割り当てられることはありません。

ユーザーのテリトリ、つまりユーザーの E.164 準拠の電話機能は、ユーザーの場所に基づいています。たとえば、ユーザーの場所が、ユーザー [sys_user] テーブルで定義された **SHS quadra 5, Bloco E., Brasilia** の場所である場合、場所テーブル内のブラジルの親レコードが電話テリトリを定義します。電話テリトリは、マップページ 階層の任意のレベルで割り当てることができます。テリトリが見つかるか、親がなくなるまで、上にある次の親が検索されます。

依存フィールド

辞書では、[ユーザー] または [場所] フィールドで依存フィールドを指定できます。これにより、ユーザーが電話番号を入力したときにセレクター選択リストに適切なテリトリが表示されます。

たとえば、インシデントテーブルの依存フィールドに「`caller_id`」と入力した場合、ユーザーが発信者情報を入力したときに、適切なテリトリがテリトリセレクター選択リストに追加されます。

関連情報

フィールドに依存にする

E.164 電話番号フィールドの構成

管理者は、電話番号システムプロパティと辞書属性を使用して、特定の操作を行うことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティは、比較可能な辞書属性を持たないすべての電話番号フィールドに構成オプションを適用します。辞書属性は、追加された電話番号フィールドにのみ構成を適用します。辞書属性はシステムプロパティよりも優先されるため、アドミニストレーターはプロパティを使用してグローバル構成を設定し、フィールドごとに例外を適用できます。

注: 英数字は使用不可であり、有効な電話番号とは見なされません。

テリトリ形式の検証を必須にする

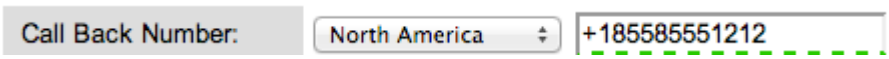
デフォルトでは、電話番号フィールドでは、電話番号が選択したテリトリの表示形式と一致している必要があります。

デフォルトでは、電話番号フィールドでは、電話番号が選択したテリトリの表示形式と一致している必要があります。電話番号がこの形式と一致しない場合、入力ボックスの電話番号の下に赤い線が表示されるか、ボックス全体が赤くなり、ユーザーは電話番号を保存できなくなります。

電話 **e164** 厳格

glide.phone_number_e164.strict システムプロパティを **false** に設定するか、 *pn_strict* 辞書属性を追加すると、電話番号入力ボックスで、選択したテリトリにリストされているテリトリ形式と一致しない番号の下に緑色の線が表示されるか、ボックス全体が緑色に変わります。[その他/不明] テリトリを使用して、無効な電話番号を保存できます。

電話 **e164** 非厳格



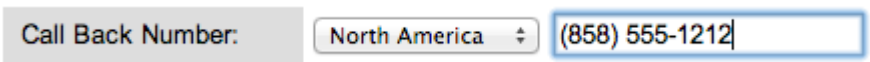
警告: オプションのテリトリ形式の検証から必須のテリトリ形式の検証に切り替えると、一部の電話番号の検証が完全に失敗する可能性があります。このような場合、E.164 電話番号フィールドにエラーメッセージが表示されます。

国際形式の入力を必須にする

デフォルトでは、ユーザーは自分のテリトリの国内形式で電話番号を入力でき、国際電話用に番号を書式設定する必要はありません。

[電話番号] フィールドでは、ユーザーがフィールドの編集を終了したときに、地域の電話番号が E.164 準拠の国際電話番号に自動的に書式設定されます。入力した電話番号が地域の番号のテリトリの形式と一致する限り、ユーザーは電話番号を保存できます。

国内電話 **e164** エントリ



国際電話 **e164** 表示

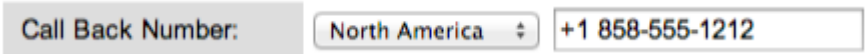
glide.phone_number_e164.allow_national_entry システムプロパティを変更するか、*pn_allow_national_entry* 辞書属性を追加する場合、ユーザーは、プラス (+) 文字で始まるテリトリの国際形式で電話番号を入力する必要があります。ユーザーは国内形式の電話番号を保存できません。また、電話番号入力ボックスでは、適切な国際形式がない電話番号の下に赤い線が表示されます。

国内形式の表示を構成する

デフォルトでは、E.164 電話番号フィールドには常に国際形式の電話番号が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

国際電話 **e164** 表示



次のシステムプロパティを追加することで、特定の状況で国内形式を使用するように E.164 電話番号を変更します。

プロパティ	説明
glide.phone_number_e164.display_national	• タイプ：文字列 • デフォルト値：false • 他の可能な値： ◦ **true** または **form**：電話番号をフォーム上では国内形式で表示しますが、リスト上では国際形式で表示します。 ◦ **all**：電話番号は常に国内形式で表示されます。 ◦ **user**：電話番号が現在のユーザーの地域設定と一致する場合にのみ、国内形式の電話番号を表示します。 ◦ **false**：電話番号を国内形式で表示しません。

使用可能な値の 1 つを選択して、システムでの E.164 電話番号の処理方法を決定します。

特定のフィールドに次の辞書属性を追加して、システムプロパティを上書きすることもできます。

辞書属性	説明
pn_display_national	E.164 電話番号フィールドに電話番号を表示する方法を指定する *glide.phone_number_e164.display_national* プロパティの設定を上書きします。使用可能な値は、*glide.phone_number_e164.display_national* プロパティで説明した値と同じです。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：false • 例：pn_display_national=all

テリトリラベルの表示を構成する

プロパティは、テリトリラベルの表示方法をコントロールします。

システムプロパティを設定するか、辞書属性を追加することで、E.164 電話番号フィールドの番号の横にテリトリラベルを表示できます。この表示は、テリトリセレクター選択リストがオフになっているときに、入力した電話番号のテリトリをユーザーに表示する場合に便利です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

E.164 電話テリトリラベルの表示

テリトリラベルを有効にすると、電話のテリトリもリストに表示されます。

次のシステムプロパティを追加して、E.164 電話番号の番号の横にテリトリラベルを表示します。

プロパティ	説明
glide.phone_number_e164.display_territory	E.164 電話番号フィールドにテリトリ ラベルをいつ表示するかを決定します。 • タイプ ：文字列 • デフォルト値：read-only (読み取り専用) • 他の可能な値： ◦ **all** (すべて)：テリトリラベルを表示します。 ◦ **national** (国内)：電話番号が国内形式である場合にのみテリトリラベルが表示されます。 ◦ **read-only** (読み取り専用)：番号の形式 (国内または国際) に関係なく、テリトリラベルが読み取り専用モードで表示されます。 ◦ **read-only-national** (読み取り専用の国内)：番号が国内形式である場合にのみ読み取り専用モードでテリトリラベルが表示されます。 ◦ **list**：テリトリラベルをリストに表示します。 ◦ **list-national**：番号が国内形式である場合にリストのテリトリラベルが表示されます。 ◦ **none**：テリトリラベルを表示しません。

特定のフィールドに次の辞書属性を追加して、システムプロパティを上書きすることもできます。

辞書属性	説明
pn_display_territory_text	電話番号フィールドにテリトリラベルを表示するタイミングを定義する *glide.phone_number_e164.display_territory_text* プロパティを上書きします。使用可能な値は、*glide.phone_number_e164.display_territory_text* プロパティで以前に説明した値と同じです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

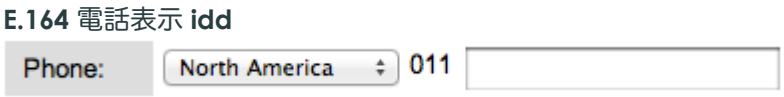
(続く)

辞書属性	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：read-only (読み取り専用) • 例：pn_display_territory_text=all

国際直通電話プリフィックスを構成する

プリフィックスの表示をコントロールするプロパティを使用できます。

システムプロパティを設定するか、辞書属性を追加することで、テリトリセレクター選択リストとフォームの E.164 電話番号フィールドの入力ボックスの間に表示される国際直通電話プレフィックスの表示を有効にすることができます。



国際直通電話プレフィックスを表示するには、次のシステムプロパティを追加します 。

プロパティ	説明
glide.phone_number_e164.display_users_idd	テリトリセレクター選択リストとフォームの入力ボックスの間に国際直通ダイヤル プレフィックスを表示するかどうかを指定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false

特定のフィールドに次の辞書属性を追加して、システムプロパティを上書きすることもできます。

辞書属性	説明
pn_display_users_idd	テリトリセレクター選択リストとフォームの入力ボックスの間に国際直通ダイヤル プレフィックスを表示するかどうかを決定する *glide.phone_number_e164.display_users_idd* プロパティを上書きします。使用可能な値は、前の *glide.phone_number_e164.display_users_idd* プロパティで説明した値と同じです。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 例：pn_display_users_idd=false

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電話テリトリセレクター選択リストを構成する

デフォルトでは、E.164 電話番号フィールドには、電話番号に関連付けられた電話テリトリが常に表示されます。

システムプロパティを変更するか、辞書属性を追加すると、テリトリセレクター選択リストが非表示になります。テリトリセレクター選択リストが非表示になっている場合、ユーザーが入力できるのは地域または国内の番号のみです。

電話 **e164** セレクターを非表示

テリトリセレクター選択リストを表示または非表示にするには、次のシステムプロパティを追加します 。

プロパティ	説明
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	テリトリセレクター選択リストを表示するかどうかを決めます。テリトリセレクター選択リストを非表示にすると、ユーザーは地域または国内の電話番号のみを入力するように制限されます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true

特定のフィールドに次の辞書属性を追加して、システムプロパティを上書きすることもできます。

辞書属性	説明
pn_display_territory_selector	テリトリセレクター選択リストを表示するかどうかを決める *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto* プロパティの設定を上書きします。使用可能な値は、前の *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto* プロパティで説明した値と同じです。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 例：pn_display_territory_selector=false

E.164 電話番号フィールドのシステムプロパティ

E.164 電話番号フィールドを構成するために、いくつかのプロパティを使用できます。

注: システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e.164 電話番号フィールドのシステムプロパティ

プロパティ	説明
glide.phone_number_e164.strict	すべての電話番号フィールドが、選択したテリトリの表示形式と一致する必要があるかどうかを指定します。 値が **true** の場合、電話番号の入力フィールドは、選択したテリトリの形式に一致しない電話番号の下に赤線を表示します。ユーザーは、電話番号を保存することができません。 値が **false** の場合、電話番号の入力フィールドは、選択したテリトリの形式に一致しない電話番号の下に緑色の線を表示します。ユーザーは、電話番号を保存することができます。テリトリセレクター選択リストでは、 [その他/不明] テリトリ形式のオプションを選択できます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。
glide.phone_number_e164.allow_national_entry	ユーザーが国内形式の電話番号を入力できるかどうか、または国際形式で電話番号を入力する必要があるかどうかを決定します。 **true** の場合、ユーザーは選択したテリトリの国内形式で電話番号を入力できます。**false** の場合、ユーザーは選択したテリトリの国際形式で電話番号を入力する必要があります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。
glide.phone_number_e164.display_national	E.164 電話番号を国内形式で表示するかどうかを決定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：false • 他の可能な値：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e.164 電話番号フィールドのシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	◦ **true** または **form**：電話番号をフォーム上では国内形式で表示しますが、リスト上では国際形式で表示します。 ◦ **all**：電話番号は常に国内形式で表示されます。 ◦ **user**：電話番号が現在のユーザーの地域設定と一致する場合にのみ、国内形式の電話番号を表示します。現在のユーザーの地域設定は、ユーザーレコードに関連付けられている場所によって決まります。 ◦ **false**：電話番号を国内形式で表示しません。 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	テリトリ セレクター選択リストを表示するかどうかを決めます。テリトリセレクター選択リストを非表示にすると、ユーザーは地域または国内の電話番号のみを入力するように制限されます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。
glide.phone_number_e164.display_territory_text	E.164 電話番号フィールドにテリトリ ラベルをいつ表示するかを決定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：read-only (読み取り専用) • 他の可能な値： ◦ **all**：常にテリトリラベルを表示します。 ◦ **national** (国内)：電話番号が国内形式である場合にのみテリトリラベルが表示されます。 ◦ **read-only** (読み取り専用)：番号の形式 (国内または国際) に関係なく、テリトリラベルが読み取り専用モードで表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e.164 電話番号フィールドのシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	◦ **read-only-national** (読み取り専用の国内)：番号が国内形式である場合にのみ読み取り専用モードでテリトリラベルが表示されます。 ◦ **list**：テリトリラベルをリストに表示します。 ◦ **list-national**：番号が国内形式である場合にリストのテリトリラベルが表示されます。 ◦ **none**：テリトリラベルを表示しません。 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。
glide.phone_number_e164.display_users_idd	テリトリセレクター選択リストとフォームの入力フィールドの間に国際直通ダイヤル プレフィックスを表示するかどうかを指定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。

E.164 電話番号フィールドの辞書属性

グローバルシステムプロパティを特定の辞書属性で上書きすることができます。

e.164 電話番号フィールドの辞書属性

辞書属性	説明
pn_strict	すべての電話番号エントリが選択したテリトリの形式と一致することを必須にする *glide.phone_number_e164.strict* プロパティ設定を上書きします。使用可能な値は、*glide.phone_number_e164.strict* プロパティで説明した値と同じです。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 例：pn_strict = false
pn_allow_national_entry	ユーザーが国内形式の電話番号を入力できるかどうか、または国際形式で電話番号を入力する必要があるかどうかを決定する *glide.phone_number_e164.allow_national_entry* プロパティの設定を上書きします。使用可能な値

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e.164 電話番号フィールドの辞書属性 (続く)

辞書属性	説明
	は、*glide.phone_number_e164.allow_national_entry* プロパティで説明した値と同じです。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 例：pn_allow_national_entry=false
pn_display_national	E.164 電話番号フィールドに電話番号を表示する方法を指定する *glide.phone_number_e164.display_national* プロパティの設定を上書きします。使用可能な値は、*glide.phone_number_e164.display_national* プロパティで説明した値と同じです。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：false • 例：pn_display_national=all
pn_display_territory_selector	テリトリセレクター選択リストを表示するかどうかを決める *glide.phone_number_e164.display_territory_selector* プロパティの設定を上書きします。使用可能な値は、*glide.phone_number_e164.display_territory_selector* プロパティで説明した値と同じです。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 例：pn_display_territory_selector=false
pn_display_territory_text	電話番号フィールドにテリトリラベルを表示するタイミングを定義する *glide.phone_number_e164.display_territory_text* プロパティを上書きします。使用可能な値は、*glide.phone_number_e164.display_territory_text* プロパティで説明した値と同じです。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：read-only (読み取り専用) • 例：pn_display_territory_text=all
pn_display_users_idd	テリトリセレクター選択リストとフォームの入力ボックスの間に国際直通ダイヤル プレフィックスを表示するかどうかを決定する *glide.phone_number_e164.display_users_idd* プロパティを上書きします。使用可能な値は、*glide.phone_number_e164.display_users_idd* プロパティで説明した値と同じです。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 例：pn_display_users_idd=false

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テリトリ電話の表示ルールを構成する

電話番号を構成する一連の数字は、一連の正規表現を適用することによって、特定の地域向けに自動的に検証され、書式設定されます。

始める前に
必要なロール：admin

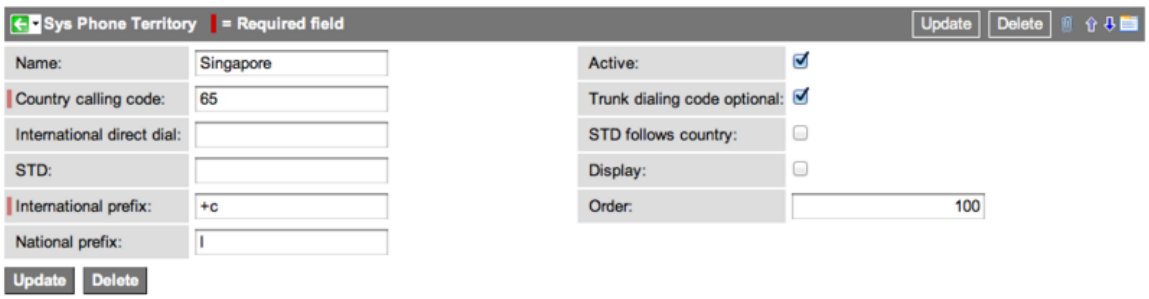
このタスクについて
番号はまず、テリトリに定義された電話検証に対して、[順序] フィールドで指定された順序で検証されます。有効であるためには、少なくとも 1 つの電話検証の [条件] フィールドで定義された正規表現と番号が一致する必要があります。

番号が検証された後、テリトリに定義された各形式の [条件] 式が、[順序] フィールドで指定された順序で番号に適用されます。[パターン] および [フォーマット] の正規表現が適用され、テリトリ用に正しく書式設定された電話番号が生成されます。

[システム電話回線領域] 画面では、アドミニストレーターは特定のテリトリの表示ルールを編集できます。アドミニストレーターは、[アクティブ]、[表示]、または [順序] フィールドを変更できます。テリトリの表示ルールを編集するには：

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [ルール] > [電話番号の表示ルール]に移動します。
2. テリトリの名前をクリックします。
3. 必要に応じてフィールドを編集します (表を参照)。
4. [更新] をクリックします。



テリトリ電話の表示ルール

フィールド	説明
名前	テリトリの一意の名前。
電話の国コード	テリトリ外から番号をダイヤルするための国コード。
国際直通電話	テリトリから国際電話をかける場合のプリフィックス (00 や 001 など)。
STD	直接距離ダイヤルコードとも呼ばれる登録者のトランクダイヤルコード。これは、電話番号の前にある一連の番号で、通話が国内の発信エリア外にルーティングされるかどうかを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

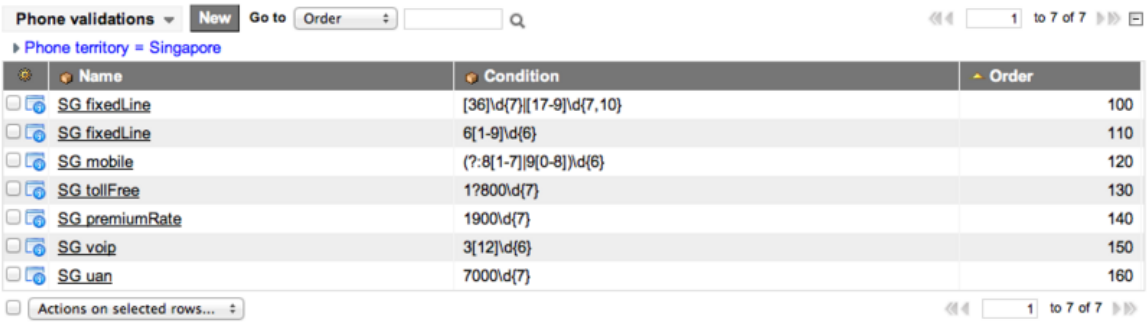
フィールド	説明
国際識別番号	プラス記号 (+) など、国際電話をダイヤルするために必要なプリフィックス。
国内識別番号	国内電話をかけるために必要なプリフィックス。
有効	テリトリ電話定義がアクティブかどうかを示すインジケーター。非アクティブになると、ユーザーはこのテリトリを利用できなくなります。
オプションのトランクダイヤルコード	STD コードがオプションかどうかを示すインジケーター。
STD は国に従う	電話の国コードの右側に STD コードを表示するかどうかを示すインジケーター。
表示	選択リストにテリトリを表示するかどうかを示すインジケーター。このチェックボックスをオフにすると、選択リストからテリトリが削除されます。テリトリセレクター選択リストに表示されていないテリトリの国際番号を入力した場合、そのテリトリはそのフィールドのセレクター選択リストにのみ一時的に追加されます。たとえば、英国の [表示] フィールドが選択されていない場合、テリトリセレクター選択リストに英国は表示されません。ただし、ユーザーが +44 で始まる国際番号を入力した場合、英国がリストに追加され、それに応じて番号が書式設定されて検証されます。
順番	テリトリが選択リストに表示される順序。テリトリは、ここで割り当てられた番号順にソートされます。複数のテリトリに同じ番号が割り当てられている場合は、アルファベット順にサブソートされます。すべてのテリトリには、デフォルト値の 100 が割り当てられます。テリトリをリストの一番上に表示するには、100 未満の値を割り当てます。テリトリをリストの末尾に表示するには、100 より大きい値を割り当てます。たとえば、1 つのテリトリに 500 の順番が割り当てられている場合は、リストの最後に表示され、複数のテリトリに 500 の順番が割り当てられている場合は、リストの最後にアルファベット順に表示されます。

電話検証

電話検証は、すべてのテリトリに対して既に構成されており、電話番号がテリトリに対して有効であることを確認するために電話番号に自動的に適用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

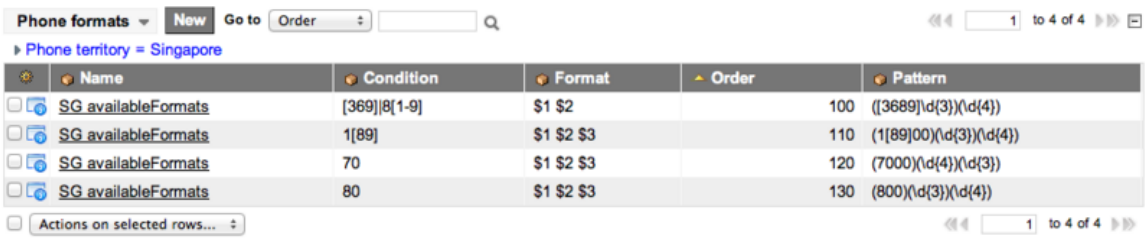
E.164 電話検証



電話番号形式

電話番号形式は、すべてのテリトリに対して既に構成されており、電話番号がテリトリに対して有効であることを確認するために電話番号に自動的に適用されます。

E.164 電話番号形式



[参照] フィールドタイプ

参照フィールドには、別のテーブルのフィールドへの参照が格納されます。たとえば、インシデントテーブルの [発信者] フィールドは、ユーザー [sys_user] テーブルへの参照です。

参照フィールドを定義すると、2 つのテーブル間に関係が作成されます。参照フィールドをフォームに追加すると、参照テーブルの他のフィールドをフォームで使用できるようになります。

注: 参照フィールドは、他の 1 つのテーブルのレコードのみを参照できます。任意のテーブルのレコードを参照できるフィールドを追加するには、ドキュメント ID 要素タイプを使用します。

アドミニストレーターは、新しい参照フィールドを作成し、参照フィールドのいくつかのオプションを構成できます。

参照フィールドのオプション

オプション	説明
表示値	各参照フィールドには、データベース内の参照される各レコードの sys_id が格納されますが、sys_id は表示されません。参照フィールドには、指定された表示値が表示されます。
装飾	参照装飾は、参照フィールドの横に表示されるアイコンです。
参照スタイル	参照スタイルは、参照フィールドの外観を制御する特殊なフィールドスタイルです。
参照修飾子	参照修飾子は、参照フィールドで使用可能なレコードを制限します。
カスケード削除ルール	カスケード削除ルールは、削除されたレコードを参照しているレコードがどうなるかを指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照フィールドのオプション (続く)

オプション	説明
オートコンプリート	デフォルトでは、ユーザーがフィールドに入力すると、参照フィールドが自動的に入力されます。アドミニストレーターは、オートコンプリート設定を構成できます。
参照キー	参照キーは、sys_id 以外のフィールドを参照フィールドの一意の識別子として保存します。
動的作成を有効にする (Enable dynamic creation)	動的作成が有効になっている場合、存在しない値を参照フィールドに入力すると、エラーを返す代わりに、参照されているテーブルに新しいレコードが作成されます。

ヒント: トラブルシューティング情報については、Now Support ナレッジベース記事「参照フィールドが選択されている場合に予期される表示値が表示されない、または空白が表示される [KB0693859]」を参照してください。

参照フィールドの追加

他のフィールドと同じ方法を使用して、参照フィールドをテーブルに追加します。

始める前に
必要なロール：personalize_form

このタスクについて
フォームをさらにカスタマイズできるように、[利用可能なテーブル (Available Tables)] リストに関連するテーブルも表示されます。

手順

1. 目的のフォームを開きます。
2. ヘッダーを右クリックし、[設定] > [フォーム レイアウト]を選択します。
3. ドット連結を使用して、追加する参照テーブル内のフィールドを見つけて選択します。

   Example
   *Table name.Field*と表示されます。たとえば、発信者のメールアドレスは *Caller.Email* と表示されます。
4. [保存] をクリックします。

参照フィールドの動的作成を有効にする

動的作成が有効になっている場合、存在しない値を参照フィールドに入力すると、エラーを返す代わりに、参照されているテーブルに新しいレコードが作成されます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
デフォルトでは、ユーザーは、参照フィールドが参照するテーブルの既存のレコードと一致する値を参照フィールドに値を入力する必要があります。たとえば、インシデントの [発信者] フィールドには、既存のユーザーの値が必要です。動的作成を有効にすると、ユーザーが存在しない値を参照フィールドに入力したときに、エラーを返す代わりに、参照されているテーブルに新しいレコードを作成することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フォームのフィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを設定] を選択します。
2. 次のフィールドに入力します (辞書フォームの構成が必要な場合があります)。
   - **dynamic_creation**：チェックボックスをオンにします。
   - **dynamic_creation_script**：レコードを動的に作成するスクリプトを入力します。
3. [更新] をクリックします。

例：

次の `dynamic_creation_script` を使用して、参照されるテーブルにレコードを作成できます。

```
current.name = value;
current.insert();
```

注: 親オブジェクトを使用して、親レコードからすべてのものにアクセスすることができます。

次の内容の *`MyUserReferenceCreator`* という名前のスクリプトインクルードを作成できます。

```
var MyUserReferenceCreator = Class.create();
MyUserReferenceCreator.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    create: function(current, value) {
        current.name=value;
        return current.insert();
    },

    type: 'MyUserReferenceCreator'
}
```

スクリプトインクルードが作成されると、次の `dynamic_creation_script` によって無効な参照フィールド値の新しい場所が生成されます。

```
new MyUserReferenceCreator().create(current, value);
```

関連情報

フォームレイアウトの構成

カスケード削除ルールを構成する

レコードが削除されたときに、削除されたレコードを参照しているレコードに削除がどのように影響するかについて、さまざまなオプションがあります。レコードが削除されたときに、そのレコードを参照するレコードがどうなるかを構成できます。

始める前に

必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて

たとえば、複数のインシデントレコードの [発信者 **ID**] フィールドで参照されているユーザーレコードを削除した場合、それらのインシデントレコードに何が起こるかを構成できます。デフォルトでは、参照はクリアされるため、インシデントレコードは空の [発信者 **ID**] フィールドを使用して維持されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フォームの参照フィールドに移動します。
2. フィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成]を選択します。
3. [関連リンク] の [詳細ビュー] をクリックします。
4. [参照仕様] セクションを見つけます。
5. [参照カスケードルール] フィールドで、次のいずれかのオプションを選択します。

> **注:** このフィールドのオプションは、m2m の関係を持つテーブルには影響しません。つまり、この例では、テーブルが m2m の関係を持っている場合、ユーザーレコードが削除されます。

オプション	説明
[クリア] または **[--**なし--]	レコードを削除すると、参照がクリアされます (デフォルトのオプション)。
[削除] または [カスケード]	レコードを削除すると、すべての参照レコードも削除されます。たとえば、ユーザーレコードが削除されると、そのユーザーに割り当てられたインシデントもすべて削除されます。 **注意:** この方法は慎重に使用してください。
制限	レコードへの参照がない場合を除き、レコードの削除は制限されます。たとえば、インシデントにユーザーへの参照が含まれている場合、そのユーザーレコードは削除できません。
なし	レコードを削除しても、そのレコードを参照するレコードは変更されません。

6. [更新] をクリックします。

関連情報

辞書エントリの変更

参照キーを定義する

デフォルトでは、参照フィールドは、レコードの sys_id をデータベースに保存します。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
参照キーを削除することで、参照フィールドの一意の識別子として使用する sys_id 以外のフィールドを識別できます。sys_id ではなく参照キーフィールドの値が、その参照フィールドのデータベースに保存されます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [辞書]に移動します。
2. フィールドレコード (たとえば、Incident テーブルの **resolved_by**) を開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [参照キー] フィールドに、参照されるテーブルのフィールド名 (たとえば、sys_user テーブルの email) を入力します。

   注: 参照されるテーブルから、必須かつ一意のフィールドを常に選択してください。

4. [更新] を選択します。

参照フィールドを選択リストとして表示する

ルックアップウィンドウを開く代わりに、参照フィールドを選択リストとして表示することができます。

始める前に

必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて

注: 定義された参照キーを持つ選択肢参照フィールドは機能しません。

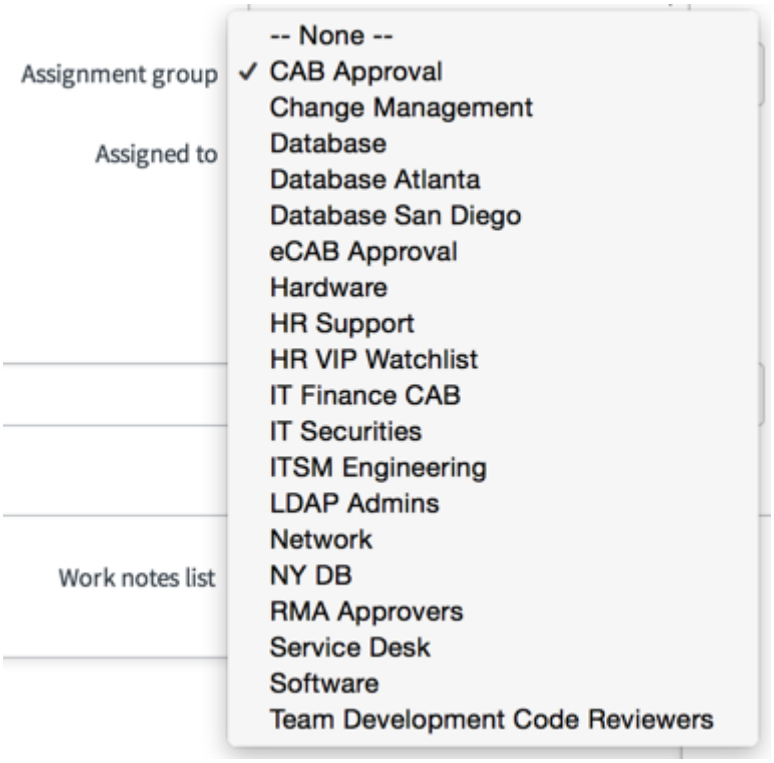
手順

1. フォームで、参照フィールドのラベルを右クリックし、[ディクショナリを設定] を選択します。
2. [選択肢リストの仕様] セクションで、[選択肢] フィールドで次のいずれかのオプションを選択します。
   - 「-- なし --」のあるドロップダウン
   - 「-- なし --」のないドロップダウン
3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
4. [関連リンク] の [詳細ビュー] をクリックします。
5. [属性] フィールドで、次の属性をカンマで区切って追加します。

```
ref_auto_completer=AJAXReferenceChoice
```

6. [更新] をクリックします。
   参照フィールドが選択リストとして表示されて、フォームが再度開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:

glide.ui.max_ref_dropdown システムプロパティは、参照フィールドを選択リストとして表示するか、参照アイコンとして表示するかを決定します。利用可能な選択肢の数がこのプロパティの値を超えると、選択リストの代わりに参照アイコンが表示されます。このプロパティのデフォルト値は 25 です。このプロパティはインスタンス全体に影響しますが、*max_ref_dropdown* 辞書属性を使用して個々のフィールドでこのプロパティを上書きすることができます。辞書属性を変更するには、personalize_dictionary ロールが必要です。

glide.xmlhttp.max_choices システムプロパティは、選択リストに表示する選択肢の数を決定します。このプロパティのデフォルト値は 15 ですが、プロパティがインスタンスに存在しない場合、インスタンスではハードコードされた値 10 が使用されます。

関連情報

システム辞書

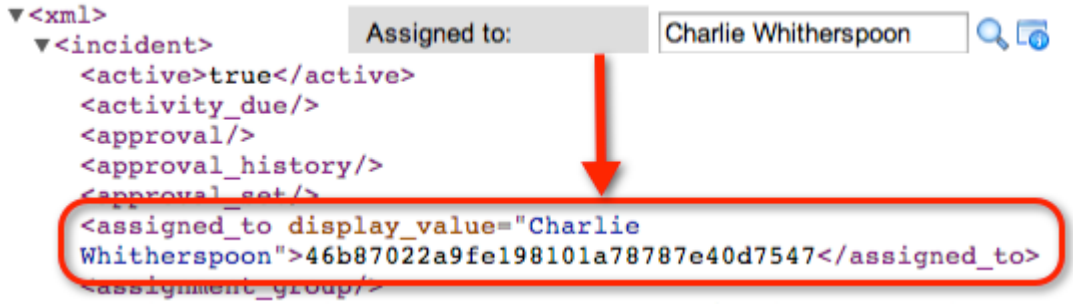
表示値

参照フィールドには、データベース内の参照される各レコードの sys_id が格納されますが、sys_id は表示されません。

参照フィールドには、表示値が表示されます。たとえば、インシデントの [アサイン先] フィールドには特定のユーザーの sys_id が格納されますが、実際にはユーザーの名前が表示されます。次の例は、ユーザーレコードの表示値である **Charlie Witherspoon** が [アサイン先] フィールドにどのように表示されるかを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示値の **xml**



参照フィールド

参照フィールド	データベースに格納されている値	ソーステーブルの表示値フィールド	UI に表示される値
アサイン先 [task.assigned_to]	46b87022a9fe198101a78787e40d7547	名前 [sys_user.name]	Charlie Whitherspoon

参照フィールドには、次の場所に表示値が表示されます。

- リスト
- フォーム
- レポート
- オートコンプリート提案
- スラッシュバケット

関連情報

一意のレコード識別子 (sys_id)

フィールドをテーブルの表示値として選択する

テーブルの表示値として定義できるフィールドは 1 つだけです。

始める前に

必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて

[表示] 値 を **true**に設定すると、ビジネスルールによって、テーブルの他のすべてのフィールドの [表示] 値が **false** に設定されます。以前のバージョンでは、テーブルの他のフィールドの [表示] 列の値が **true** になっていないことを手動で確認する必要があります。

注: 拡張テーブルは、親テーブルの表示値を継承します。拡張テーブルに個別の表示値を設定すると、親テーブルの表示値が上書きされます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [辞書]に移動します。
2. [テーブル] [次の値に等しい] **[<参照テーブルの名前>]** でフィルタリングします。
3. 目的のフィールドを見つけて、[表示] を **true** に設定します。

最良の結果を得るには、表示値フィールドとして、各レコードで必須かつ一意のフィールドを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** フィールドをテーブルの表示フィールドにする場合は、翻訳されたテキスト [sys_translated_text] テーブルのフィールドのすべての値を、指定されたすべての言語に必ず翻訳してください。翻訳されていない表示フィールドのオプションは、オートコンプリート (先行入力) 機能では表示されません。

参照フィールドは、次の順序で表示値を検索します。

a. 拡張テーブルの最下位のサブテーブルのシステムディクショナリで display = true になっているフィールド。
b. 親テーブルのシステムディクショナリで display = true になっているフィールド。
c. **name** または **u_name** または **x_name** という名前のフィールド。
d. **number** または **u_number** または **x_number** という名前のフィールド。
e. Glide プロパティ *glide.record.display_value_default* で指定されたフィールド
f. 参照レコードの [作成日] フィールド。

装飾

参照装飾は、参照フィールドの横に表示されるアイコンです。

参照ルックアップは常に表示され、参照するレコードを選択するために使用されます。レコードを選択すると、他の参照装飾が表示されます。

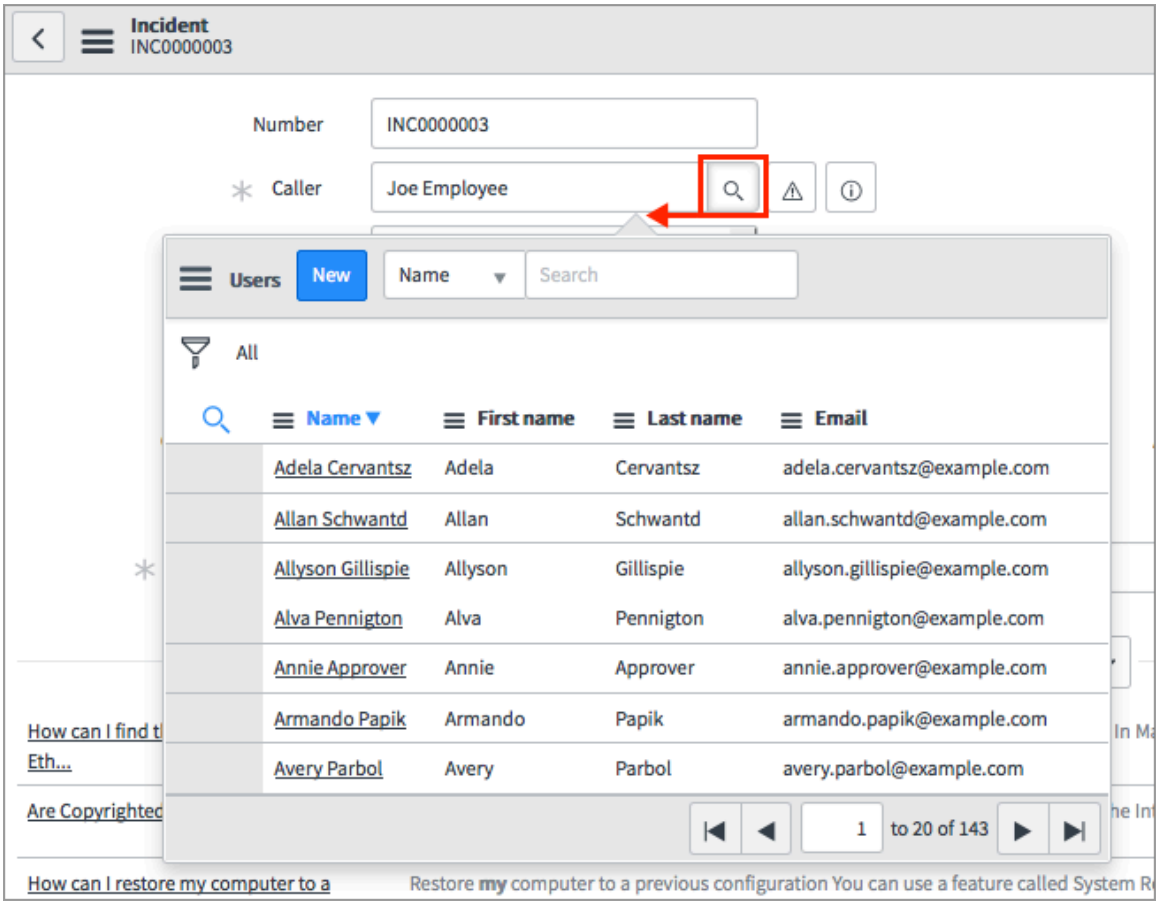
参照ルックアップ

フォームでは、参照ルックアップアイコン ( ) が編集可能な参照フィールドによって表示されます。参照ルックアップアイコンをクリックすると、参照テーブルのレコードリストが表示されます。

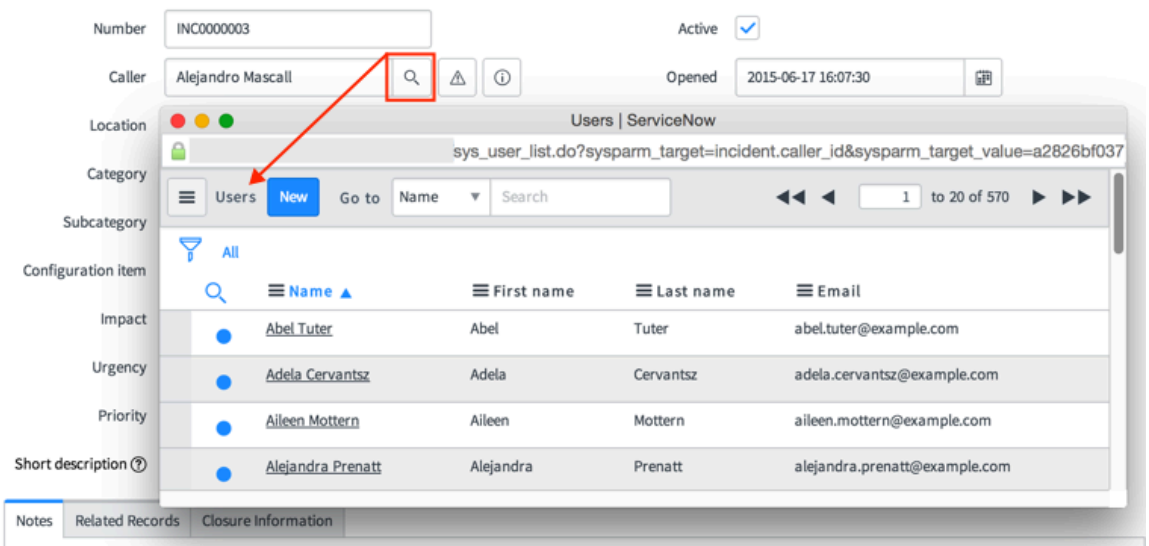
リスト v3 が有効になっている場合、リストはポップオーバーに表示されます。それ以外の場合、リストはポップアップウィンドウに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照ルックアップリストのポップオーバー



参照ルックアップリストのポップオーバー



ツリーピッカールックアップ

ディクショナリを変更して属性 *tree_picker* を追加することで、参照ルックアップをツリーピッカー形式でレンダリングできます。

ツリーピッカーで使用されるラベル名はカスタマイズできません。ラベル名はテーブルの値から取得されます。

注: モバイルアプリケーションを使用している場合、ツリー表示階層は参照フィールドに表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

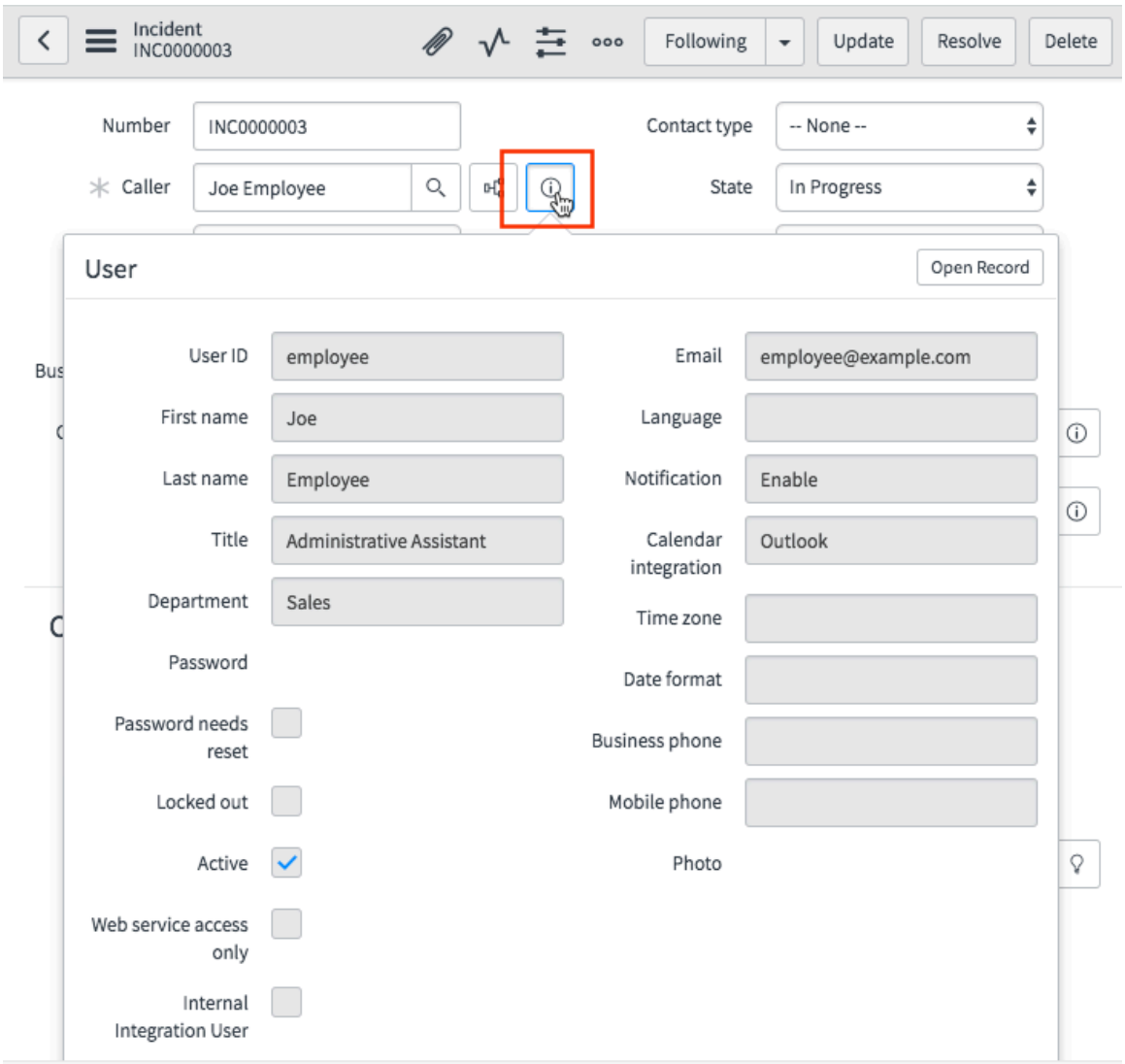
関連情報

ツリーピッカー

参照フィールドアイコン

フォームでは、参照アイコン (ⓘ) が入力された参照フィールドによって表示されます。アイコンをクリックすると、参照されているレコードの読み取り専用プレビューが開きます。

フォーム上の参照レコードのプレビュー



プレビューは、フォームの別の場所をクリックするまで開いたままになります。

[レコードを開く] をクリックして、参照されているレコードに移動します。

注: サービスポータルで参照アイコンを使用する場合、フォームはポップアップビューではなく、フォームのデフォルトビューを使用して開かれます。このフォームへの書き込み権限は、標準 UI のデフォルトビューでフォームを開くのと同じです。

フィールドの参照アイコンビューを構成する

テーブルの sys_popup フォームビューを使用して、参照アイコンをポイントしたときに表示されるポップアップフォームのフィールドを構成します。テーブルに sys_popup ビューがない場合、ポップアップはデフォルトのビューを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：personalize_form

このタスクについて
ポップアップフォームは、上部のフォームセクションにのみ表示されます。

手順

1. デフォルトの sys_popup ビューを使用してテーブルの参照フィールドポップアップフォームを構成するには、インスタンス名とテーブル名を置き換えて、次の URL 形式に移動します。

```
<your instance name>.service-now.com/<table
 name>.do?sysparm_view=sys_popup
```

   注: この URL 形式では、テーブルとデフォルトの sys_popup ビューのみが表示されます。別のビューを使用するレコードでは機能しません。

   Example
   Acme、sys_user テーブル、および sys_popup デフォルトビューのインスタンスの例：

```
acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup
```

2. オプション: デフォルト以外の sys_popup ビューを使用してテーブルの参照フィールドポップアップフォームを構成するには、インスタンス名、テーブル名、およびビューの名前を置き換えて、次の URL 形式に移動します。

```
<your instance name>.service-now.com/<table
 name>.do?sysparm_view=sys_popup,<name_of_view>
```

   Example
   Acme、sys_user テーブル、および sys_popup ESS ビューのインスタンスの例：

```
acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup,ess
```

3. 必要に応じてフィールドを追加または削除するようにフォームを構成します。

詳読み取り専用フィールドでのポップアップの構成

クライアントスクリプト、UI ポリシー、変数、または ACL によってフィールドが読み取り専用になる場合、参照ポップアップとクリックスルーはデフォルトで非表示になります。ターゲットレコードを表示またはクリックスルーできるかどうかは、参照フィールドが書き込み可能かどうかに依存しません。読み取り専用の設定を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

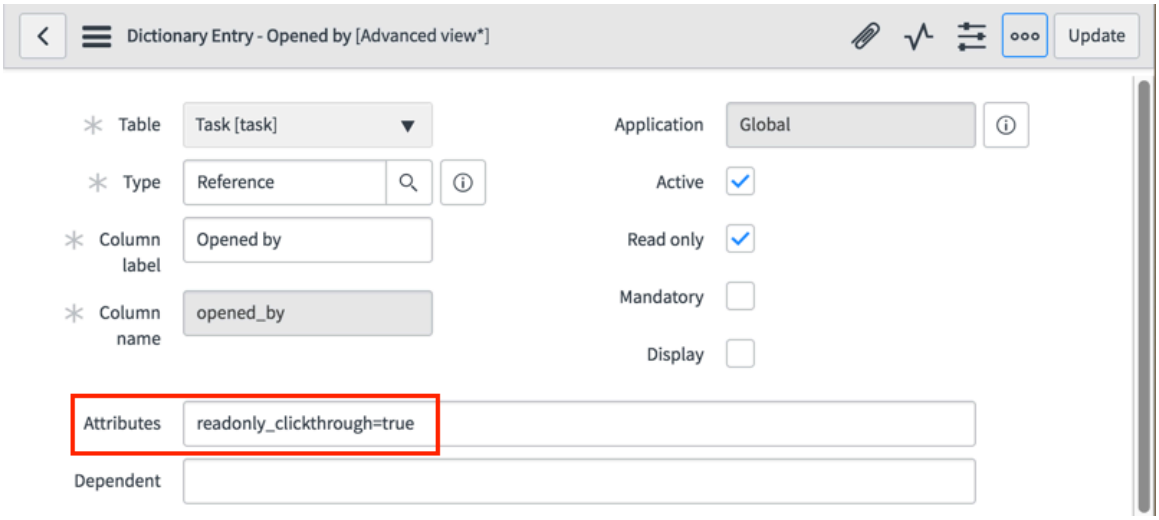
手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]に移動します。
2. [参照フィールドが読み取り専用の場合、参照フィールドのクリックスルーを有効にします] (*glide.ui.reference.readonly.clickthrough*) プロパティの値を変更します。
   true に設定すると、読み取り専用フィールドと変数のポップアップが表示されます。

次のタスク
このシステム値が **false** に設定されている場合、特定の読み取り専用参照フィールドの設定を上書きできます。辞書エントリを構成し、*readonly_clickthrough=true* 属性を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クリックスルー属性を示す辞書エントリ



関連インシデントのアイコンを構成する

[発信者] フィールドなどのフォームの参照フィールドの横にアイコンを構成して、関連インシデントを表示することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
関連インシデントを表示アイコン ( ) には、参照されたレコードに関連する他のインシデントが表示されます。

手順
1. フォームで、参照フィールドのラベルを右クリックし、[ディクショナリを設定] を選択します。
2. [属性] フィールドに *ref_contributions=user_show_incidents* 辞書属性を追加します。
3. [更新] をクリックします。
   フォームが再度開き、右側のフィールドの横に関連インシデントアイコンが表示されます。

関連情報
辞書属性を使用したテーブルとフィールドの変更

ワークフローを表示アイコンを構成する

ワークフローフィールドの横に表示されるようにアイコンを構成して、ワークフローエディターに関連するワークフローを表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ワークフローを表示アイコン ( ) は、ワークフローエディターでワークフローを開きます。

手順
1. フォームで、ワークフローフィールドのラベルを右クリックし、[構成] > [ディクショナリを構成]を選択します。
2. [属性] フィールドに *ref_contributions=show_workflow* 辞書属性を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [更新] をクリックします。
   フォームが再度開き、右側のフィールドの横にワークフローアイコンが表示されます。

関連情報

辞書属性を使用したテーブルとフィールドの変更

参照修飾子

参照修飾子を使用して、参照フィールドに返されるデータをフィルタリングします。

参照フィールドには、別のテーブルのフィールドへのリンク (参照) が格納され、参照フィールドを含むフォームで参照テーブルのレコード/フィールドを使用できるようになります。

たとえば、インシデントテーブルの [アサイン先] フィールドは、ユーザー [sys_user] テーブルへの参照です。デフォルトでは、参照されているフィールドのすべての値が、参照ルックアップに表示され、参照フィールドから直接アクセスできます (先行入力)。前の例を拡張して、参照修飾子が定義されていない場合、ユーザーテーブルのすべてのユーザーが参照ルックアップに表示されます。非アクティブなユーザーを含みます。場合によっては、これが必要な機能になることもあります。ただし、利用可能な値のサブセットのみが必要な場合もあります。この場合、参照修飾子を作成して使用可能なデータをフィルタリングし、必要な値のみが返されてフォームで使用できるようにします。アクティブユーザーまたは特定のロールを持つユーザーのみなどです。参照修飾子は堅牢であり、単純な AND/OR 条件、インライン JavaScript、または複雑なスクリプトインクルード で構成できます。

[辞書エントリ]フォームから参照修飾子を定義することにより、テーブルおよびそのテーブルを基にしているテーブル (親または拡張) の参照修飾子を変更できます。また、 辞書オーバーライドを使用して、拡張テーブルとその子 (親テーブルではない) のみの参照修飾子を変更することもできます。定義できる参照修飾子は、フィールドごと、フォーム/テーブルごとに 1 つだけです。参照修飾子は条件ビルダーには適用されません。条件ビルダーでのフィルタリングの使用方法については、「動的フィルターオプションを作成する 」を参照してください。

注:

- 参照修飾子を作成するには、基礎となる ServiceNow データモデル (テーブルとフィールド) の知識と、Web サービス とスクリプト の知識が必要です。
- 特定のユーザーがアクセスできるデータを制限するには、参照修飾子ではなく ACL を使用します。

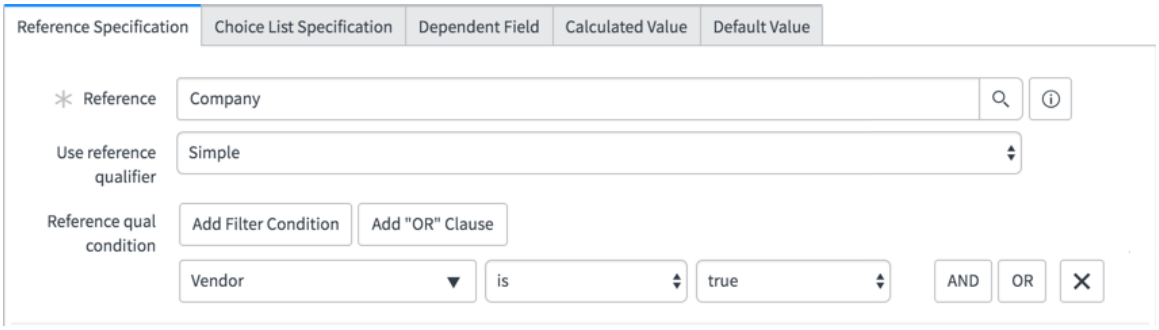
参照修飾子は、次のいずれかの方法で定義できます。

簡易参照修飾子

簡易参照修飾子では、AND/OR ステートメント (条件) を使用して単純なフィルターを作成します。会社がアクティブか、ユーザーが特定のロールを持っているか、または発信者が特定のタイムゾーンにいるかなどの条件でフィルタリングする場合は、簡易参照修飾子を使用します。簡易参照修飾子には、最大 13 の参照修飾子条件を設定できます。条件ビルダーの使用方法の詳細については、「条件ビルダー 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

簡易参照修飾子の例



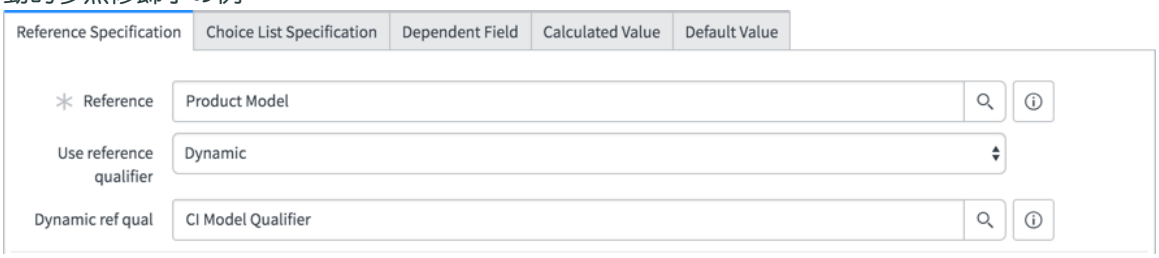
動的参照修飾子

動的参照修飾子を使用すると、動的フィルターの作成オプションを使用して参照フィールドに対してクエリを実行し、返されたデータセットをフィルタリングできます。動的フィルターオプションは、エンコードされたクエリ文字列、JavaScript、またはスクリプトインクルードを含むことができる保存されたフィルターであり、複数の動的参照修飾子で使用できます。動的フィルターオプションに加えられた変更は、同じ動的フィルターオプションを使用するすべての参照修飾子に自動的に適用されます。複数のフォームで同じフィルターを使用する場合、または「コードに精通していない」実装者にフィルター機能を提供する場合に、このタイプの参照修飾子を使用します。

ベースインスタンスは、いくつかの OOB 動的フィルターオプションを提供します。ニーズを満たす動的フィルターオプションが存在しない場合は、要件に固有の新しい動的フィルターオプションを作成できます。OOB 動的フィルターオプションの例として、コンピューターフォームなどの構成アイテムフォームの [モデル **ID**] フィールドの参照修飾子があります。参照修飾子は、**CI** モデル修飾子動的フィルターオプションを呼び出します。これにより、`ModelAndCategoryFilters` スクリプトインクルードが呼び出されます。このスクリプトインクルードは、CI のクラスに基づいてデータセットをフィルタリングします。モデル ID のオプションは、現在の CI と同じクラスに属するオプションのみです。たとえば、コンピューターフォームの [モデル **ID**] フィールドで使用できるのは、Computer クラスに属する CI のみです。

使用可能な動的フィルターオプションを見つけるには、[システム定義] → [動的フィルターオプション] に移動します。[動的フィルターオプション] リストの右隅にあるフィルターアイコンをクリックし、「参照資格が `true` の場合に利用可能」というフィルダー条件を作成します。動的参照修飾子で使用できるすべての動的フィルターオプションが表示されます。

動的参照修飾子の例



詳細参照修飾子

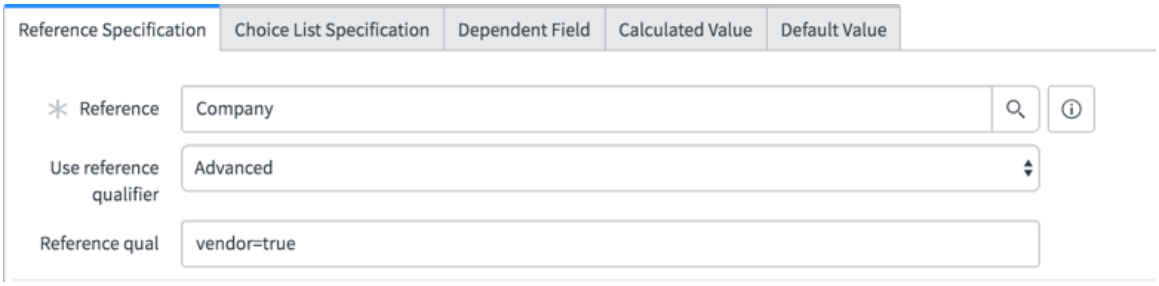
詳細参照修飾子を使用すると、参照修飾子の [参照修飾子] フィールドで、インラインエンコードクエリ文字列または JavaScript (実際のコード、または既存のスクリプトインクルードやビジネスルールの名前) フィルターを直接定義できます。他の参照修飾子タイプと同様に、フォームがロードされるときにフィルターが実行され、フィルターに一致するレコードのみが参照フィールドに表示されます。このタイプの参照修飾子は、簡易参照修飾子では処理できず、複数の参照フィールドで使用されない、単純な一意のフィルターのみを必要とする実装に使用します。

注: グローバルビジネスルールの代わりにスクリプトインクルードで JavaScript で関数を呼び出すことをお勧めします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンコードされたクエリ文字列の例として、ベンダーとして指定されたすべての会社を返す `vendor = true` があります。この文字列の入力は、簡易参照修飾子の例に示されている条件ビルダーの使用と同じです。有効なエンコードされたクエリ文字列の構文の詳細と例については、「エンコードされたクエリ文字列」を参照してください。

詳細参照修飾子の例



JavaScript 呼び出しの例は `javascript:new myScriptInclude().my_refqual()` です。このコードは、スクリプトインクルード *`myScriptInclude()`* で関数 *`my_refqual()`* を呼び出します。この関数は、参照フィールドで使用可能なオプションをフィルタリングできるクエリ文字列を返す必要があります。

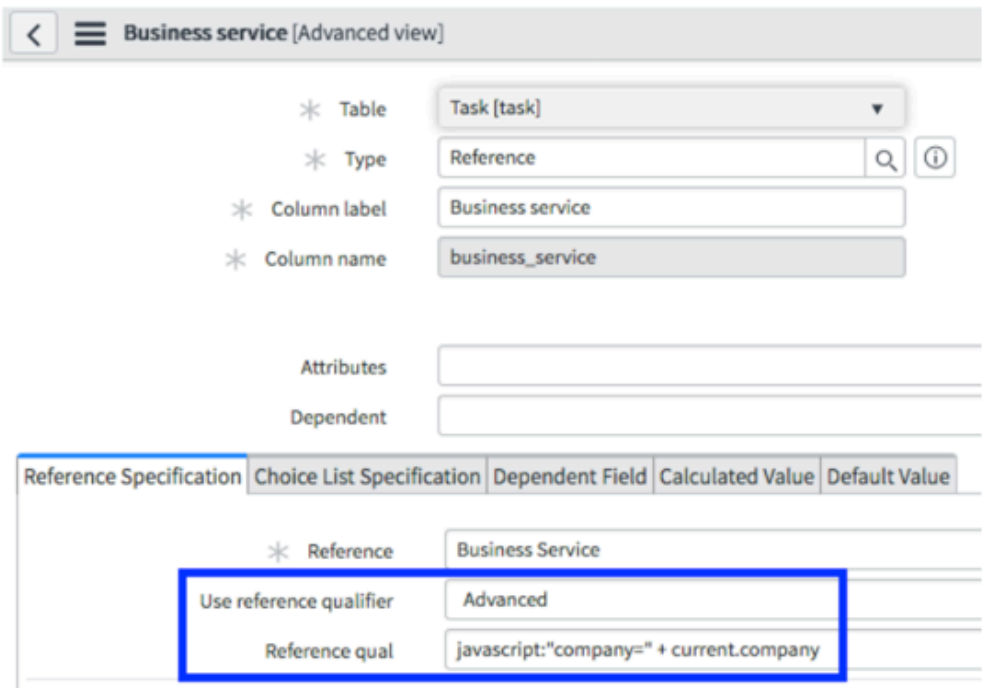
注: `javascript:'u_active=true^' + "u_hr_service="+current.hr_service` のようなエンコードされた JavaScript フィルターを参照修飾子で使用することもできます。

別の例で、現在の会社に基づいてフィルタリングしようとしている場合、ルックアップスクリプトを使用する必要はなく、動的修飾子に次の行を追加するだけで済みます。

```
return "company=" + current.company;
```

これを簡略化して、動的なものの代わりに詳細参照修飾子を使用することもできます。

```
javascript:"company=" + current.company
```



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特定グループのユーザーのみを表示するように参照フィールドを構成するその他の例については、Now Support ナレッジベースの「How to select only users of a specific group into a reference field (特定のグループのユーザーのみを参照フィールドに選択する方法) [KB0831564]」の記事を参照してください

。

関連リストと参照修飾子

フィールドが単一のフォームビューの複数の関連リストに表示される場合、フィールドの参照修飾子を適切にビルドするために、どの関連リストが参照されているかを検証する必要がある場合があります。この状況では、関連リストのリストコントロールを構成し、[リスト編集タグ] フィールドに一意のタグを入力します。このタグ値は、*`listEditRefQualTag`* という名前の変数としてスクリプトをフィルタリングするために使用できます。次のスクリプトインクルードコードは、このタイプのタグを使用する関数の例です。

```
// Advanced reference qualifier on the CI Relationship Child field that
 takes into account
// the related list that we are editing the child field on, if the field
 is being edited
// from a tagged related list.

 cmdb_rel_ci_child_refQual:function(){

  if(listEditRefQualTag =="application") return "sys_class_name =
 cmdb_ci_appl";

  if(listEditRefQualTag =="database") return "sys_class_name =
 cmdb_ci_database"

  }
```

参照修飾子での **Javascript** の **current** 構文の使用

`current` は、アクティブな (現在の) レコードのフィールドとフィールド値を含む JavaScript オブジェクトです。フォームの場合、これはフォームに表示される (ロードされる) レコードです。詳細および動的参照修飾子内では、JavaScript `current` オブジェクトを使用して、`javascript:"company=" + current.company` などのフィルターを定義できます。

この JavaScript は、参照修飾子内で、現在のレコードの会社フィールド値と等しい参照テーブルからのレコードのみを返します。したがって、[会社] フィールドに表示される値が Acme の場合、JavaScript は、company 値が Acme に等しい (company = "Acme") すべての参照フィールドレコードを返します。その後、company 値が「ViewRite」であるレコードを起動すると、JavaScript は company = "ViewRite" に解決されます。

現在ロードされているフォーム (テーブル) 内のすべてのフィールドは、`current` オブジェクトで使用できます。ドット連結を使用して、参照テーブルを含むテーブルの値にアクセスします。たとえば、インシデントフォームでは、[アサイン先] フィールドは、ユーザーテーブルを参照します。ユーザーのメールアドレスにアクセスするには、次の構文を使用します：`javascript:"emailAddress=" + current.assigned_to.email`。

関連情報

- 動的フィルターオプションを作成する
- スクリプト化されたフィルターを作成する
- CMDB 分類

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照修飾子を構成する

システムアドミニストレーターは、関連する参照フィールドのフィルタリングを有効にする参照修飾子を構成できます。

このタスクについて

このタスクでは、システムディクショナリに参照修飾子を作成する手順を説明します。システムディクショナリの参照修飾子を作成すると、そのテーブルだけでなく、そのテーブルのすべての子にも適用されます。

> **注:** また、辞書オーバーライドを使用して、拡張テーブルに参照修飾子を作成することもできます。辞書オーバーライドは、拡張テーブルとその子にのみ影響し、親テーブルには影響しません。

手順

1. 参照修飾子を定義するフォームまたはテーブルの参照フィールドに移動します。
2. 参照フィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成] を選択します。
3. [関連リンク] の [詳細ビュー] を選択します。
   簡易参照修飾子は、デフォルトビューと詳細ビューの両方で使用できます。動的および詳細参照修飾子は、詳細ビューでのみ使用できます。
4. [参照仕様] セクションで、[参照] フィールドのテーブルに、参照フィールドに関連付けるテーブルが含まれていることを確認するか、必要に応じて別のテーブルを選択します。
5. [参照修飾子を使用] 選択リストから、実装する参照修飾子を選択します。
6. 参照修飾子のタイプに基づいて修飾子を構成します。
   - シンプル：選択リストを使用して条件をビルド します。
   - 動的：既存の動的フィルターオプションを選択するか、新しい動的フィルターの作成オプションを定義します 。
   - 詳細：[参照修飾子] フィールドに、エンコードされたクエリ文字列 、クエリ文字列を返すJavaScript、または実行するスクリプトインクルードまたはビジネスルールの名前を入力します。
7. 必要に応じて、「参照仕様 - 追加のカスタマイズ」セクションの手順を実行します。

フィールド	説明
参照キー	参照フィールドの一意の識別子として使用する sys_id 以外のフィールドを識別します。
参照カスケードルール	参照しているレコードが削除された場合にレコードをどのように処理するかを定義します。次のオプションを指定できます。 ◦ なし ◦ カスケード ◦ クリア ◦ 削除 ◦ ワークフローを削除しない ◦ 制限
参照フ	1 対多の関係の編集オプションを構成 するかどうかを決定するフラグ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ロート	
ダイナミック作成	参照フィールドの値が既存のレコードと一致しない場合に、システムが新しいレコードを作成するかどうかを決定するフラグ。このオプションを選択する場合は、[ダイナミック作成スクリプト] フィールドにレコードの作成方法を指定するスクリプトを入力します。

8. [更新] をクリックします。

アサイン先フィールドをロールで制限する

この例では、JavaScript とビジネスルールを使用して、インシデントの [アサイン先] フィールドの選択肢を itil_admin ロールを持つユーザーのみに制限する方法を示しています。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary または admin

このタスクについて
ユーザー [sys_user] テーブルを参照する参照フィールドで、itil_admin を他の任意のロールに変更することもできます。

手順
1. インシデントを開きます。
2. 画面の左上隅にあるフォームのコンテキストメニューをクリックし、[構成] > [ディクショナリー] を選択します。
3. [参照修飾子] フィールドに「`javascript:"sys_idIN"+getRoledUsers("itil_admin").join(",")`」と入力します。
4. レコードを保存します。
5. この JavaScript コードが呼び出すベースシステムビジネスルールを表示するには、[システム定義] > [ビジネスルール]に移動します。
6. **getRoledUsers** を開きます。
   ビジネスルールでは、次の JavaScript コードを使用します。

```
// Return an array of sys_ids of the users that have at least one role
// optional parameters allow the exclusion (NOT IN) of some roles or
// look for specific roles (IN)
//
// optional: queryCondition - 'IN' or 'NOT IN'
// optional: roleList - a comma separated list of role names
//
function getRoledUsers(queryCondition, roleList) {
   var roleListIds;
   if (queryCondition && roleList) {
      roleListIds = getRoleListIds(roleList);
   }

   var users = {};
   var now_GR = new GlideRecord('sys_user_has_role');
   if (roleListIds) {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
      now_GR.addQuery('role', queryCondition, roleListIds);
   }
   now_GR.query();
   while (now_GR.next()) {
      users[now_GR.user.toString()] = true;
   }

   var ids = [];
   for (var id in users)
      ids.push(id);

   return ids;
}

// get sys_id's for the named roles
function getRoleListIds(roleList) {
   var ids = [];
   var now_GR = new GlideRecord('sys_user_role');
   now_GR.addQuery('name','IN',roleList);
   now_GR.query();
   while (now_GR.next()) {
      ids.push(now_GR.sys_id.toString());
   }
   return ids;
}
```

アサイン先グループフィールドを制限する

この例では、JavaScript とスクリプトインクルードで詳細参照修飾子を使用して、インシデントの [アサイン先グループ] の選択肢を [アサイン先] フィールドで指定されたユーザーを含むグループのみに制限する方法を示します。

始める前に

必要なロール：personalize_dictionary または admin

手順

1. インシデントを開きます。
2. [アサイン先グループ] のラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成] を選択します。
3. フォームが [デフォルトビュー] の [関連リンク] に表示されている場合は、[詳細ビュー] をクリックします。
4. [参照修飾子を使用] フィールドで、[詳細] オプションが選択されていることを確認します。
5. [参照修飾子] フィールドに「`javascript:new ReferenceQualifierHelper().backfillAssignmentGroup()`」と入力します。
6. レコードを保存します。
7. [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。
8. [新規] をクリックします。
9. スクリプトインクルードに `ReferenceQualifierHelper` という名前を付けて、次のステップの JavaScript と一致させます。
   この名前により、[名前] フィールドに基づいて API 名が正しく生成されます。
10. 次の JavaScript コードを使用した スクリプトインクルード 。
    [アクセス可能フォーム] フィールドが環境に対して適切に設定されていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var ReferenceQualifierHelper = Class.create();
ReferenceQualifierHelper.prototype = {

 backfillAssignmentGroup:function() {
  var assigneeGroupsQualifier = '';
  var assignee = current.assigned_to;

  //return if the assigned_to value is empty (this causes all groups to
 be returned)
  if(!assignee)
   return;

  //sys_user_grmember has the user to group relationship
  var grAssigneeGroups = new GlideRecord('sys_user_grmember');

  grAssigneeGroups.addQuery('user',assignee);
  grAssigneeGroups.query();

  while(grAssigneeGroups.next()) {
   if (assigneeGroupsQualifier.length == 0) {
    // Create the beginning of the qualifier and add the 1st group
    assigneeGroupsQualifier = 'sys_idIN' +
 grAssigneeGroups.getValue('group');
   }
   else {
    // build a comma separated string of groups if there is more than
 one
    assigneeGroupsQualifier += (',' + grAssigneeGroups.group);
   }
  }
  // return Groups where assigned to is in those groups we use IN for
 lists

  gs.log('DP: RefQual = ' + assigneeGroupsQualifier);

  return assigneeGroupsQualifier;
 },
 type: 'ReferenceQualifierHelper'
};
```

次のタスク
テストするには、インシデントを作成し、[アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。[アサイン先グループ] ルックアップアイコンをクリックします。選択したユーザーを含むグループのみが表示されます。たとえば、データベースグループとネットワークグループに属する Bob Smith にインシデントを割り当てます。アサイン先グループに表示されるオプションは、[データベース] と [ネットワーク] のみです。

参照修飾子の **INSTANCEOF** 演算子

参照修飾子で INSTANCEOF 演算子を使用すると、複合クラス修飾子を短縮または簡略化できます。

たとえば、cmdb_ci テーブルへの参照フィールドに INSTANCEOF 演算子を使用して、クラスのすべてのサブクラスが結果に含まれるように指定します。次の参照修飾子は、Linux、UNIX、Windows などを含むすべてのサーバーを返します。これは、これらの各サブクラスが cmdb_ci_server クラスを拡張するためです。

```
sys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_server
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

別の例では、同様の方法で次の参照修飾子を簡略化できます。

```
 u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_name=cmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_win_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_unix_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_linux_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

サーバーのサブクラスが cmdb_ci_computer クラスを拡張するため、INSTANCEOF 演算子を使用すると、参照修飾子は次のように書き換えられます。

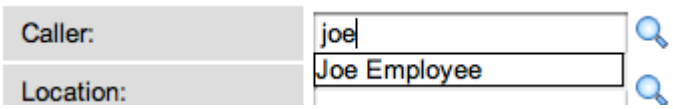
```
 u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

参照フィールドのオートコンプリート

デフォルトでは、ユーザーがフィールドに入力すると、参照フィールドが自動的に入力されます。

アドミニストレーターは、追加のオートコンプリートオプションを構成できます。オートコンプリートでオプションを表示するには、ユーザーが参照先テーブルに対するテーブルレベルの読み取り権限を持っている必要があります。

オートコンプリート



参照フィールドのオートコンプリートのための辞書属性

参照フィールドに固有で、オートコンプリートの動作を決定する辞書属性があります。

参照フィールドのオートコンプリート辞書属性

属性	説明
ref_auto_completer	オートコンプリートの選択肢のドロップダウンリストを作成する JavaScript クラス (クライアント側) の名前を指定します。有効なクラス値は次のとおりです。 • *AJAXReferenceCompleter*：一致するオートコンプリートの選択肢をドロップダウン選択リストとして表示します。このリストには、参照テーブルの表示値列のみが表示されます。他のオートコンプリートのクラスが指定されていない場合、参照フィールドはこのクラスを自動的に使用します。 • *AJAXTableCompleter*：一致するオートコンプリートの選択肢をテーブルの行として表示します。このテーブルには、参照テーブルの表示値列と *ref_ac_columns* 属性にリストされている列が表示されます。 • *AJAXReferenceChoice*：一致するオートコンプリートの選択肢をドロップダウン選択リストとして表示します。このリストには、参照テーブルの表示値列のみが表示されます。さらに、このリストには一致する選択

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照フィールドのオートコンプリート辞書属性 (続く)

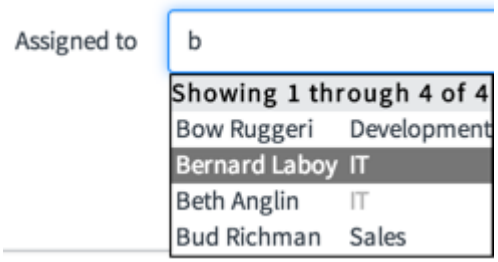
属性	説明
	肢が最大 25 個しか表示されません。オートコンプリートの選択肢が 25 を超える場合、参照フィールドは代わりに AJAXTableCompleter クラスの選択肢を表示します。
ref_ac_columns	表示する参照テーブル列のリストを指定します。列名はセミコロンで区切ります。たとえば、*ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on* では、オートコンプリートで、user_name、email、および sys_created_on 列のテキストと一致させることができます。
ref_ac_order_by	オートコンプリートの選択肢をソートする参照テーブル列を指定します。たとえば、*ref_ac_order_by=name* では、名前別にオートコンプリートの選択肢をアルファベット順にソートします。

オートコンプリート UI 機能

AJAX テーブルコンプリータークラスでは、UI がいくつか改善されています。

- テーブルコンプリーターには、オートコンプリートクエリで見つかったレコードの数が常に表示されます。
- テーブルコンプリーターは、背景とテキストの色を変更することで、選択した行全体をハイライト表示します。
- テーブルコンプリーターは、すべての列の値をリストします。
  - 値が最初に列に表示されるとき、テーブルコンプリーターはその値を黒のテキストで表示します。
  - テーブルコンプリーターは、後続の重複する値をグレーのテキストで表示します。以前は、テーブルコンプリーターは重複する値を含む列に空のセルを表示していました。

選択した行のハイライト



これらの改善点を使用するには、*ref_auto_completer=AJAXTableCompleter* 辞書属性を設定します。

テーブルへのすべての参照のオートコンプリート属性を定義する

フィールドが同じ属性の独自の値を持っていない限り、フィールドは参照テーブルのオートコンプリート属性を継承して使用します。テーブルへの参照の属性を定義できます。これは、そのテーブルを参照するすべてのフォームに影響します。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
フィールドレベルの属性は、同じ名前のテーブルレベルの属性を上書きします。フィールドが参照テーブルに定義されているものとは異なる参照属性を使用する場合、フィールドは両方の属性のセットを使用します。

次の手順を使用して、独自のオートコンプリート属性をまだ持っていない、テーブル内のすべてのフィールドのオートコンプリート属性を定義します。この例では、ユーザー [sys_user] テーブルへのすべての参照のオートコンプリート属性を定義する方法について説明します。

注: フィールドのオートコンプリート属性値は、テーブルのオートコンプリート属性値よりも優先されます。これは、オートコンプリート属性の既存のフィールドレベルの値が、アドミニストレーターが参照テーブルからオートコンプリート属性に適用する値よりも優先されることを意味します。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]など、ターゲットテーブルのリストに移動します。
2. リストのバージョンに合わせて適切なアクションを実行します。

バージョン	アクション
リスト v2	列見出しを右クリックし、[構成] > [辞書]をクリックします。
リスト v3	リストタイトルメニューを開き、[設定]、[辞書] の順にクリックします。

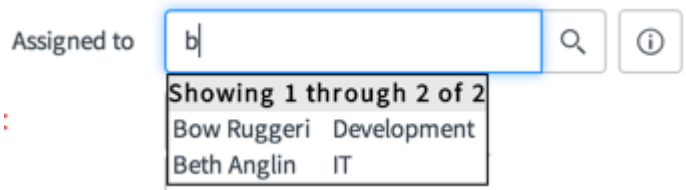
3. 列名が表示されていない行を選択します。
この行は通常、リストの最初の行です。たとえば、最初の **sys_user** リンクを選択します。
4. [関連リンク] の [詳細ビュー] をクリックします。
5. [属性] フィールドに、テーブル内のすべてのフィールドに適用するオートコンプリート属性のカンマ区切りリストを入力します。

Example
たとえば、sys_user テーブルへのすべての参照を含むユーザーの部門を表示するには、次のように入力します。

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department
```

6. [更新] をクリックします。

次のタスク
新しいオートコンプリート属性をテストするには、オープンインシデントなど、ユーザー [sys_user] テーブルを参照するフォームを開きます。[アサイン先] フィールドに 1 つの文字を入力します。オートコンプリートオプションに、ユーザー名と部門の両方が含まれるようになりました。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示値列を削除する

ref_ac_display_value 属性を false に設定することで、参照フィールドから表示値列を削除できます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
これにより、参照フィールドの表示値列が削除され、*ref_ac_columns* 属性にリストされている列のみが表示されます。この機能を使用するには、*AJAXTableCompleter* クラスと *ref_ac_columns*、*ref_ac_columns_search*、および *ref_ac_display_value* 属性を使用する必要があります。

> **注:** 参照フィールドが *ui_reference* UI マクロの結果である場合、オートコンプリートを追加の列のテキストと一致させることができません。つまり、ユーザーの代理操作リストなどのセレクターに対するオートコンプリートアクションでは、テキストのみを表示値と一致させることができます。

この例では、ユーザー [sys_user] テーブルへの参照から表示値列を削除し、first_name 列と last_name 列への参照に置き換える方法について説明します。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]など、ターゲットテーブルのリストに移動します。
2. リストのバージョンに合わせて適切なアクションを実行します。

バージョン	アクション
リスト v2	列見出しを右クリックし、[構成] > [辞書]をクリックします。
リスト v3	リストタイトルメニューを開き、[設定]、[辞書] の順にクリックします。

3. 列名が表示されていない行を選択します。
   この行は通常、リストの最初の行です。たとえば、最初の **sys_user** リンクを選択します。
4. [関連リンク] の [詳細ビュー] をクリックします。
5. [属性] フィールドに、*ref_auto_completer*、*ref_ac_columns*、*ref_ac_columns_search*、および *ref_ac_display_value* 属性を追加します。

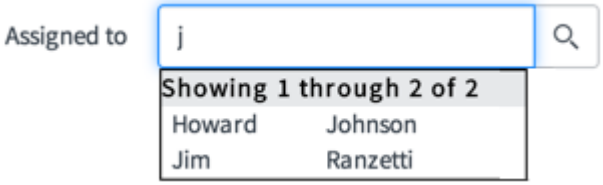
   Example
   たとえば、表示値列を非表示にしてユーザーの姓と名のみを表示するには、次のように入力します。

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=first_name;last_name,ref_ac_columns_search=true,ref_ac_display_value=false
   ```

6. [更新] をクリックします。

次のタスク
新しいオートコンプリート属性をテストするには、オープンインシデントなど、ユーザー [sys_user] テーブルを参照するフォームを開きます。[アサイン先] フィールドに 1 つの文字を入力します。オートコンプリートオプションにより、表示値列 (user_name) が非表示になり、first_name 列と last_name 列のみが表示されるようになりました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



オートコンプリートのクエリの改善

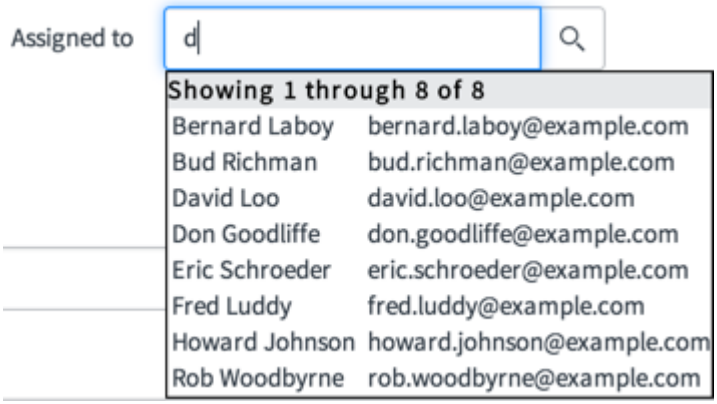
デフォルトでは、すべての参照フィールドは、[次で始まる] クエリを使用して、参照テーブル内の一致するテキストを検索します。これにより、ユーザーが参照フィールドを検索するたびにオートコンプリートが非効率的な [次の値を含む] クエリを実行することを防ぎます。すべての参照フィールドに [次で始まる] クエリを使用するように要求できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

次の例は、[次の値を含む] クエリを示しています。文字「d」は、ユーザーの姓または名のどの場所に表示されてもかまわないことに注意してください。



この手順では、常に *starts with* クエリを使用するように *glide.ui.ref_ac.startswith* システムプロパティを変更する方法について説明します。

手順

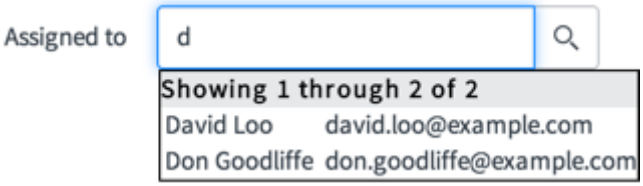
1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力し、Enter キーを押します。
2. *glide.ui.ref_ac.startswith* プロパティを選択します。
   プロパティを検索するには、[名前] 列の **[Go to]** 検索フィルターに「`* startswith`」と入力します。
3. [値] フィールドで、**false** を **true** に置き換えます。

   > **注:** *glide.ui.ref_ac.startswith* システムプロパティを **true** に設定すると、ユーザーレベルとシステムレベルの両方の設定で既存の *autocomplete.contains* 設定が上書きされます。このプロパティは、初期設定に関係なく、すべてのユーザーのオートコンプリートクエリメソッドを変更します。

4. [更新] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 次の例に示すように、参照フィールドのあるレコードを開き、そこに文字を入力して、変更をテストします。



任意の参照フィールドのテキストと一致するようにオートコンプリートを構成する

デフォルトでは、オートコンプリートは表示値列のテキストにのみ一致します。参照フィールドが表示する追加の列のテキストと一致するように参照フィールドを構成できます。

始める前に

必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて

ref_ac_columns_search 属性を追加して、*ref_ac_columns* 属性に一覧表示されている任意の列のテキストと一致するオートコンプリートを有効にすることができます。*ref_ac_columns_search* 属性を **true** に設定して、すべての参照フィールド列のテキストと一致させます。デフォルトでは (またはこの属性が **false** の場合)、オートコンプリートは表示値列のテキストにのみ一致します。

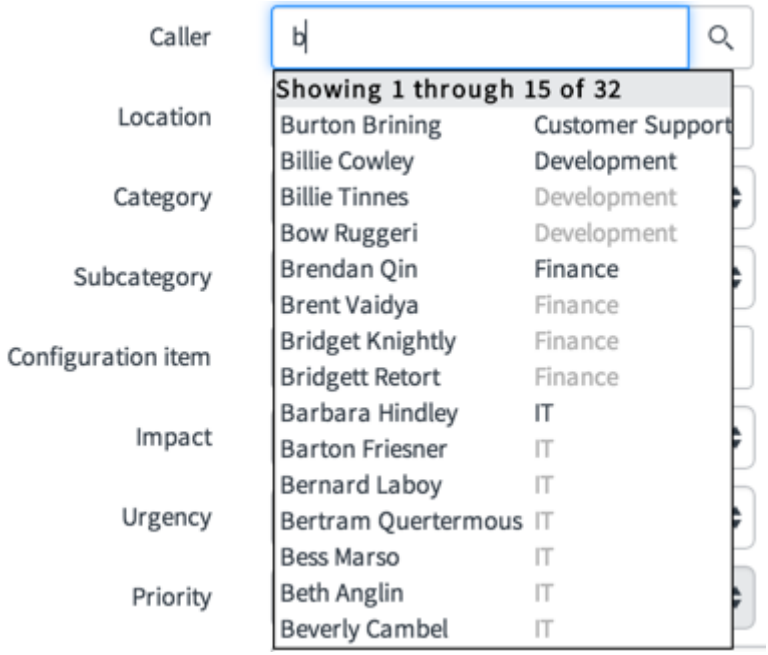
手順

1. 参照フィールドのラベルを右クリックします。
2. 選択リストから [ディクショナリを構成] を選択します。
3. [関連リンク] の [詳細ビュー] をクリックします。
4. [属性] フィールドに、目的のオートコンプリート属性を追加します。
   たとえば、次の属性は、発信者リストに部門フィールドを追加し、発信者を部門別にソートします。

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_
order_by=department,ref_ac_columns_search=true
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オートコンプリート属性

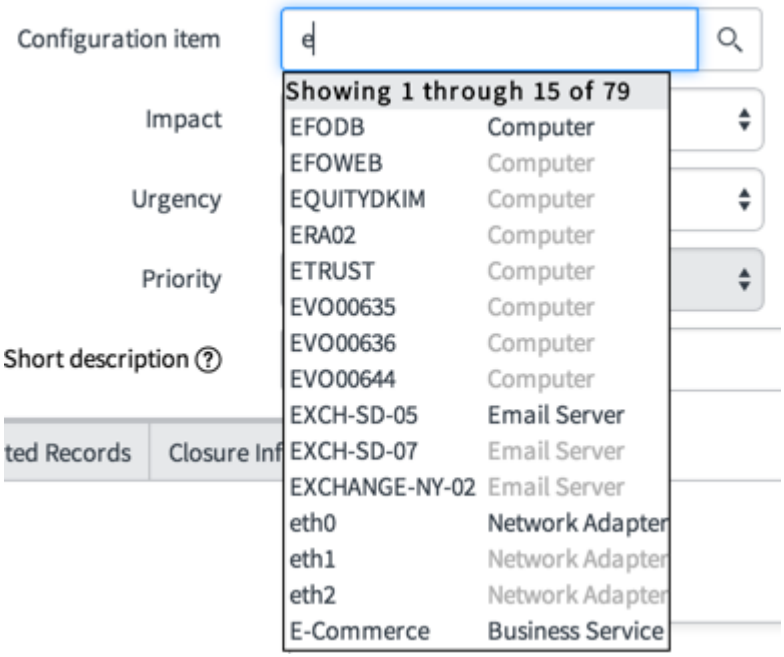


5. [更新] をクリックします。

Example:
次の例では、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルのオートコンプリート選択肢からの CI クラス名を [構成アイテム] フィールドに表示するように設定する方法について説明します。

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter ,ref_ac_columns
 =sys_class_name ,ref_ac_order_by =sys_class_name ,ref_contributions
 =task_show_ci_map ;ci_show_incidents
```

注: *ref_contributions* 属性は、参照フィールドの横に表示されるアイコンをコントロールします。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[次の値を含む] オートコンプリート検索を有効にする

デフォルトでは、参照のオートコンプリートは [次で始まる] 検索を使用します。ユーザー設定を作成して、[次の値を含む] 検索を実装できます。

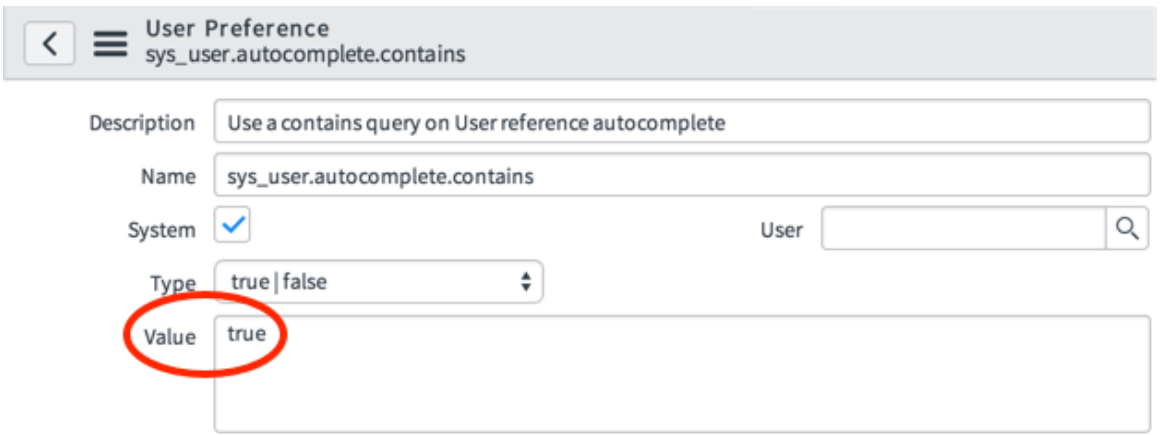
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. *glide.ui.ref_ac.startswith* システムプロパティを無効にします。
   詳細については、「オートコンプリートのクエリの改善」を参照してください。

   注: *glide.ui.ref_ac.startswith* システムプロパティを **true** に設定すると、ユーザーレベルとシステムレベルの両方の設定で既存の「オートコンプリートの [次の値を含む]」設定が上書きされます。このプロパティは、初期設定に関係なく、すべてのユーザーのオートコンプリートクエリメソッドを変更します。

2. [ユーザー管理] > [ユーザー設定] に移動します。
3. 初期設定 **"'<referenced table>.autocomplete.contains'"** を選択します。
4. [値] フィールドを **true** に設定します。



5. [更新] をクリックします。

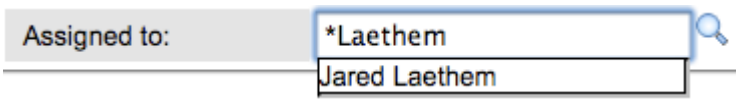
次のタスク
ログアウトしてから再度ログインすると、更新された検索が表示されます。

参照オートコンプリートのワイルドカード

ワイルドカード検索では、オートコンプリート機能が使用されます。

参照フィールドではワイルドカード検索にアスタリスクを使用します。

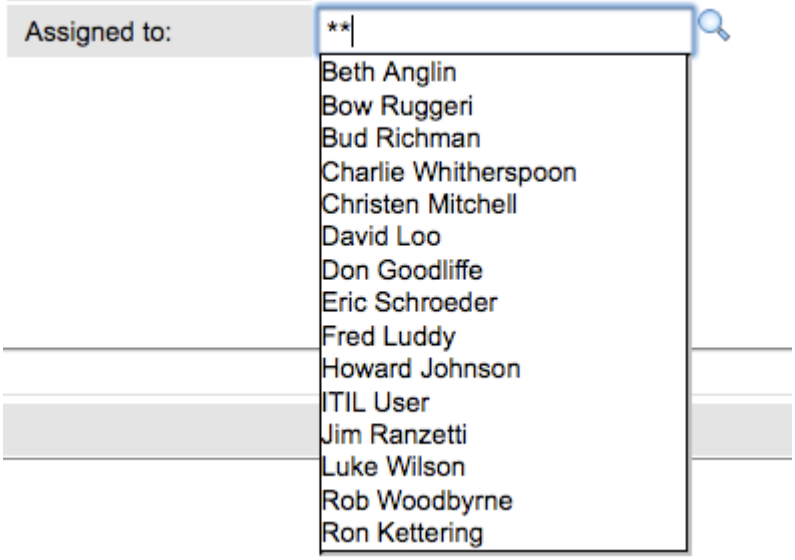
1 つのアスタリスクによるワイルドカード検索



アスタリスクが 2 つ入力されている場合、利用可能なレコードリストがオートコンプリート提案に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2 つのアスタリスクによるワイルドカード検索



関連情報

ワイルドカード文字によりパターンやバリエーションの検索が可能

最新の選択

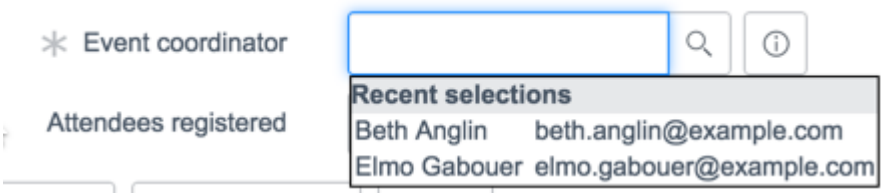
参照フィールドには、ユーザーが参照フィールドに入力するときに過去の値をすばやく選択できるように、各ユーザーの最近の選択のリストが格納されます。

デフォルトでは、システムは、最近の選択 [sys_ui_recent_selection] テーブルに、各ユーザーの参照フィールドの選択内容を最大 15 個保存します。空の参照フィールドを選択することで、最近の選択のリストを表示できます。

注:

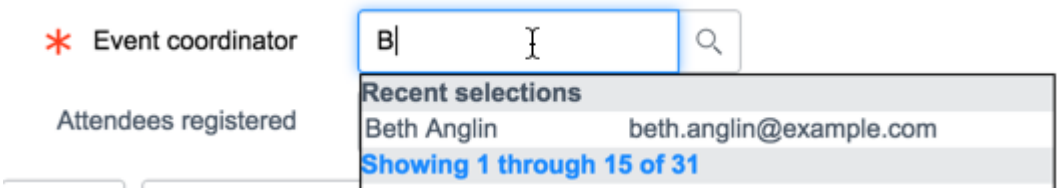
- サービスカタログ の参照変数の最近の選択は保存されません。
- 最近の選択は、サービスポータル またはモバイルユーザーインターフェイスでは利用できません。

最新の選択



システムは、オートコンプリートを使用して、入力した値と一致するように最近の選択のリストをフィルタリングします。

フィルタリングされた最近の選択



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照フィールド値を挿入または更新するたびに、最近の選択レコードが追加されます。アドミニストレーターは、*glide.xmlhttp.max_choices* システムプロパティを使用して、システムが表示する最近の選択の数を制御できます。プロパティをゼロに設定すると、最近の選択が無効になります。

注:

- *glide.xmlhttp.max_choices* プロパティは、リストに表示されるエントリの数も制御します。
- 最近の選択をクリアする方法については、「参照フィールドに表示される「最近の選択」をクリアする方法[KB0747334]」 (Now Support ナレッジベースの記事) を参照してください。

関連情報

利用可能なシステムプロパティ

提案フィールドタイプ

ユーザーが探しているものを見つけやすくするために、任意のフォームに提案フィールドを追加できます。

始める前に

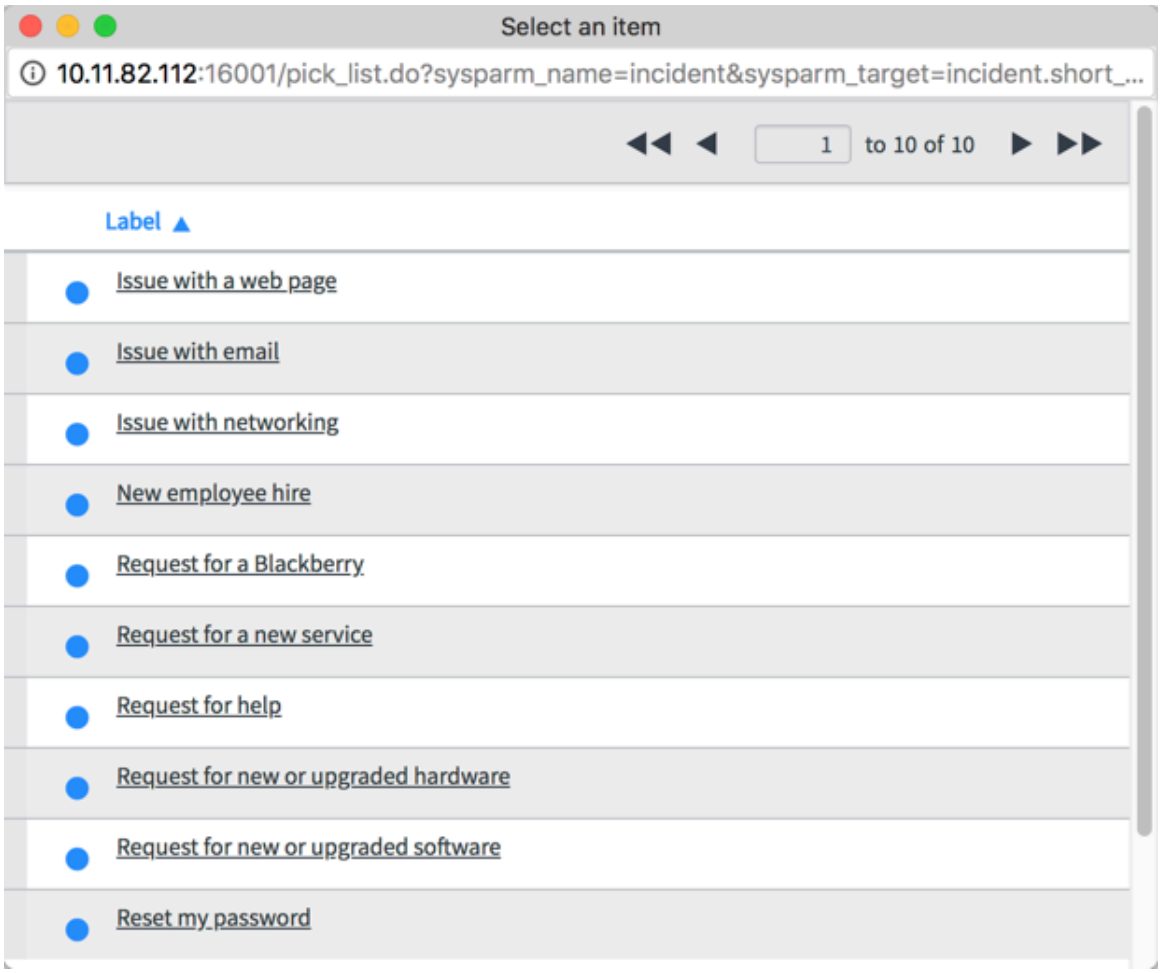
必要なロール：personalize_dictionary

手順

1. 提案フィールドを追加するフォームを開きます。
2. 新しいフィールドを追加するか、既存のフィールドを探します。
3. フィールドラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成]を選択します。
4. [選択肢] フィールドで、[提案] を選択します。
5. [更新] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提案がユーザーに提示されます。



文字列フィールドの提案テキストを構成する

文字列フィールドの提案テキストオプションを構成することができます。

始める前に

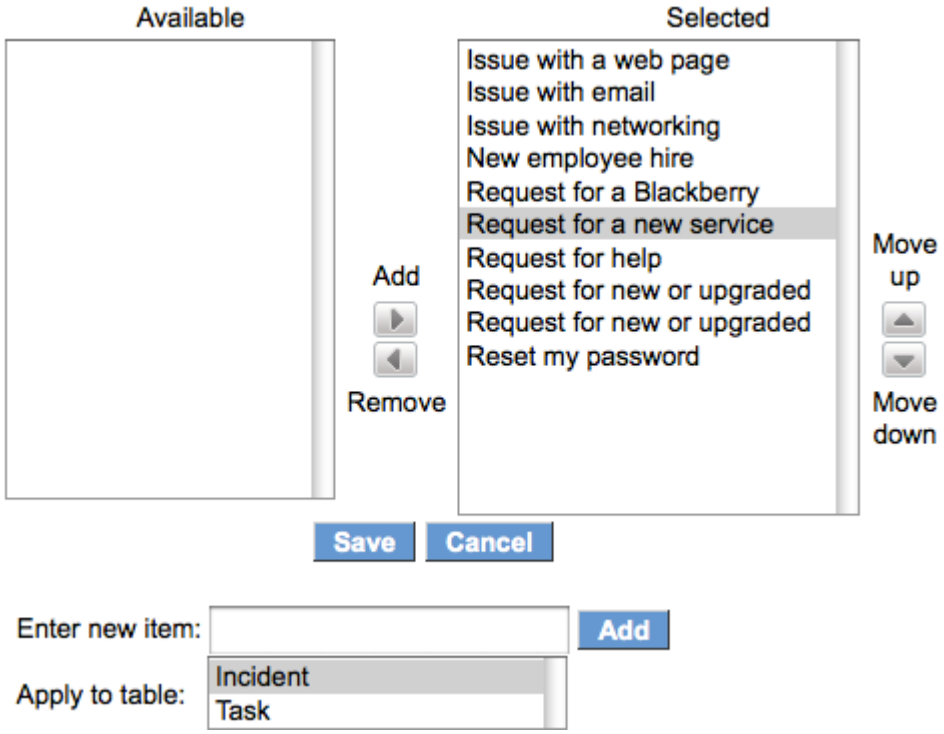
必要なロール：personalize_choices

手順

1. フィールドのラベルを右クリックし、[選択を設定] を選択します。
2. スラッシュバケットを使用して、オプション、およびオプションを表示させる順番を選択します。
   - 新しいオプションを作成するには、[新規アイテムを入力] フィールドに提案テキストを入力し、[追加] をクリックします。
   - [テーブルに適用] フィールドは、現在のテーブルが別のテーブルを拡張する場合に使用できます (たとえば、インシデントがタスクを拡張する場合)。このフィールドでは、親を拡張するすべてのテーブルに対して、または現在の (子) テーブルに対してのみ、提案テキストオプションを設定できます。
3. [保存] をクリックします。
4. 既存のオプションを編集するには、フィールドラベルを右クリックして、[選択肢リストを表示] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example:



ジャーナルフィールドの提案テキストを構成する

作業メモやアクティビティストリームなど、ジャーナルフィールドの提案テキストオプションを構成できます。ジャーナルフィールドの提案テキストオプションは、コア UI では使用できません。

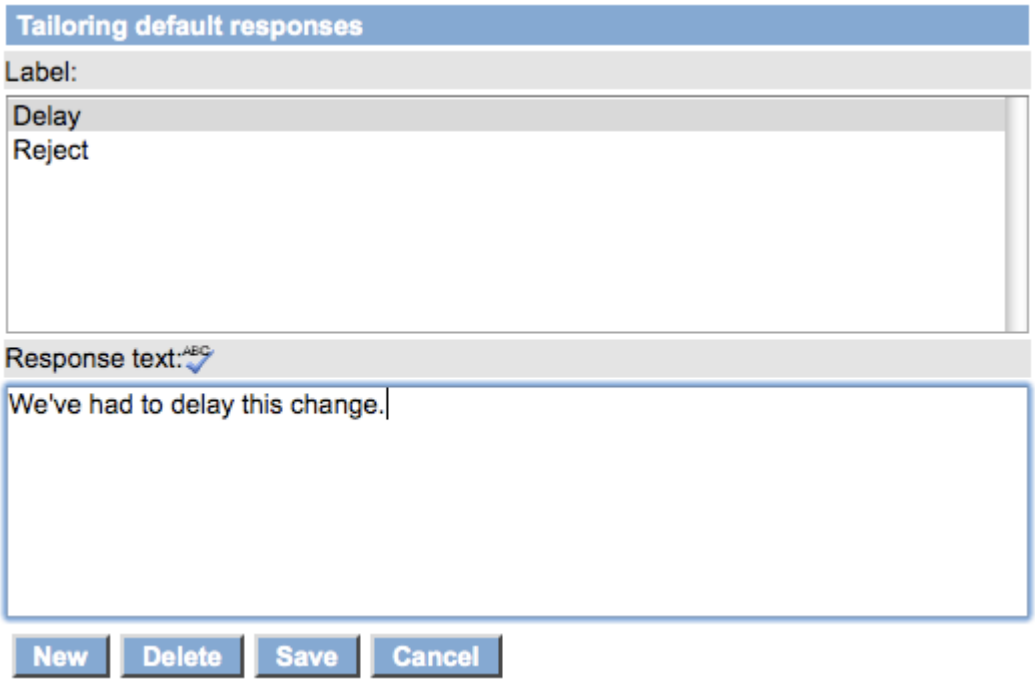
始める前に
必要なロール：personalize_responses

手順

1. フィールドのラベルを右クリックし、[応答を構成] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. オプションのラベルまたは簡単な説明を入力します。
4. [応答テキスト] に全文を入力します。
5. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example:



Wiki フィールドタイプ

Wikitext フィールドは、基本的な Wiki マークアップ言語を使用し、外部 URL およびシステム内のソースへのリンクをサポートします。

ベースシステムの一部のフィールドは Wikitext をサポートしており、アドミニストレーターはシステム内の任意のフォームに Wikitext フィールドを追加できます。

サポートされている wiki タグ

システムの Wikitext フィールドでは基本的なタグがサポートされています。

サポートされている **wiki** タグ

フォーマット	Wiki タグ
ヘッダー	= Header 1 =、== Header 2 == など
番号付きステップ	#Step 1
箇条書き (マルチレベル)	*Bullet 1, **Bullet 2
インデント	:Level 1, ::Level 2
改行	

テーブル	セル間隔、パディング、境界線、背景の網掛け、および幅の測定を含む、完全なテーブルのサポート。
	
	例：
	`{| class="wikitable"`
	`|-`
	`! Header 1`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされている **wiki** タグ (続く)

フォーマット	**Wiki** タグ
	``` ! Header 2 |- | row 1, cell 1 | row 1, cell 2 |- | row 2, cell 1 | row 2, cell 2 |} ``` **注:** ソート可能なテーブル (class = "sortable") はサポートされていません。
コードブロック	<pre> Generic block </pre> <javascript> Javascript Syntax </javascript> <xml> XML Syntax </xml>
ボールド	'''text'''
イタリック	''text''
Wiki と HTML の書式設定を無視する	<nowiki>wikitext</nowiki>
Web リンク	[http://community.service-now.com/ <link text>]
配置された画像	[[Image:<image name>]] データベースへの画像またはファイルのアップロードの詳細については、「データベースへの画像の保存」を参照してください。
HTML	最も一般的な HTML タグがサポートされています bold、strong、italics、 header1 、 header2 、 header3 、 paragraph 、_{sub}、^{sup}、 center

Wikitext フィールドを作成する

任意のフォームで Wikitext フィールドを作成できます。

始める前に
必要なロール：personalize_form

手順

1. [タイプ] を **[Wiki]** に設定して新しいフィールドを作成します。
2. **[Wikitext]** をクリックして編集を開始します。

Wikitext フィールドがフォームに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズする

Wikitext フィールドの機能を拡張する

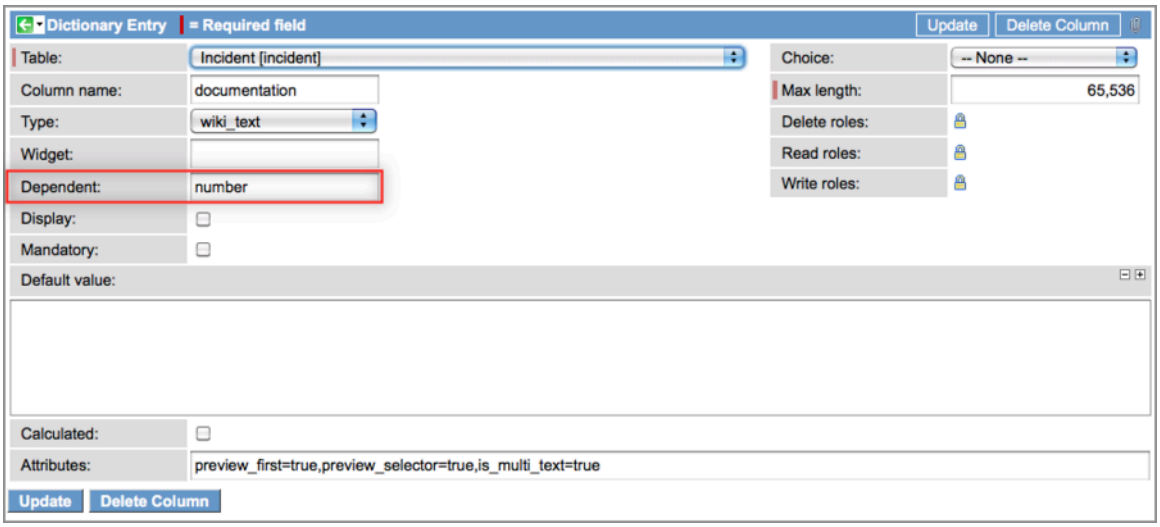
システム内の他のソースにリンクするように Wikitext フィールドを構成します。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

手順

1. 新しい Wikitext フィールドのヘッダーを右クリックします。
2. [ディクショナリを構成] を選択
3. 辞書フォームの [依存] フィールドに、他のページへのリンクに使用するフィールドを入力します。

   たとえば、インシデントテーブルで、数値フィールドを選択できます。



   この構成では、インシデントの番号を使用して任意のインシデントにリンクできます。たとえば、INC0000002 を開くには、「`[[INC0000002]]`」と入力します。

   wiki_text フィールドでは、次の辞書属性を使用できます。

   - *`preview_first=true`* -ページロード時にプレビューモードを表示するように設定します。設定しない場合、エディターが表示されます。
   - *`preview_selector=true`* -エディターとプレビューを切り替えるためのトグルボタンを有効にします。
   - *`dual_mode=true`* -編集モード中にエディターとプレビューの両方を同時に表示できるようにします。

Now Platform® リスト管理

アドミニストレーターは、リスト内のエンドユーザーに対して表示されるデータ、表示されるコントロール、およびコントロールの動作を管理します。

開始するには

注: リストの使用方法については、「リスト」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成	管理
すべてのユーザーのリストを構成します。	リストの動作を管理し、個々のユーザーがリストをカスタマイズできるようにします。

役立つリソース

以下の ServiceNow リソースで、役立つ情報が得られる場合があります。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

開発者

developer.servicenow.com

Now Learning

Now Learning

サポート

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

Now Platform® でのリストの構成

適切なロールを持つユーザーは、リストのさまざまな側面を構成できます。構成の変更はすべてのユーザーに適用されます。

リスト構成では、リスト列の追加、削除、および並べ替えができます。計算が列の下に表示されるように構成できます。コントロールを非表示にし、既存のリストコントロールのロール別にアクセス条件を定義することもできます。リストの構成は、Fuji リリースより前のバージョンではリストのカスタマイズと呼ばれています。

注: この方法でリストを構成すると、すべてのユーザーのリストが変更されます。自分だけに表示されるリストを変更するには、「パーソナルリスト」を参照してください。

リストのレイアウトの構成

リストを構成すると、リストに表示する列を選択し、リストビューを作成し、テーブルにフィールドを作成することができます。

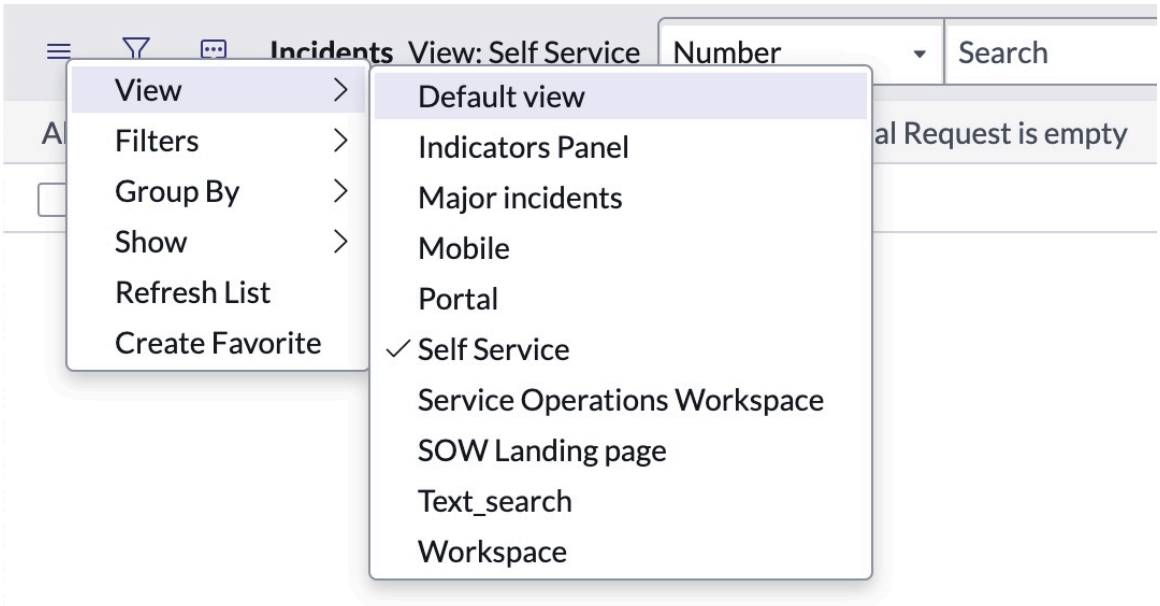
始める前に
必要なロール：personalize_list

このタスクについて
リストレイアウトの構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 構成したいリストに移動します。
2. [リストコントロール] メニューを開き、[ビュー] > (ビュー名)を選択して、構成するビューを選択しま



す。

3. 任意の列見出しを右クリックし、[設定] > [リストレイアウト]を選択します。
4. フィールドを追加、削除、または並べ替えて、表示される列とその表示順序を設定します。
   最初の非参照フィールドがレコードのフォームビューに自動的にリンクされます。このため、リストレイアウトの最初の列にはレコード番号を使用することを検討してください。
5. [保存] を選択します。

> **注:**
> - パーソナルリスト を使用してからリストビューを別の方法で設定した場合、パーソナルリストを列のデフォルトにリセットするまで、変更は表示されません。
> - 非アクティブなフィールドは、アドミンがリストレイアウトを更新してこれらのフィールドを削除するまで、アドミンが設定したリストに表示されます。

Trouble?

リスト内の参照フィールドが想定される値ではなく (空) と表示される場合は、リスト内の別のフィールドに、孤立したレコードまたは参照テーブルに存在しない sys_id への誤った参照が含まれていることが原因です。ソリューションは、そのテーブル内のすべての参照フィールドから誤った参照データを削除することです。

ベーステーブルリストへの拡張フィールドの追加

アドミニストレーターは、拡張テーブルのフィールドを親テーブルリストに追加できるかどうかを決定するプロパティを設定できます。たとえば、この機能を有効にすると、インシデントテーブルの [問い合わせユーザー] フィールドをタスクテーブルリストで表示したりフィルタリングできます。

始める前に

必要なロール：admin

> **注:** このプロパティを有効にしても、拡張テーブルフィールドはカスタマイズされたリストに表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]に移動します。
2. [ベーステーブルリスト (task、cmdb_ci など) に拡張テーブルフィールド (incident_state、os_version など) を含めること、および拡張テーブルフィールド **(***glide.ui.list.allow_extended_fields***)** のフィルタリングを許可します] プロパティを探します。
3. 親テーブルリストの拡張フィールドを有効にするにはこのチェックボックスをオンにします。この機能を無効にするにはこのチェックボックスをオフにします。
4. [保存] を選択します。

リスト計算を構成する

列の合計、最小、最大、および平均を計算するリスト計算を構成できます。

始める前に

必要なロール：personalize_list

このタスクについて

同じリスト内の複数の列のリスト計算を構成できます。リスト計算は、それらが設定されているリストのビューにのみ適用されます。すべてのユーザーは、構成されたリスト計算を表示できます。

注:

- リスト計算は、リストレポートでも利用できます。
- 計算されたフィールドのリスト計算は、各レコードのデータベースに格納されている *current 値に対してのみ操作でき、リストがレンダリングされたときに新しく計算される値に対しては操作できません。

手順

1. レコードリストで、リスト計算で評価する数値列のヘッダーを右クリックします。
2. [構成] > [リストの計算]を選択します。
3. 次のリスト計算オプションを 1 つ以上選択してください。
   - 合計値 (文字列、日付、または日付/時刻フィールドでは使用できません)
   - 最小値
   - 最大値
   - 平均値 (文字列、日付、または日付/時刻フィールドでは使用できません)
4. **[OK]** を選択します。
   計算は、列の最後のレコードの下に表示されます。リストがグループ化されている場合、リストの一番下にある全体的な計算に加えて、グループ計算が各グループの最後のレコードの下に表示されます。

リストのレコード数の省略

リスト内のレコードの合計数の計算を削除すると、リストのロードが高速化されます。

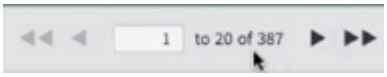
始める前に

必要なロール：workspace_admin

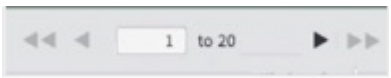
このタスクについて

大きなテーブルからフィルタリングされたリストに含まれるレコードの合計数を計算するには、時間がかかる場合があります。プラットフォームに、リスト内のレコードの合計数が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



リストのロードを高速化するために、すべてのリストまたは指定したフィルター済みリストだけページ計算を削除できます。計算を削除すると、合計レコード数は表示されず、二重矢印アイコン ( ) はグレー表示になります。



手順

1. [インシデント] > [すべて]に移動するなどして、リストを開きます。
2. リスト内のヘッダーを右クリックし、[構成] > リストコントロールに移動します。
3. [ページネーション数を削除] を選択します。
4. オプション: 特定のビューのみでレコード数を省略するには、次の手順を実行します。
   a. [特定のビューのページネーションカウントを削除] を選択します。
   b. [全レコードカウントの取得が防止される特定のビューのリスト] の横にあるロックアイコン ( ) をクリックします。
   c. 検索アイコン ( ) を選択し、プラットフォームでページ数を省略したビューを選択します。
   d. 必要な数のビューに対して前の手順を繰り返します。
5. [更新] を選択します。

リストコントロールの設定

ボタンやフィルターなどのリストコントロールを設定できます。

始める前に
必要なロール：personalize_control

手順

1. リストを開きます。
2. 任意の列見出しを右クリックし、[設定] > [リストコントロール]を選択します。
3. フォームに入力します。

> **注:** 埋め込みリストで利用できるリストコントロールのフィールドの方が、制限が強化されています。特に記載のない限り、次の表のリストコントロールフィールドは、標準リストと埋め込みリストの両方で使用できます。

リストコントロールフォーム

フィールド	説明
テーブル	リストまたは関連リストのテーブルの名前。たとえば、「変更要求 **[change_request]**」などです。この値はシステムによって自動的に設定されます。
関連リスト	関連リストを定義するテーブルとフィールドの名前。たとえば、「**sysapproval_approver.sysapproval**」などです。この値はシステムによって自動的に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ラベル	このリストに表示するラベル。アドミニストレーターは、関連リストまたはリストのラベルをカスタマイズできます。入力しないと、そのファイルのデフォルトの複数形ラベルが使用されます。たとえば、インシデントテーブルのラベルは「**Incidents**」となります。
新規ボタンを省略	このリストに [新規] ボタンが表示されないようにするオプション。[新規] ボタンを表示する場合、または [新規] ボタンをロールで制御する場合 ([新規ロール] フィールド)、このチェックボックスをオフにします。 このフィールドは、標準リストでのみ使用できます。
編集ボタンを省略	このリストに [編集] ボタンが表示されないようにするオプション。[編集] ボタンを表示する場合、または [編集] ボタンをロールで制御する場合 ([新規ロール] フィールド)、このチェックボックスをオフにします。[編集] ボタンは、一部のリストには適用されません。 このフィールドは、標準リストでのみ使用できます。
空の場合省略	[関連リスト] にエントリが存在しない場合に、フォームから [関連リスト] を完全に省略するオプション (ヘッダーなし)。
空の場合列を省略	空の列の列ヘッダーとフィルター/ブレッドクラムを省略する最上位リストのオプション。
フィルターを省略	このリストのフィルターまたはブレッドクラムを非表示にするオプション。フィルターまたはブレッドクラムを常に使用する場合、またはフィルター/ブレッドクラムをロールで制御する場合 ([フィルターロール] フィールド)、 このチェックボックスをオフにします。 このフィールドは、標準リストでのみ使用できます。
リンクを省略	このリスト内の他のファイルを参照するフィールドのリンクを非表示にするオプション。リンクを生成するか、またはリンクの使用をロールで制御する場合 ([リンクロール] フィールド)、このボタンをオフのままにします。
ドリルダウンリンクを省略	リストビューの 1 列目のレコードへのリンクを無効にするオプション。ユーザーは引き続き参照アイコンを選択してレコードにアクセスできます。 このフィールドは、標準リストでのみ使用できます。
階層リスト	「階層リストの有効化」を参照してください。レコードリストに挿入される階層リスト。階層リストでは、ユーザーがレコードリストフォームから離れずに、レコードの関連リストのコンテンツを表示できます。 このフィールドは、標準リストでのみ使用できます。
リスト編集タイプ	ユーザーがリスト内の個々のセルの値を直接編集する機能。オプションは次のとおりです。 ◦ すぐに保存 (セル編集モード): セルの編集を有効にします。ユーザーが新しい値を入力すると、行全体が保存されます。 ◦ 行ごとにデータを保存: セルの編集を有効にします。ユーザーがその行から移動するか、[保存] アイコン ( ) を選択した場合にのみ行が保存されます。このモードでは、複数の値を変更してからレコードを保存できます。 ◦ リスト編集を無効にする: ユーザーはリスト内のセルを編集できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、標準リストでのみ使用できます。
リスト編集タグ	スクリプト変数 *listEditRefQualTag* として参照修飾子に送信される一意のタグ。文字または数字の任意の文字列を入力します。
リスト編集時に行の挿入を許可	ユーザーがリストビューでレコードを作成する機能。機能を有効化すると、リストの一番下に空の行が表示されます。 このフィールドは、標準リストでのみ使用できます。
ページネーション数を削除	リストからページネーション数を削除するオプション。
自然言語クエリー (NLQ) を無効にする	インスタンスでリストの NLQ が有効になっている場合に、特定のリストで NLQ フィルターを無効にするオプション。NLQ フィルターを使用すると、条件ビルダーを使用する代わりに、自然言語を使用してリストをフィルタリングできます。NLQ フィルターの詳細については、「自然言語クエリ」を参照してください。 **注:** システムプロパティ (*com.snc.listv2.nlq.lists.enabled*(com.snc.listv2.nlq.lists.enabled) が **[false]** に設定されている場合、クエリは破棄されます。検索に入力されたテキストは、既存の条件を置き換えます。
アプリケーション	この設定の適用範囲。グローバルとは、すべてのワークスペースがこの設定を使用できることを意味します。
新規ロール	このリストの [新規] ボタンにアクセスできるユーザーロール。すべてのユーザーに [新規] ボタンへのアクセスを許可するには、このフィールドを空白のままにします。このオプションは埋め込みリストには適用されません。埋め込みリストには [新規] ボタンがありません。
フィルターロール	フィルターをリストに表示するために必要なユーザーロール。 このフィールドは、標準リストでのみ使用できます。
リンクロール	他のファイルを参照するフィールドにリンクを生成するために必要なユーザーロール。

リストコントロールの構成例

次の例は、特定のビジネスニーズに合わせて問題レコードに関連インシデントのリストを構成する方法を示しています。

始める前に

必要なロール: personalize_control

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
この例では、関連リストのラベルは、インシデントだけではなく子インシデントを宣言するように構成されています。また、関連リストは、ユーザーが [問題] フォームからインシデントを作成できないように、[新規] ボタンを削除するようにも構成されています。

手順

1. 問題レコードに移動します。
2. [インシデント] 関連リストでリストコンテキストメニューを開いて、[構成] > [リストコントロール] の順に選択します。
3. [リストコントロール] フォームで[ラベル] フィールドを [子インシデント] に変更します。
4. [新規ボタンを省略 **(Omit new button)]** チェックボックスをオンにします。
5. [送信] を選択して変更を保存し、前のレコード (この場合は問題レコード) に戻ります。
   問題レコードで埋め込みインシデントリストのラベルが変更されたため、[新規] ボタンは利用できなくなりました。

スクリプトを使用した高度なリストコントロール

リンク、フィルター、ボタンなど、どのリスト要素が存在するかを指定するスクリプトを作成できます。

これらのスクリプトは、表示されているレコードに反応する可能性があります。関連リストコントロールの場合、グローバル変数 **parent** は親レコードを識別します。プライマリリストの場合、親レコードはありません。

リストコントロールフォームを設定し、必要なスクリプトフィールドを追加します。

- 列の省略条件：条件がない場合は、列見出しを省略します。
- 編集ボタンの省略条件：[編集] ボタンを省略します。
- 空のときの省略条件：条件がない場合は、リストヘッダーを省略します。
- フィルターの省略条件： リストフィルターを省略します。
- リンクの省略条件：関連リンクを省略します。
- 新規ボタンの省略条件：[新規] ボタンを省略します。

これらのスクリプトフィールドで、スクリプトが **true** と評価された場合、その項目は省略されます。次のスクリプトは、親タスクがアクティブな場合に、[影響を受ける **CI]** 関連リストで [編集] ボタンのみを表示するために使用できるスクリプトの例です。このスクリプトは、[編集ボタンの省略条件] スクリプトフィールドに配置されます。

```
var answer;
 if (parent.active == true ) {
 //Do not remove the 'Edit' button
  answer = false;
}
else {
 //Remove the 'Edit' button
  answer = true;
}
answer;
```

リスト **UI** アクションの構成

スラッシュバケットインターフェイスを開いてリストビューのリストをカスタマイズするための UI アクションを作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：ui_action_admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > **[UI アクション]**に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [テーブル] フィールドで、リスト **[sys_ui_list]** テーブルを選択します。
4. [リストコンテキストメニュー] チェックボックスをオンにします。
5. [アクティブ] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
6. 次のスクリプトを [スクリプト] フィールドに貼り付けます。

```
var url  = "slushbucket.do?sysparm_form=list&sysparm_list=" + current.
 name + "&sysparm_view=" + current. view. name ;
url  += "&sysparm_collection=" + current. parent +
 "&sysparm_collection_relationship=" + current. relationship ;
url  += "&sysparm_referring_url=sys_ui_view.do?sys_id=" + current.
 view. toString ( ) ;
action. setRedirectURL (url ) ;
```

7. [送信] をクリックします。

フィルターコントロールの表示/非表示

リスト構成で使用されるフィルターを表示/非表示にするには、フィルター条件で構成するフィールドをリストします。

表示/非表示フィルターに指定されているフィールドは、アルファベット順にソートされます。

> **注:** フィールドの名前がアクセント付き文字で始まる場合、それらのフィールドはリストの最後に配置されます。

guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale sys プロパティを有効にして、ロケールベースの言語に従って [フィルターを表示/非表示] のフィールドをソートできます。デフォルトでは、システムプロパティは **[False]** に設定されています。フィールドのアルファベット順のソートに基づくカスタマイズされたスクリプトがある場合、ロケールベースの言語設定によってスクリプトが壊れる可能性があります。そのため、フィルターをロケールベースの言語にする必要がある場合にのみ、システムプロパティを有効にできます。

> **注:** システムプロパティが有効になっていない場合、フィールドはアルファベット順にソートされます。アクセント付き文字で始まるフィールドは、リストの最後に配置されます。

Now Platform® でのリストの管理

アドミニストレーターは、ソート順序の制御、個人リストの許可、フィルターとブレッドクラムの制限、コンテキストランキングの許可などを行うことができます。

管理の概要

- リストの表示に使用するソート順の制御

  すべてのリストには、リスト内のフィールドタイプに基づくデフォルトのソート順があります。

- リストエディター管理

  リストエディターを使用すると、ユーザーはフォームに移動することなく、リストからフィールド値を直接編集できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- パーソナルリスト管理

  ユーザーは、リストをカスタマイズすることで、任意のリストビューのレイアウトをカスタマイズできます。アドミニストレーターは、リストのカスタマイズに関連するオプションを設定できます。

- 詳細行の管理

  詳細行には、リスト内のレコードに関する追加情報があります。

- 固定クエリーによるフィルターとブレッドクラムの制限

  レコードリストビューでは、ブレッドクラムとフィルターを使用して、テーブルのさまざまなサブセットに移動できます。ブレッドクラムのアクティブなリンクを制限したり、特定のロールのブレッドクラムとフィルターを非表示にしたりすると、テーブルへのアクセスを部分的に制限できます。

- 階層リストの有効化

  階層リストを有効にすると、v2 リスト内から関連リストのデータに直接アクセスできるようになります。

- コンテキストランキング

  コンテキストランキングを使用すると、ユーザーはレコードの属性に関係なくレコードのコレクションを優先順位を付けてソートできます。

- リストコンテキストメニューのカスタマイズ

  リストコンテキストメニューのコンテンツと動作をカスタマイズできます。

リストの表示に使用するソート順の制御

すべてのリストには、リスト内のフィールドタイプに基づくデフォルトのソート順があります。

ユーザーが初めてリストを表示するときは、次のいずれかの項目でソートされます。

- URL で見つかった **ORDERBY** 引数(並び替えの順序制御については、次のセクションを参照してください)。
- ユーザー設定 **<table>.db.order** および **<table>.db.order.direction**
- 辞書属性 **isOrder**
- [順番] (テーブルにフィールドが存在する場合)
- [番号] (テーブルにフィールドが存在する場合)
- [名前] (テーブルにフィールドが存在する場合)
- テーブルの表示フィールドとして指定されたフィールド。

注: タスクテーブルは、前のシーケンスの例外です。タスクから拡張されたタスクとテーブルは、URL 引数もユーザー設定も見つからない場合に [番号] フィールドを使用します。

ユーザー設定によるデフォルトの順序の設定

ユーザー設定の **<table>.db.order** および **<table>.db.order.direction** は、ユーザーに対して表示されるフィールドとソートの方向を決定します。デフォルトのソートを作成するには、[ユーザー] フィールドに値のないユーザー設定レコードを作成し、[システム] チェックボックスをオンにします。この設定は、独自の初期設定を持たないユーザーに適用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システム辞書でのデフォルトソート順設定

アドミニストレーターは、他にソートが指定されていない場合に、システム辞書内のテーブルに表示されるレコードのソート順を設定できます。これを行うには、値が **true** の **isOrder** という属性を、目的のフィールドの辞書エントリに追加します。このソートは、最初にすべてのユーザーに表示されるソート順です。ユーザーがリストをソートすると、そのユーザー設定が保存され、そのユーザーに対してリストは常に直近のソート設定に基づいてソートされます。

注: **isOrder** では、リストのソートに使用するフィールドを定義できますが、ソートの方向を制御することはできません。

セッション言語によるリスト内の列のソート

デフォルトでは、リスト内の列をソートすると、フィールド値は英語のアルファベット順に並べられます。ユーザーのセッション言語に応じて列のソートをサポートするために、インスタンスの動作と個々の列の動作を構成できます。「セッション言語によるソート」を参照してください。

関連情報

- システム辞書
- ユーザー設定
- 辞書属性を使用したテーブルとフィールドの変更

ソート順コントロール

どのリストでも、ユーザーが列ヘッダーをクリックしてその列でソートすると、そのアクションが記憶されます。次にそのリストが表示されるときには、同じフィールドを使用してリストが並べ替えられます。

この記憶されたソートフィールドは、*sysparm_order* の指定をモジュールの定義に追加することで上書きできます。たとえば、[ニュース] が表示されるたびに新しいアイテムを重要度順に表示する場合は、それに応じて [ニュース] モジュールを更新できます。

モジュールのソート順を [重要度] フィールド値に設定

Arguments:

```
&sysparm_order=importance
```

実際の順序 (昇順または降順) は、*sysparm_order_direction* の指定を追加することで指定できます。**[sys_created_on]** フィールドでリストをソートする 2 種類の例を次に示します。1 つは昇順、もう 1 つは降順です。

```
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=desc
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=asc
```

複数フィールドを基準にしたソート

複数のフィールドを基準にしてリストをソートするには、フィルターフィールドからすべて削除し、引数フィールドに入力します。たとえば、フィルターで [アクティブ] [次の値に等しい] **[true]** が指定されており、カテゴリとサブカテゴリでソートしたい場合は、条件を削除して、モジュール引数に次の内容を入力します。

```
active=true^ORDERBYcategory^ORDERBYsubcategory
```

この引数は、最初にカテゴリで並べ替え、次にサブカテゴリで並べ替えます。フィールドを降順でソートする場合は、*ORDERBY* を *ORDERBYDESC* に変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リストエディター管理

リストエディターを使用すると、ユーザーはフォームに移動することなく、リストからフィールド値を直接編集できます。

アドミニストレーターは、次のオプションを使用してこの機能を管理できます。一部のオプションはリスト v3 ではサポートされていません。

- グローバルプロパティの構成
- テーブルのリストコントロール設定の構成
- コンテキストセキュリティルールの設定
- ユーザー設定の管理 (リスト v2 のみ)

警告: リスト v2 では、リストエディターはクライアントスクリプトまたは UI ポリシーを適用しません。リスト v3 では、リストエディターは UI ポリシーと必須の辞書属性を適用しますが、クライアントスクリプトは適用しません。フォーム内のフィールドでクライアントスクリプトを実行している状態でのリスト編集を許可すると、正しくないデータがレコードに保存されるおそれがあります。クライアントスクリプトまたは UI ポリシーがフォームに適用されるシステムでは、リスト編集を無効にするか、適切なビジネスルールまたはアクセス制御を作成して、リストエディタでの値の設定を制御することを検討してください。フォームとリストの編集の管理については、「ビジネスルールとクライアントスクリプトを使用したフィールド値の制御」を参照してください。

警告: タスクレコードリストからは、タスク [task] テーブルから拡張されたステータスフィールドを編集することはできません。例：

- problem_state
- incident_state
- phase_state
- request_state

これらのフィールドはタスクリストに表示されますが、編集は拡張テーブルから行う必要があります。

関連情報

リストエディターの使用

リストエディターのプロパティの構成

リストを編集できるかどうかを制御するリストエディターのプロパティを設定します。リスト v2 では、どのフィールドタイプを編集できないかを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > **[UI プロパティ]**に移動します。
2. リスト編集を無効にするには、[リスト編集を有効にします] (*glide.ui.list_edit*) プロパティを [いいえ] に設定します (チェックボックスをオフにします)。
   このプロパティはデフォルトで有効になっており、リストの編集をグローバルに有効化します。これを無効にすると、リストエディターはグローバルに無効化されます。
3. v2 リスト用に編集できないフィールドタイプを設定するには、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [リストエディターで編集できないエレメントタイプのリスト (カンマ区切り形式) (*glide.ui.list_edit_ignore_types*)] プロパティを探します。このプロパティには、デフォルトでは編集できないさまざまなエレメントタイプが含まれています。

> **注:** このプロパティは v3 リストには影響しません。List v3 に同等のプロパティはありません。

次のフィールドタイプは、デフォルトではリストエディターから編集できません。

- 条件 [conditions]
- 通貨 [currency]
- ドキュメント ID [document_id]
- フィールドリスト [field_list]
- HTML [html]
- 画像 [user_image]
- リスト [glide_list]
- 価格 [price]
- テンプレート値 [template_value]
- 時間 [glide_time]
- ユーザーロール [user_roles]
- ビデオ [video]
- アレイ [array]

b. 無効にする他のフィールドタイプを、カンマで区切ってリストの最後に追加します。

4. [保存] を選択します。

リストエディターのリストコントロール設定の構成

リストエディターに影響するリストコントロール設定を構成できます。

始める前に

必要なロール: personalize_control

このタスクについて

リストコントロール設定は、テーブルのリスト機能の動作をカスタマイズします。

手順

1. 目的のテーブルのリストビューに移動します。
2. 任意の列見出しを右クリックし、[設定] > [リストコントロール]を選択します。
3. リストコントロールフォームで、必要な設定を選択します。

リストエディターのリストコントロール設定

フィールド	説明
リスト編集タイプ	ユーザーがリスト内の個々のセルの値を直接編集する機能。オプションは次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ すぐに保存 (セル編集モード): セルの編集を有効にします。ユーザーが新しい値を入力すると、行全体が保存されます。 ◦ 行ごとにデータを保存: セルの編集を有効にします。ユーザーがその行から移動するか、[保存] アイコン ( ) を選択した場合にのみ行が保存されます。このモードでは、複数の値を変更してからレコードを保存できます。 ◦ リスト編集を無効にする: ユーザーはリスト内のセルを編集できません。 このフィールドは、標準リストでのみ使用できます。
リスト編集時に行の挿入を許可	ユーザーがリストビューでレコードを作成する機能。機能を有効化すると、リストの一番下に空の行が表示されます。 このフィールドは、標準リストでのみ使用できます。

4. [更新] をクリックします。

リストエディターのコンテキストセキュリティの構成

リストエディターは、既存のアクセス制御ルール (ACL) と追加のセキュリティコントロールを適用して、リストからの編集を制限します。

list_edit セキュリティ操作は、リスト内の情報を編集する機能を特に制御します。この操作の適用は、ユーザーにフォームへの移動を要求するフィールドで、リスト編集を制限する書き込み操作と同じ方法で行います。ユーザーにフォームのフィールドの編集を要求する理由としては、複雑な UI ポリシーの制約や、使用している他のポリシーの制約などがあります。

- フィールドへの書き込みおよび list_edit アクセス
- フィールドの任意の依存フィールドへの書き込みおよび list_edit アクセス
- 編集中のフィールドに依存する任意のフィールドへの書き込みおよび list_edit アクセス

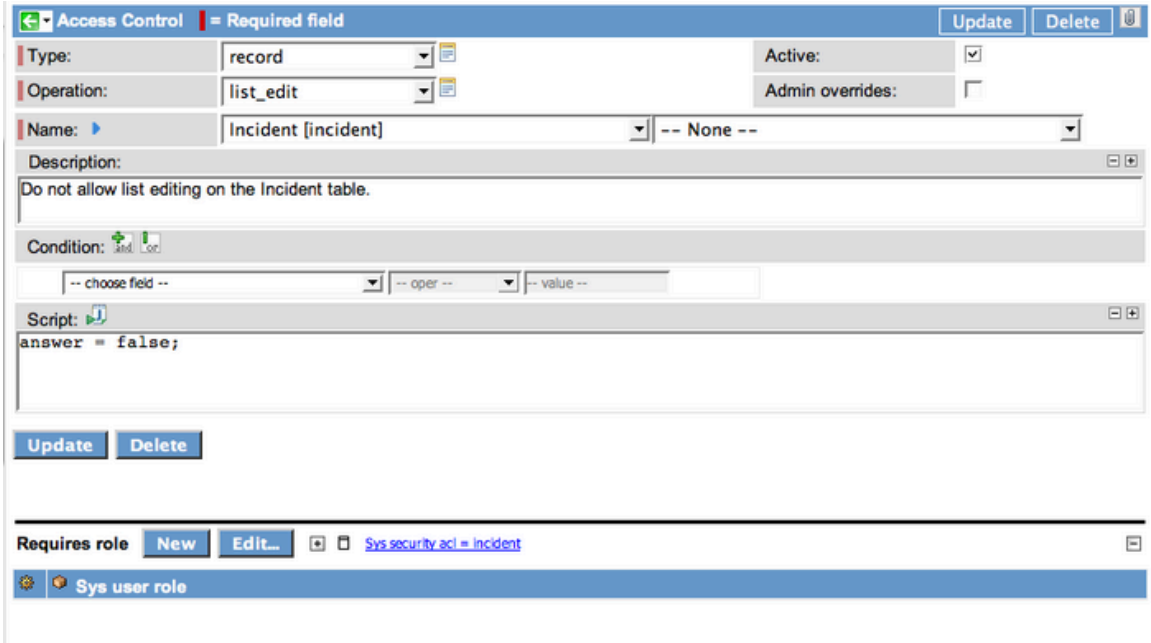
アクセス制御を設定するには、[システムセキュリティ] > [アクセス制御]に移動します。次の例では、list_edit セキュリティ操作を使用して、特定のコンテキストでのリスト編集を制限しています。

例 - テーブルの制限

このアクセス制御では、リスト内のインシデントテーブルのすべてのフィールドが誰も編集できないようになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントテーブルの制限

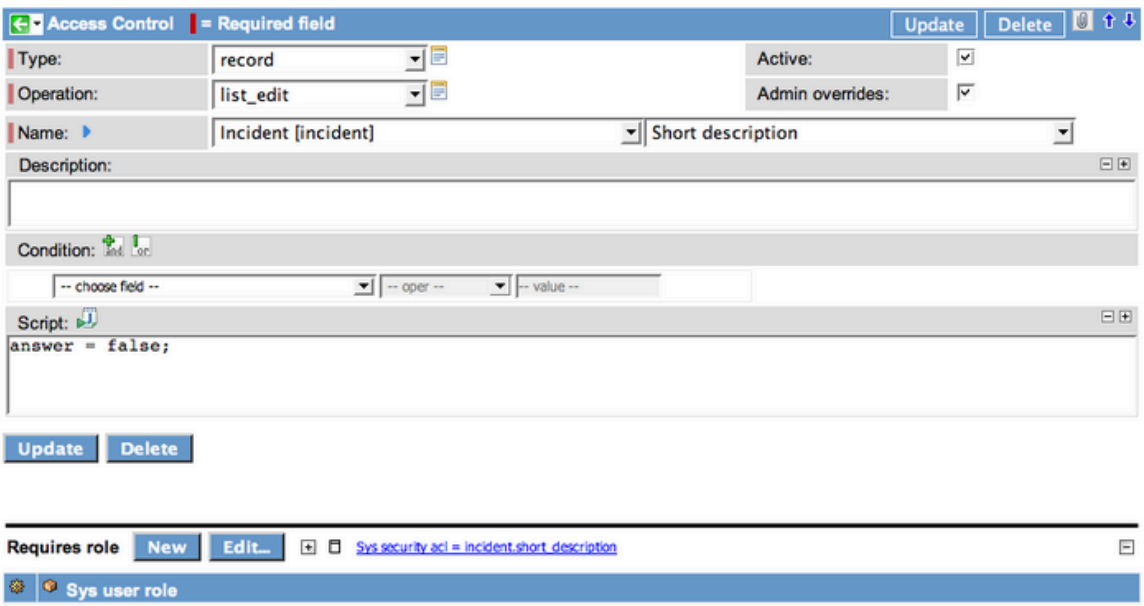


- タイプ：レコード
- 操作：list_edit
- インシデント名： [incident]
- アドミン優先：チェックボックスをオフにします。
- スクリプト：`answer = false;`

例 - フィールドの制限

このアクセス制御では、アドミニストレーター以外の全員がリスト内のインシデントレコードの [簡単な説明] フィールドを編集できないようになります。

インシデントの簡単な説明の制限



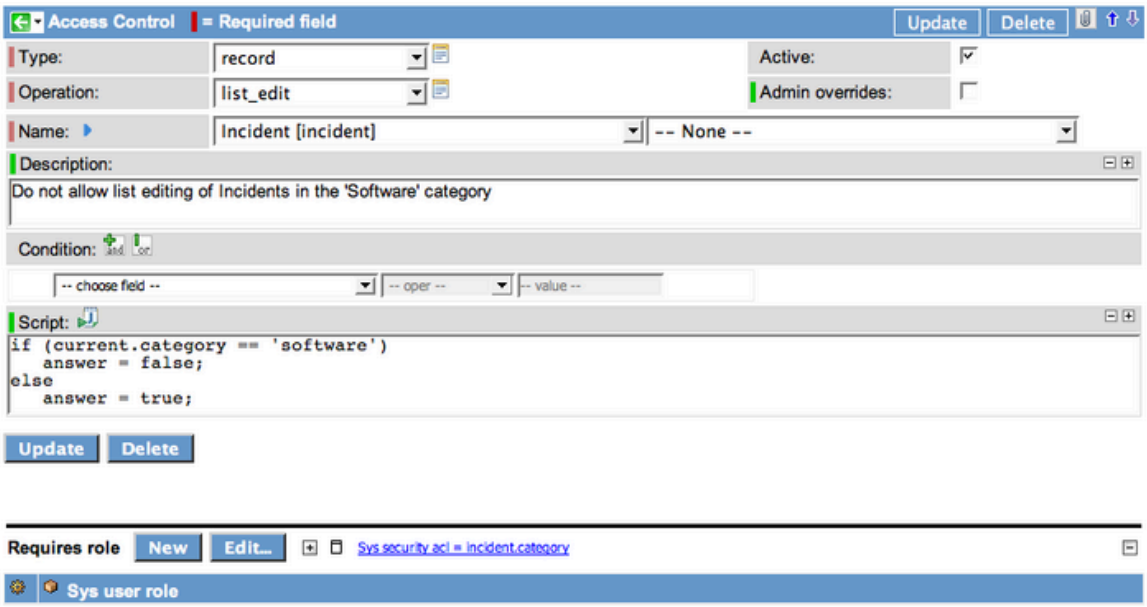
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：レコード
- 操作：list_edit
- 名前：インシデント [incident]、簡単な説明
- アドミン優先：チェックボックスをオンにします。
- スクリプト：`answer = false;`

例 - スクリプトによるフィールドの制限

このアクセス制御では、リスト内のソフトウェアカテゴリのインシデントを誰も編集できないようになります。これはスクリプトによって定義されます。

ソフトウェアインシデントの制限



- タイプ：レコード
- 操作：list_edit
- インシデント名： [incident]
- アドミン優先：チェックボックスをオフにします。
- スクリプト：

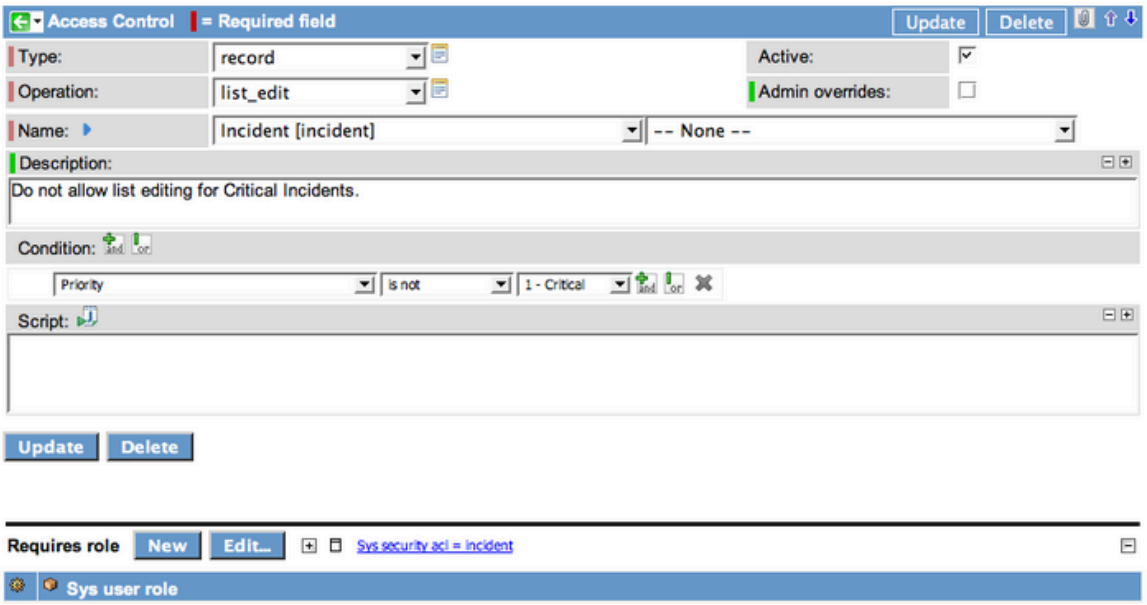
```
if (current.category == 'software')
answer = false;
else
answer = true;
```

例 - 条件によるフィールドの制限

このアクセス制御では、リスト内の最重要のインシデントを誰も編集できないようになります。これは条件によって定義されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

最重要のインシデントの制限



- タイプ：レコード
- 操作：list_edit
- インシデント名： [incident]
- アドミン優先：チェックボックスをオフにします。
- 条件：[優先度] が [1 - 重大] ではない

リスト編集のユーザー設定

ユーザーは、リストをカスタマイズしてリスト編集のユーザー設定を行うことができます (リストメカニックがアクティブ化されている場合に利用可能)。

リストエディターのユーザー設定を表示して管理するには、[ユーザー管理] > [ユーザー設定]に移動します。

リスト編集のユーザー設定

ユーザー設定名	説明
list_edit_enable	値に **true** を設定するとリスト編集が有効になり、**false** を設定すると無効になります。デフォルト値は **true** です。
list_edit_double	ダブルクリックの場合は値を **true** に設定し、シングルクリックの場合は値を **false** に設定します。デフォルト値は **true** です。

関連情報

パーソナルリスト管理

パーソナルリスト管理

ユーザーは、リストをカスタマイズすることで、任意のリストビューのレイアウトをカスタマイズできます。アドミニストレーターは、リストのカスタマイズに関連するオプションを設定できます。

リスト v2 では、アドミニストレーターはリストのカスタマイズへのアクセスを無効または制限することもできます。この機能はリスト v3 ではサポートされていません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パーソナルリストの有効化または無効化

パーソナルリストは、UI マクロモジュールで有効化または無効化できます。

始める前に
必要なロール： ui_macro_admin

手順

1. [すべて] > [システム **UI]** > **[UI** マクロ]に移動します。
2. *list_mechanic2* UI マクロをアクティブ化 (または非アクティブ化) します。

リストをカスタマイズできるロールの制御

どのユーザーがパーソナルリストを作成できるのかを制御できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > **[UI** プロパティ]に移動します。
2. [個人リストを使用できるロールのリスト (カンマ区切り形式)。空の場合は、全員が使用できます] というラベルのプロパティ (*glide.ui.list_mechanic.roles*) を見つけます。
3. パーソナルリストを使用できるロールをカンマで区切って入力するか、フィールドを空白のままにしてすべてのユーザーにアクセスを許可します (デフォルト)。

パーソナルリストの管理

アドミニストレーターはパーソナルリストを管理できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム **UI]** > [リスト]に移動します。
2. パーソナルリストの [ユーザー] フィールドにはユーザー値があります。

関連情報

パーソナルリスト

詳細行の管理

詳細行には、リスト内のレコードに関する追加情報があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
詳細行を表示するには、アドミニストレーターがそれらをグローバルに有効化してリストに追加する必要があります。

注: 詳細行はリスト v3 ではサポートされていません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 詳細行を有効にするには、次のフィールド値を使用して新しいシステムプロパティを追加します。

名前	glide.ui.list.detail_row
タイプ	True | False
値	true

2. 詳細行をリストに追加するには、次の手順を実行します。

   a. テーブルに*detail_row*辞書属性を追加します。
   表示するフィールドの名前を次の形式で指定します：`detail_row=short_description`

   b. *detail_row*属性を持つ *all_tables* 要素記述子を使用して、指定されたフィールドを含むすべての子テーブルの詳細行を表示します。

   Example
   たとえば、デフォルトでは *all_tables.detail_row=short_description* がタスク [task] テーブルにあるため、インシデント [incident]、問題 [problem]、その他の子テーブルのリストに簡単な説明の詳細行が表示されます。ただし、それぞれ別のフィールドに *detail_row* を設定した場合は除きます。

関連情報

リスト

辞書属性を使用したテーブルとフィールドの変更

固定クエリーによるフィルターとブレッドクラムの制限

レコードリストビューでは、ブレッドクラムとフィルターを使用して、テーブルのさまざまなサブセットに移動できます。ブレッドクラムのアクティブなリンクを制限したり、特定のロールのブレッドクラムとフィルターを非表示にしたりすると、テーブルへのアクセスを部分的に制限できます。

始める前に
必要なロール：admin

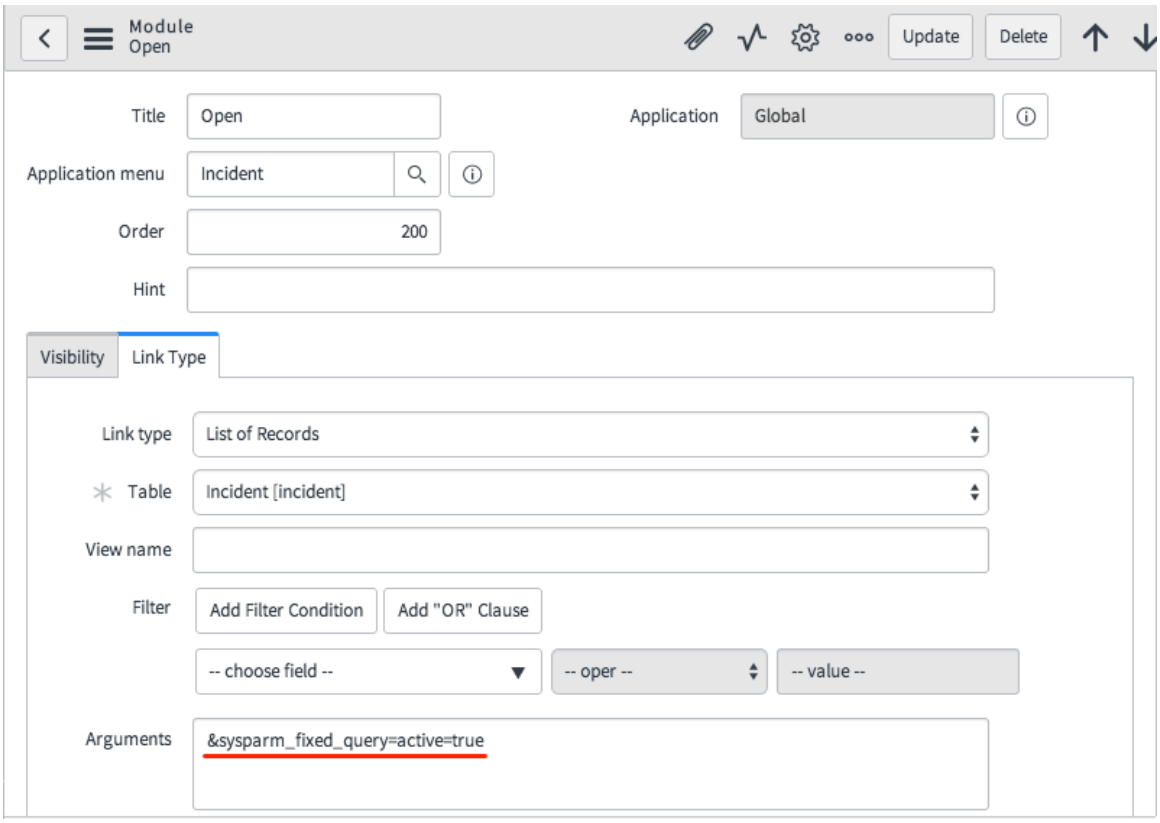
このタスクについて
ブレッドクラムオプションを使用すると、アドミニストレーターはユーザーに表示されるレコードリストのベースビューを制御できます。アドミニストレーターは、モジュールの引数に固定クエリーを追加することで、ユーザーによるビューの展開が指定された開始点を超えないようにすることができます。この固定クエリーの引数は *&sysparm_fixed_query=active=true* と記述されます。このクエリーのユースケースは、ユーザーがブレッドクラムを使用してオープンインシデントのリストをすべてのインシデントのリストに切り替えないようにするものです。ユーザーが[インシデント] > [オープン]を選択すると、オープン (active=true) インシデントのリストの表示とフィルタリングに制限されます。

注: 新しい [ACL を作成] では、すべてのユーザーがデフォルトでフィルターを保存できます。これは、アドミニストレーターがフィルターへのアクセスを制限している場合に実施される、どのカスタム ACL よりも優先されます。新しい ACL は、デフォルトですべてのユーザーに [ユーザー] フィールドへのアクセス権を付与します。また、ユーザーが filter_group ロールを持ち、現在選択されているグループに属している場合にのみ、[グループ] フィールドへのアクセス権を付与します。

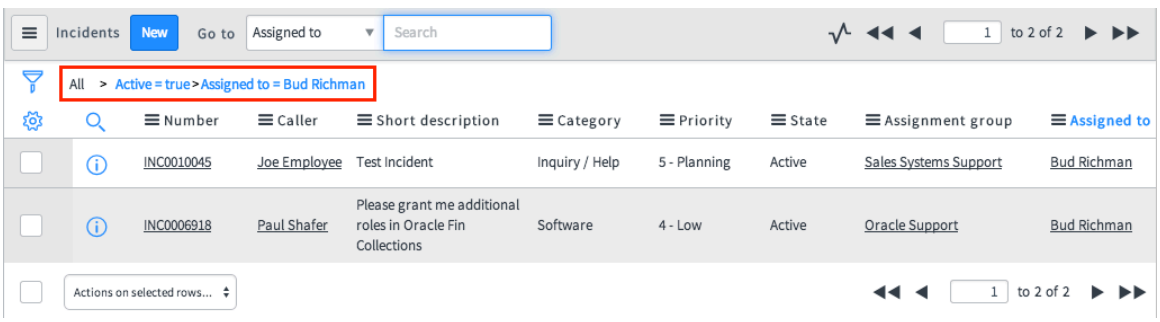
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 編集するモジュールを含むアプリケーションメニューをポイントし、アプリケーションの編集 (鉛筆) アイコンをクリックします。
   モジュールを直接開くには、モジュールをポイントし、モジュールの編集 (鉛筆) アイコンをクリックします。
2. 編集するモジュールを選択します。
   たとえば、[開く] を選択します。
3. [モジュール] フォームの [リンクタイプ] セクションで、[リンクタイプ] の [レコードリスト] を選択します。
4. [アクティブ **= true]** フィルターが存在する場合は削除します。
5. [引数] フィールドに *&sysparm_fixed_query=active=true* を追加し、レコードを更新します。



6. [インシデント] > [オープン]に移動し、ブレッドクラムを調べます。
   [アクティブ **= true]** リンクは、表示されているオープンインシデントのリストで許可されている最も広いビューです。固定クエリーがあるため、[すべて] のブレッドクラムはリンクになっていません。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リストコントロールを使用してフィルターとブレッドクラムを非表示にする

リストコントロールを使用して、特定のロールを持つユーザーの定義済みテーブルに対してフィルターとブレッドクラムを非表示にします。

始める前に
必要なロール: personalize_control

手順

1. テーブルのリストビューに移動して、ブレッドクラムを制限します。
2. リストのバージョンに対して適切なアクションを実行することにより、リストコントロールを開きます。

バージョン	アクション
リスト v2	任意の列見出しを右クリックし、[設定] > [リストコントロール]を選択します。
リスト v3	リストのタイトルメニューを開き、[リストコントロール] を選択します。

   [システム **UI]** > [リストコントロール] に移動することもできます。
3. リストコントロールフォームで、[フィルターを省略] チェックボックスをオンにします。フィルターを含めるにはこのチェックボックスをオフにします。
   [フィルターロール] フィールドでは、アドミニストレーターがフィルターを表示できる特定のロールを指定できます。

スクリプトインクルードを使用してフィルターとブレッドクラムを非表示にする

スクリプトを使用すると、テーブルごとまたはグローバルベースで、フィルターとブレッドクラムを特定のロールに制限できます。スクリプトの使用は、リストコントロールを使用する場合に比べて柔軟性が高い高度なオプションです。

始める前に
スクリプトインクルードを使用するには、JavaScript の知識が必要です。
必要なロール：script_include_admin

このタスクについて
示されている例は、環境に合わせて変更する必要があります。

手順

1. *<tablename>DisplayFilter* という名前のスクリプトインクルードを作成します。
   スクリプトセクションには、スクリプトインクルードと同じ名前の関数が 1 つ含まれています。
2. 関数を使用して、グローバル変数 *answer* を true (フィルターとブレッドクラムを表示) または false (非表示) に設定します。

   Example
   次の例では、インシデントテーブルのフィルターとブレッドクラムを、任意のロールを持つユーザーに制限しています。スクリプトの名前が、大文字と小文字の違いを含めて関数名と正確に一致していることを確認してください。

```
function incidentDisplayFilter() {
    if (gs.getUser().hasRoles()) {
        answer = "true";
    } else {
        answer = "false";
    }
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    return answer;
}
```

3. オプション: フィルターとブレッドクラムへのアクセスから特定のロールを除外するには、次の変更を行います。

```
function incidentDisplayFilter() {
    if (gs.getUser().hasRoles() && !gs.getUser().hasRoles('newrole')) {
        answer = "true";
    } else {
        answer = "false";
    }

    return answer;
}
```

ロール `newRole` を持つユーザーには、フィルターとブレッドクラムへのアクセス権がありません。

4. オプション: すべてのユーザーがインシデントテーブルでフィルターとブレッドクラムを使用できるようにするには、スクリプトを次のように変更します。

```
function incidentDisplayFilter() {
    var answer = true;

    return answer;
}
```

5. オプション: 別のテーブルのフィルターおよびブレッドクラムへのアクセス権を変更するには、インシデントの代わりにそのテーブルの名前を使用してスクリプトインクルードを作成します。

ブレッドクラムエントリの許容数を増やす

プロパティを追加すると、フィルターで許可されるブレッドクラムエントリを増やすことができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。
2. *`glide.ui.breadcrumb_max_entries`* を検索して、そのプロパティが存在しないことを確認します。
3. **[New]** をクリックします。
4. フォームに入力します。

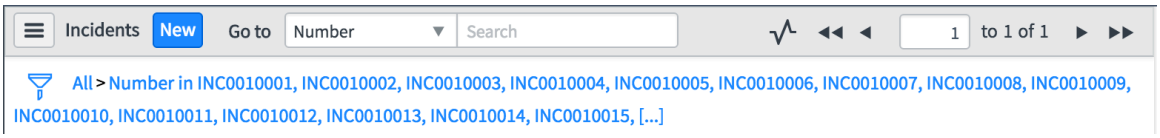
フィールド	値
名前	glide.ui.breadcrumb_max_entries
タイプ	整数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
値	フィルターに表示するブレッドクラムエントリの数。たとえば 15 などとします。デフォルトの数は 10 です。

5. このプロパティを確認するには、任意のテーブルに移動し、フィルター修飾子 [は次のいずれかを含む] を使用して任意の数のアイテムを検索します。
[値] フィールドに入力したエントリのうち、[...] で終わる前に表示される個数。

ブレッドクラムエントリ



階層リストの有効化

階層リストを有効にすると、v2 リスト内から関連リストのデータに直接アクセスできるようになります。

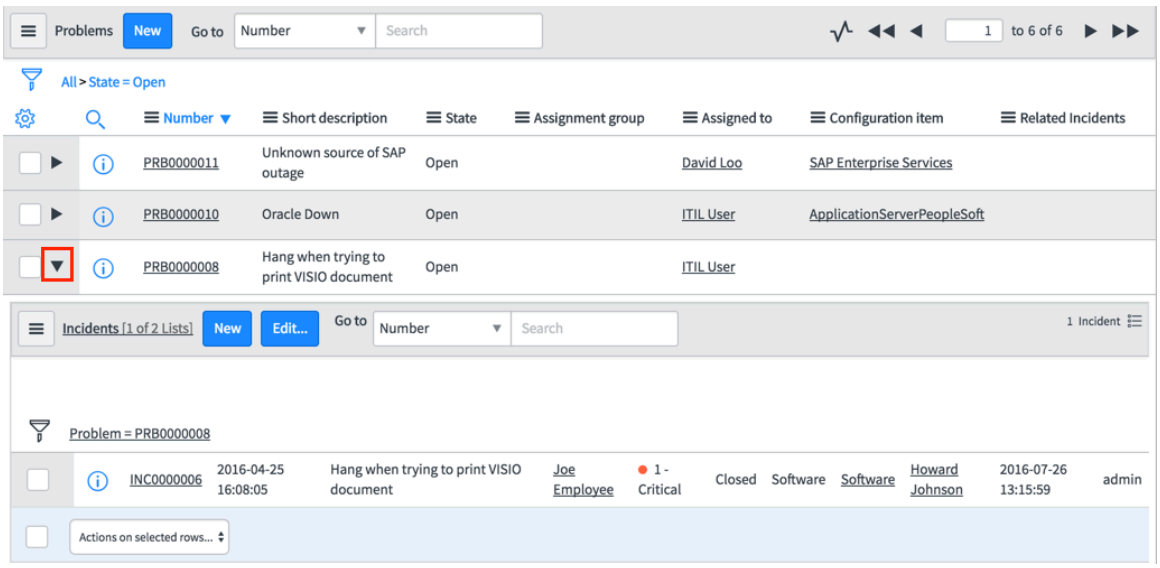
始める前に
必要なロール: personalize_control

このタスクについて
階層リストでは、ユーザーがレコードリストフォームから離れずに、レコードの関連リストのコンテンツを表示できます。

注: 埋め込みリストの階層リストビューを有効にすることはできません。階層リストは、有効にした場合でもリスト v3 ではサポートされません。

手順

1. 任意の列ヘッダーを右クリックし、コンテキストメニューから[設定] > [リストコントロール]を選択します。
2. [リストコントロール] ダイアログボックスで [階層リスト] チェックボックスをオンにして、[送信] または [更新] をクリックします。
3. レコード番号の矢印をクリックして、レコードの関連リストを表示します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

階層リストでのリストコントロールの使用

デフォルトでは、関連リストのタブは階層リストに表示されず、一度に 1 つの関連リストのみが表示されます。列ヘッダーはデフォルトで非表示になっています。

始める前に

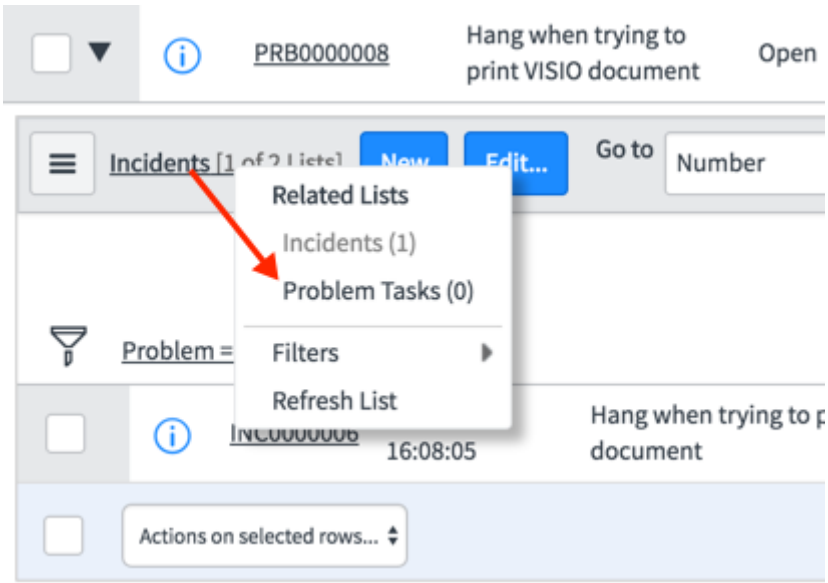
必要なロール：なし

このタスクについて

注: 階層リストは、リスト v3 ではサポートされません。

手順

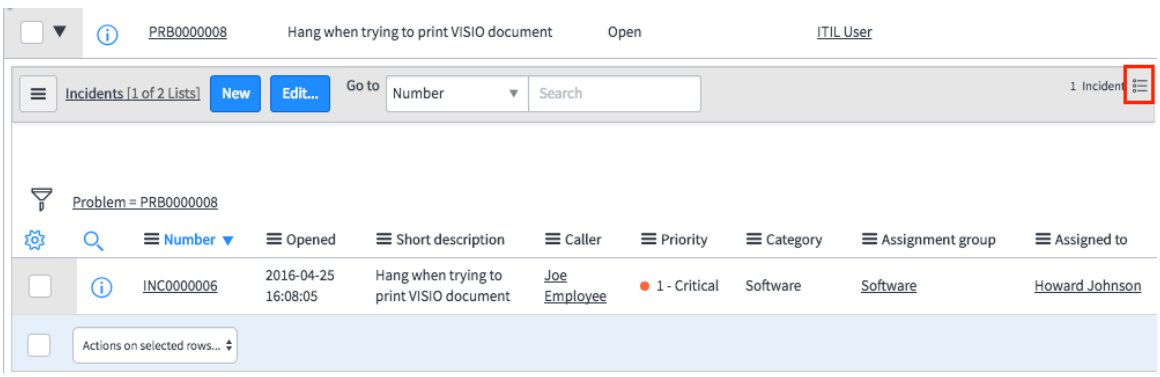
1. 別の関連リストを選択するには、リストタイトルのリンクをクリックします。
2. メニューからリストを選択します。



関連リストが空の場合、階層リストは表示するレコードがないことを示します。

プラットフォームでこの設定が記憶され、テーブル内で別の階層リストを開くと、各テーブルに対して最後に選択された関連リストが表示されます。

3. 関連リストに列ヘッダーを表示するには、階層リストの右上隅にあるヘッダーの表示/非表示アイコンをクリックします。



プラットフォームでこの設定が記憶され、ヘッダーが非表示になるまで列ヘッダーが有効になっているすべての階層リストが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストランキング

コンテキストランキングを使用すると、ユーザーはレコードの属性に関係なくレコードのコレクションを優先順位を付けてソートできます。

たとえば、カスタマーサポートマネージャーは、インシデントのリストを編成し、技術者がタスクを実行する順序に並べることができます。リストフィルターでは、このような任意リストは作成できません。

コンテキストランキングのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、コンテキストランキングプラグイン (com.glide.sorting) をアクティブ化できます。このプラグインによって、関連プラグインがまだアクティブでない場合にアクティブ化できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、コンテキストランキングプラグイン (com.glide.sorting) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ランキング定義の作成

ランキング定義を作成して、関連リストのコンテキストランキングを有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [ランキング定義]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. ランキング定義の名前を入力します。
4. [レコードテーブル] フィールドで、ランキングが有効になっているテーブルを選択します。これは、ランク付けされた関連リスト内のレコードのテーブルです。たとえば、問題フォームのインシデントの関連リストのランキングを有効にするには、インシデント [incident] テーブルを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

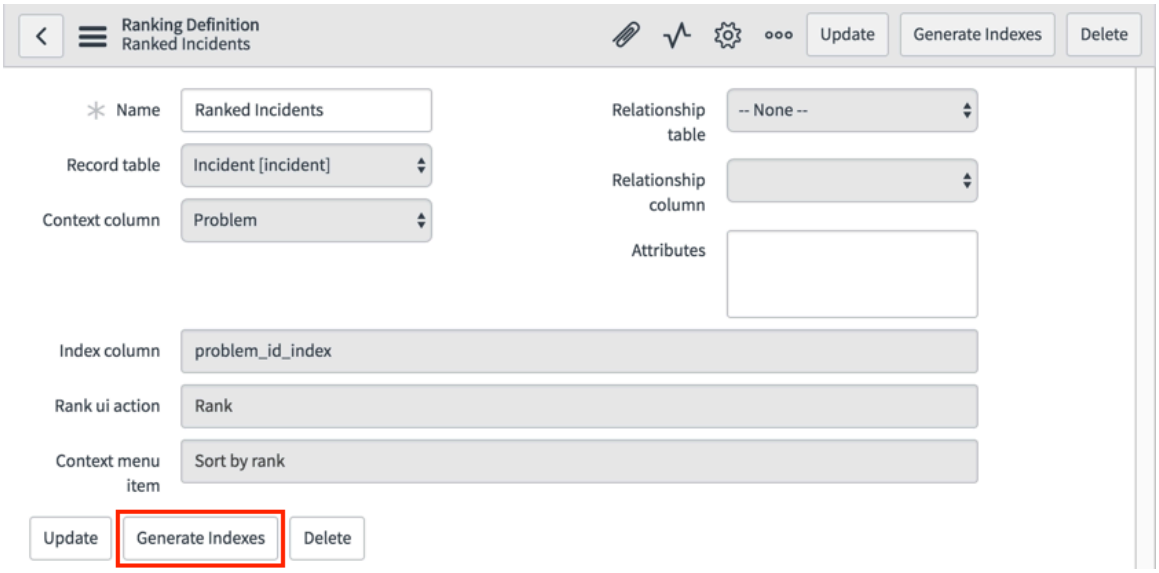
5. [コンテキスト列] フィールドで、ランキングを実行するコンテキストを指定する参照列を選択します。
   この場合のコンテキストは、関連リストが表示されるフォームであり、テーブル名ではありません。たとえば、インシデント [incident] の [レコードテーブル] を含む関連リストには、[問題] フォームや [構成アイテム] フォームなど、複数のコンテキストを含めることができます。
6. 関係によって定義された関連リストでランキングを実行する場合は、関係ベースのフィールドに入力します。
   - 関係テーブル：関係のもう一方の側を形成するテーブルを選択します。スクラム内の製品ストーリーのランキングを定義する場合は、製品モデル [cmdb_model] テーブルを使用できます。
   - リレーションシップ列：関係テーブルから列を選択してコンテキスト列と比較します。ユーザーストーリーの関連リストを製品モデル [cmdb_model] テーブルに追加しないようにするには、製品モデルテーブル (cmdb_model.sys_id) のサブクラスを定義する **[Sys ID]** 列を使用できます。
7. [属性] フィールドに、必要に応じて [ランク] ダイアログボックスの内容を変更および制限する属性を入力します。
   - *visible_columns:*[ランク] ダイアログボックスに表示される、セミコロンで区切られた列のリスト。指定しない場合、[ランク] ダイアログボックスは、[レコードテーブル] フィールドで選択した関連リストのデフォルトビューを使用します。
   - *extra_conditions:*[ランク] ダイアログボックスに表示されるレコードを制限するエンコードされたクエリー。たとえば、`extra_conditions=^state!=7` というクエリーは、状態が [クローズ済み] ではないすべてのインシデントを表示します。指定しない場合、関係のすべてのレコードが [ランク] ダイアログボックスに表示されます。
8. [送信] をクリックします。
   インデックスは自動的に生成されます。システムは次の読み取り専用フィールドに入力します。
   - インデックス列
   - ランク UI アクション
   - コンテキストメニューアイテム

   注: ランキング定義を送信した後、編集できるフィールドは [属性] のみになります。追加変更が必要な場合は、レコードを削除し、変更した設定で新しいレコードを作成します。

次のタスク

更新セットによってデータベースに挿入されたランキング定義に対して、インデックスは生成されません。更新セットによって挿入されたランキング定義を使用するには、インデックスを手動で生成する必要があります。インデックスを生成するには、ランキング定義フォームを開き、[インデックスを生成] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



リストのランキング

テーブルのランキング定義を作成した後、そのテーブルとコンテキストに基づく関連リストには、リストをランキングし、ランクを基準にリストを表示するためのオプションが含まれるようになります。

始める前に

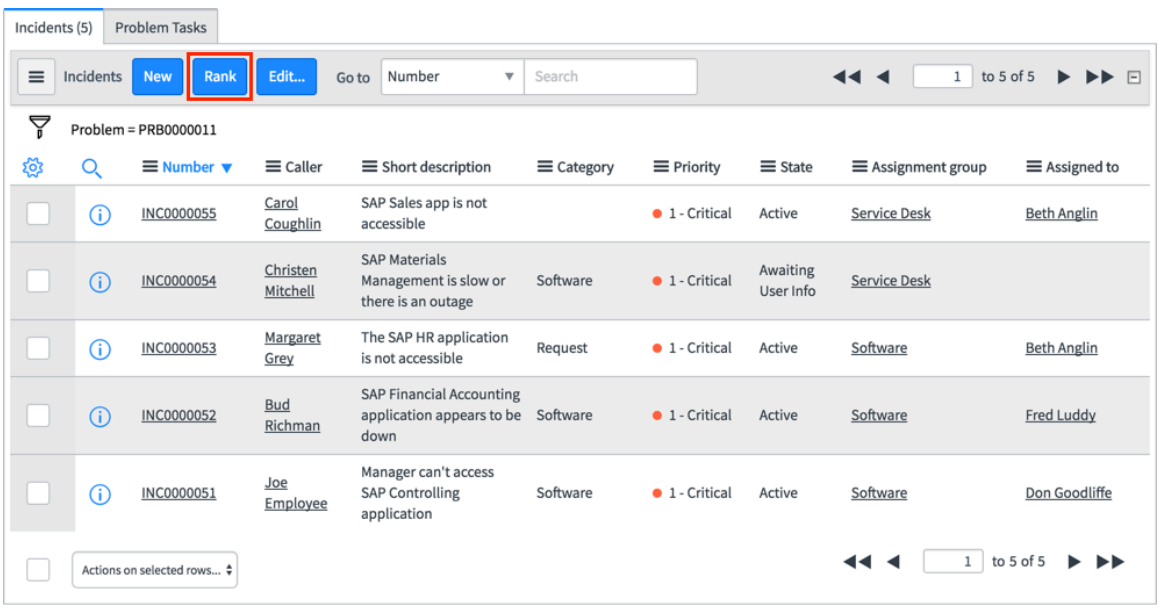
必要なロール：なし

このタスクについて

レコードの優先順位を設定できます。

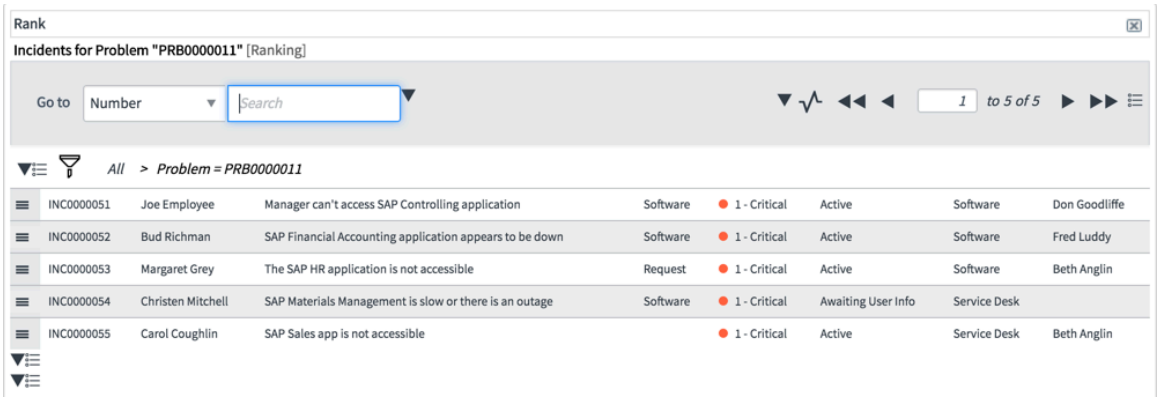
手順

1. 関連リストの [ランク] ボタンをクリックしてレコードを並べ替えます。



レコードを任意の順序でソートできる [ランク] ダイアログボックスが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 移動アイコン ( ) をクリックしてドラッグすると、レコードの位置を変更できます。

> **注:** アドミニストレーターは、[ランキング定義] フォームの [属性] フィールドの [ランク] ダイアログボックスに表示される列を定義できます。

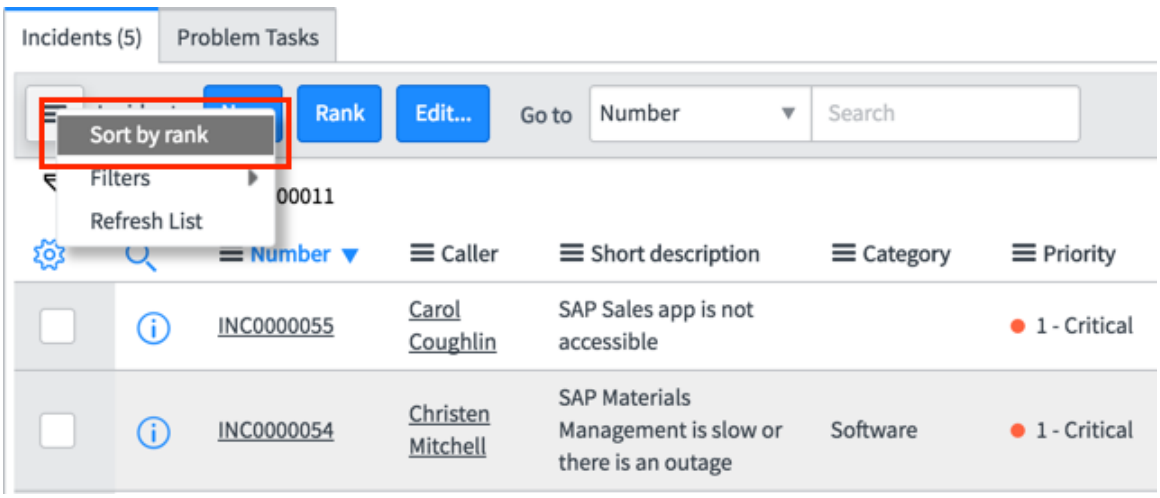
新しいソート順をリストに適用

リスト内のレコードに新しいソート順を適用できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. リストのタイトルからコンテキストメニューを開き、[ランクでソート] を選択します。



2. ランキングを削除してリストの元の順序に戻すには、データを含む任意の列のラベルをクリックします。

スクラムランク付け定義

ユーザーストーリーのランキング定義は、SDLC (スクラムプロセス) アプリケーションの一部です。

これらのランキング定義により、適切なロールを持つスクラムユーザーは、次のテーブルのストーリーの関連リストをランク付けできます。

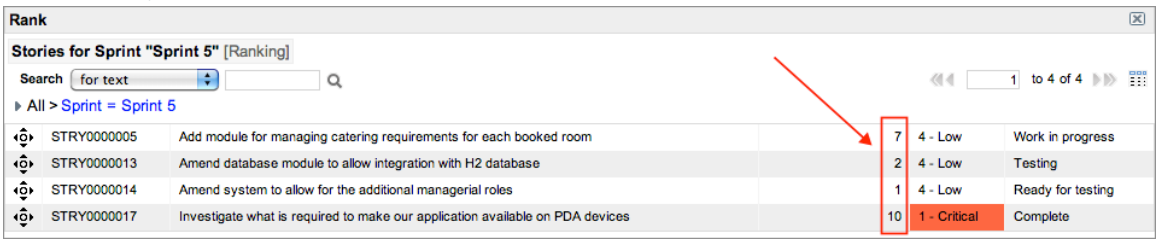
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 製品ストーリー：アプリケーションモデル [cmdb_application_product_model] テーブル
- リリースストーリー：リリース [rm_release] テーブル
- スプリントストーリー：スプリント [rm_sprint] テーブル

ユーザーは、スクラム計画ボードのストーリーを優先度別にランク付けできます。計画ボードでランク付けされたストーリーリストは、製品、リリース、およびスプリントの各フォームで新しい順序で表示されます。これらのスクラムフォームのいずれかでランク付けされたストーリーは、計画ボードの順序を変更します。

各ストーリーのストーリーポイントはランク付けされたビューに一覧表示され、ストーリーの優先順位付けに役立ちます。

ストーリーポイントのランキング



関連情報

Agile Development

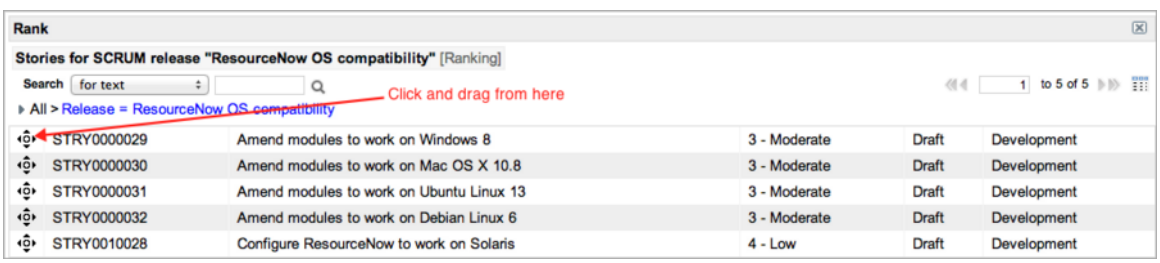
関連リストでのストーリーのランク付け

コンテキストランキング機能を使用すると、すべてのスクラムユーザーは、関連するストーリーのリストを優先度別に手動でソートできるようになります。

このタスクについて
プロダクトオーナーまたはリリース計画者は、このツールを使用して、ストーリーを機能させる順番を設定します。関連リスト (製品、リリース、およびスプリントの各フォーム) でランク付けされたストーリーは、適切なバックログが表示されると、計画ボードに同じ順序で表示されます。逆に、計画ボードでランク付けされたストーリーは、フォームの関連リストに表示される順番で表示されます。ユーザーは、計画ボードのランキングを変更することなく、ストーリー関連リストのビューをランク順から任意のソート順に切り替えることができます。

手順

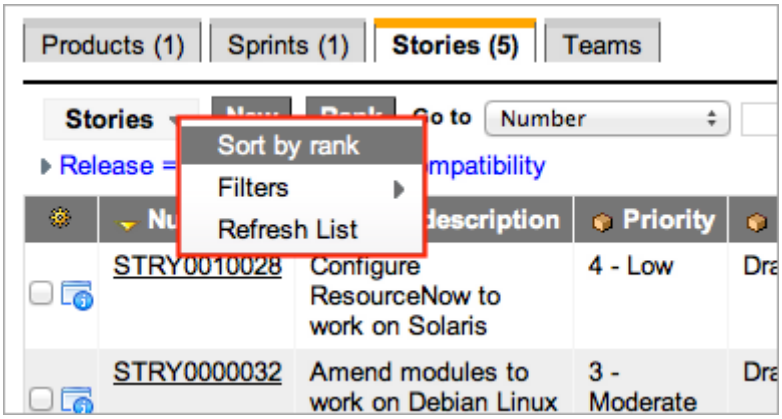
1. [ストーリー] 関連リストで、[ランク] をクリックします。
   ダイアログボックスが表示され、ストーリーを優先度などの順序で並べ替えることができます。
2. ストーリー番号の左側にある移動アイコンを使用して、各ストーリーをクリックして所定の位置にドラッグします。



3. 完了したら、右上隅の **[X]** をクリックしてリストを閉じます。
   [ストーリー] 関連リストは、最初はランキングでソートされていません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 関連リストをランキング順に表示するには、関連リストからコンテキストメニューを開き、[ランクでソート] を選択します。



5. リストのソート順をランク付けされていない状態に戻すには、データを含む任意の列ヘッダーを 1 回クリックします。
このランキングリストは、計画ボードに適切なバックログを表示するために使用されます。たとえば、リリースフォームの [ストーリー] 関連リストでストーリーをランク付けすると、計画ボードのリリースバックログは同じランキングを使用してストーリーを表示します。逆に、スクラムマスター、製品所有者、およびリリース計画者は、計画ボードでストーリーのリストを再配置することによって、[ストーリー] 関連リストの新しいランキング順序を作成できます。

関連情報

Agile Development

リストコンテキストメニューのカスタマイズ

リストコンテキストメニューのコンテンツと動作をカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
たとえば、特定テーブルのリスト列ヘッダーのメニューにオプションを追加できます。グローバルコンテキストメニューオプションにアクセスするために必要なロールを変更することもできます。

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > **[UI** コンテキストメニュー] に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

コンテキストメニューフォームのフィールド

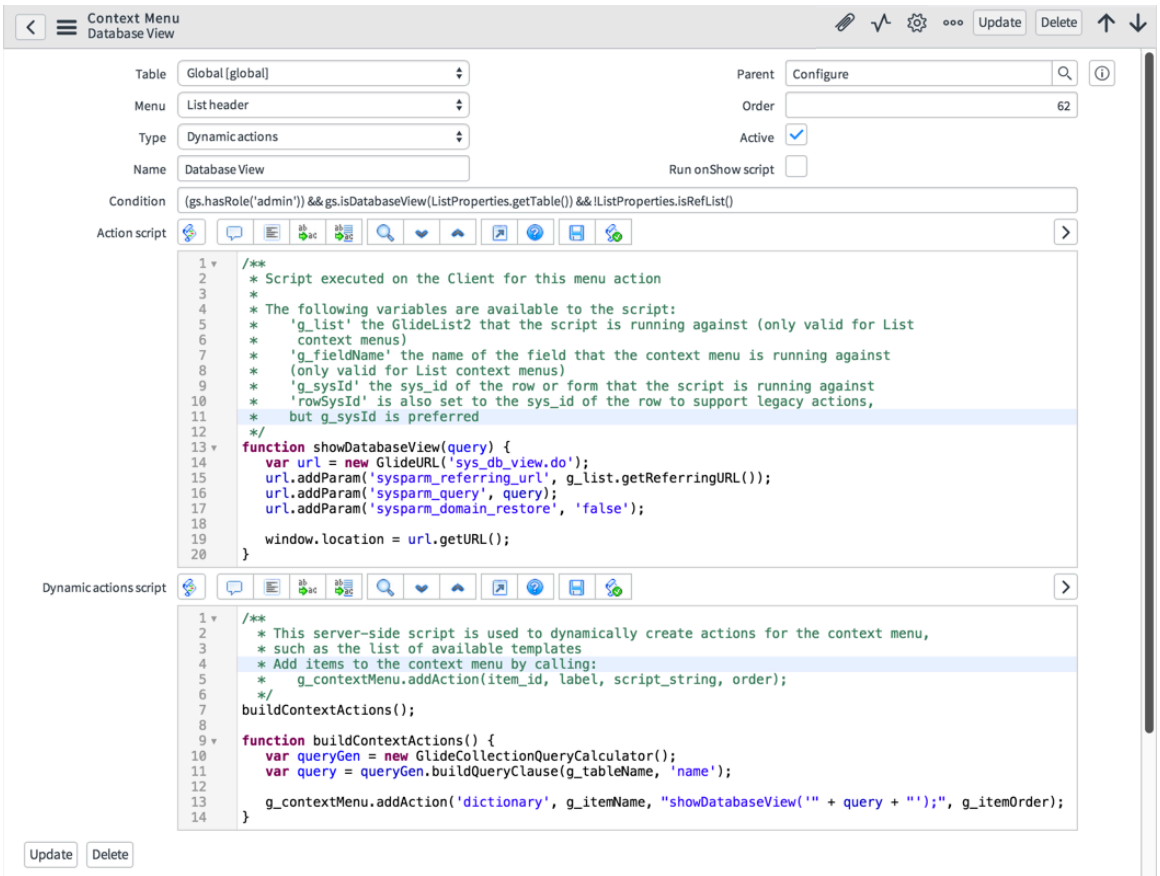
フィールド	説明
テーブル	このコンテキストメニューオプションが追加されているテーブルを選択します。ベースシステムメニュー項目はグローバル [global] テーブルに追加され、すべてのテーブルのすべてのリストにコンテキストメニューオプションが適用されます。特定のテーブルを指定した場合、そのオプションはそのテーブルのリスト内のコンテキストメニューでのみ使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このリストには、コンテキストメニューと同じスコープ内にあるテーブルとデータベースビューのみが表示されます。
メニュー	このオプションが表示されるリストコンテキストメニューを選択します。 ◦ リストタイトルメニュー ◦ 列見出し ◦ リストフィールド
タイプ	作成するメニューオプションのタイプを選択します。 ◦ アクション：即時アクションを実行するメニューオプション。 ◦ メニュー：サブメニューを表示できる親メニューを作成します。 ◦ セパレーター：メニューのオプションのグループ間に線を引きます。メニューでは、セパレーター行を隣接して表示したり、メニューの下部に表示したりすることはありません。ロールのオプションを削除する条件によって 2 つのセパレーターが強制的に結合されると、片方のセパレーターがビューから削除されます。 ◦ ラベル：メニューまたはメニューのセクションに対して、リンクされていないラベルを作成します。 ◦ 動的アクション：リストが表示されたときにのみ生成できる利用可能なビューやユーザーフィルターなど、動的に作成されるメニューオプション。
名前	メニューに表示されるアクションのラベルを入力します。
親	このアクションがサブメニューの一部である場合は、親メニュー アイテムの名前を入力します。たとえば、基本システムでは、**Configure** は親です。
順番	このアイテム、メニュー、またはセパレーターに順序番号を割り当てて、メニューのどこに表示するかを指定します。
有効	このコンテキストメニューアイテムを有効または無効にします。コンテキストメニューには、アクティブなアイテムのみが表示されます。
onShow スクリプトの実行	このチェックボックスをオンにすると、**[onShow** スクリプト] フィールドが表示されます。
条件	このメニューオプションを表示する条件を作成します。たとえば、このアイテムを表示する権限を持つロールを定義します。
アクションスクリプト	アクションスクリプトは、コンテキストメニューオプションが選択されると実行されます。詳細については、「リストコンテキストメニューのアクションスクリプト」を参照してください。
ダイナミックアクションスクリプト	ダイナミックアクションスクリプトは、フィルターやビューなどのダイナミックオプションをコンテキストメニューに入力します。詳細については、「リストコンテキストメニューのダイナミックアクションスクリプト」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
onShow スクリプト	onShow スクリプトは、コンテキストメニューが表示される前に実行され、コンテキストメニューに表示するオプションを決定します。詳細については、「リストコンテキストメニューの onShow スクリプト」を参照してください。



4. [送信] をクリックします。

リストコンテキストメニューのアクションスクリプト

コンテキストメニューフォームの [アクションスクリプト] フィールドで、スクリプトを定義します。このスクリプトは、コンテキストメニューオプションが選択されると実行されます。

このスクリプトはクライアント側で、ユーザーのブラウザーで実行されます。次の JavaScript 変数は、実行時にアクションスクリプトで使用できます。

アクションスクリプト変数

変数	説明
g_list	スクリプトが実行される GlideList2。
g_fieldName	コンテキストメニューが実行されるフィールドの名前。
g_fieldLabel	コンテキストメニューが実行されるフィールドのラベル。
g_sysId	スクリプトが実行される行またはフォームの sys_id。

ベースシステムは、アクションスクリプトで次のコードを使用してプラットフォームビューを更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
g_list.refresh(1);
```

別の例として、リストヘッダーメニューでこれらの変数を使用して、選択したフィールドで降順 (z から a) にリストをソートする方法があります。

```
g_list.sortDescending(g_fieldName);
```

リストコンテキストメニューのダイナミックアクションスクリプト

コンテキストメニューフォームの [ダイナミックアクションスクリプト] フィールドで、スクリプトを定義します。スクリプトは、フィルターやビューなどのダイナミックオプションをリストコンテキストメニューに入力します。

次の JavaScript 変数は、実行時にダイナミックアクションスクリプトで使用できます。

ダイナミックアクションスクリプト変数

変数	説明
g_tableName	現在のテーブルの名前。
g_listId	コンテキストメニューが作成されるリストの ID。
g_itemName	UI コンテキストメニューレコードで定義された名前。
g_itemOrder	UI コンテキストメニューレコードで定義された順序。この変数を使用して、[順番] フィールドの値をダイナミックアクションスクリプトに渡します。
g_contextMenu.addAction(item_id, label, script_string, order)	コンテキストメニューにオプションを追加し、表示順序を選択します。

次の例では、リストビューのページあたりのレコード数を制御するリストタイトルメニューアイテムを表示します。

```
g_contextMenu.addAction('50', g_itemName, 'showRowsPerPage("50");',
 g_itemOrder);
```

注: このアイテムのアクションスクリプトは、*showRowsPerPage* 関数を定義し、このメニューアイテムを選択した時点で関数が引数 50 で呼び出されるようにする必要があります。

リストコンテキストメニューの **onShow** スクリプト

[onShow スクリプト] フィールドが定義するスクリプトは、コンテキストメニューが表示される前に実行され、コンテキストメニューに表示するオプションを決定します。

このスクリプトを使用すると、現在のフィールド列に基づいてリストヘッダーメニューのメニューアイテムを変更できます。次の JavaScript 変数は、実行時に *onShow* スクリプトで使用できます。

onShow スクリプト変数

変数	説明
g_menu	表示するコンテキストメニュー。
g_item	現在のコンテキストメニューアイテム。
g_list	スクリプトが実行される GlideList2。
g_fieldName	コンテキストメニューが実行されるフィールドの名前。
g_fieldLabel	コンテキストメニューが実行されるフィールドのラベル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

onShow スクリプト変数 (続く)

変数	説明
g_sysId	スクリプトが実行される行またはフォームの sys_id。

onShow スクリプトの例は、リストがグループ化されているかどうかに基づいて、リスト列ヘッダーメニューの [グループ解除] オプションをいつ有効または無効にするかを決定するスクリプトです。

```
if (g_list.getGroupBy()) {
   // list is grouped so enable to Ungroup menu item
   g_menu.setEnabled(g_item);
} else {
   // list is not grouped, so disable the Ungroup menu item
   g_menu.setDisabled(g_item);
}
```

検索管理

Now Platform® には、ユーザーが必要な情報を簡単かつ迅速に見つけることができるように、複数の検索エンジンとインターフェイスが含まれています。

検索エンジン

Now Platform には次の 2 つの検索エンジンが含まれています。

AI 検索

AI 検索 は Now Platform のデフォルトの検索エンジンです。 カスタマーサービス管理 (CSM)、Now Mobile、サービスポータル、および 仮想エージェント 向けのコンシューマーグレードの検索機能を提供します。

Zing テキストインデックス作成および検索エンジン

Zing は、迅速な結果を提供し、関連性のスコアリングを重視するレガシー検索エンジンです。

検索プラグイン

これらの検索プラグインは、特定の検索コンテキストに特化した検索エクスペリエンスを提供します。

コンテキスト検索

コンテキスト検索プラグインにより、クエリコンテキストと最も関連性の高い結果セットをフェッチするユーザーの意図に焦点を当てた検索ができます。コンテキスト検索では、フィールドに入力したテキストに基づいてフォームまたはレコードプロデューサー内に関連する結果が表示されます。

インテリジェントな検索 - CMDB

CMDB のインテリジェントな検索により、ユーザーは CMDB 内の一連の構成アイテム (CI) をクエリできます。複雑なクエリは CMDB クエリビルダーで開き、そこで絞り込んだり実行したりすることができます。

検索インターフェイスとウィジェット

これらは、Now Platform UI または Now Platform アプリケーションで提供される検索フィールドとウィジェットです。

グローバル検索

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ネクストエクスペリエンス UI のグローバル検索を使用すると、単一の検索フィールドから複数のテーブルを検索できます。

サービスポータル

サービスポータル フレームワークは、検索ページのウィジェット内に検索データを表示します。

サービスポータル 検索ウィジェット

サービスポータル には、複数の検索フォームのウィジェットが含まれています。

Now Mobile アプリ

Now® Mobile アプリは、グローバル検索、音声検索、写真検索を提供します。

モバイルエージェント

モバイルエージェント アプリを使用すると、サービスデスクエージェントは、モバイルデバイスからエンドユーザーの問題を迅速に管理して解決できます。

仮想エージェント

仮想エージェント プラットフォームでは、検索を使用して、チャットでのユーザーステートメントとインテントを解析します。

エージェントアシスト

ワークスペース の エージェントアシスト 機能は、エージェントが開くレコードに対する可能なソリューションを自動的に表示します。

検索管理 の機械学習ソリューション

検索管理 における機械学習は、ビジネスのスケーラビリティを高め、組織のビジネスオペレーションの改善に役立ちます。

企業は、膨大な量の生データから意味のある情報を抽出し、有意義なビジネスインサイトを導出する上で、増大するデータ量の課題に直面しています。機械学習は、そのアルゴリズムが履歴データを使用してビルドされているため、さまざまなビジネス上の複雑性の解決策として機能します。重複した不正確なデータがデータベースに入力されないようにすることができ、企業は情報をより迅速に計算および処理できるようになります。

コンテキスト検索 用 予測インテリジェンス

コンテキスト検索 機能向けの 予測インテリジェンス は、機械学習アルゴリズムを使用して、類似のインシデント、類似のナレッジ記事、類似のオープンインシデント、および類似の解決済みインシデントを検索します。

予測インテリジェンス は、問題や質問の解決に役立つ関連する結果を提案します。

類似のインシデント、類似のナレッジ記事、類似のオープンインシデント、および類似の解決済みインシデントなどのソースは、予測インテリジェンスプラグイン (com.glide.platform_ml) と Predictive Intelligence for Contextual Search プラグイン (com.snc.contextual_search_ml) がアクティブな場合にのみ利用できます。

詳細については、「予測インテリジェンス」を参照してください。

検索管理 の機能

検索管理 の機能を有効にして構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	説明	トップタスク	ステータス
Zing テキストインデックス作成および検索エンジン	レコードデータをテーブルでインデックス化して検索します。	• インデックス作成と検索のためのテーブルの構成 • Zing で同義語による検索結果の拡張が可能 • Zing で検索結果に添付ファイルを含めることが可能	アクティブ
コンテキスト検索	ユーザーがフィールドにテキストを入力すると、フォームとレコードプロデューサーに検索結果が表示されます。	検索コンテキストの定義	アクティブ

検索提案

検索提案アプリケーションは、保存されたユーザー検索データを使用して、AI 検索アプリケーションのオートコンプリート提案と Zing の検索提案を作成します。これらの提案は、アプリケーションの検索フィールドに用語を入力すると表示されます。該当する提案を選択して、検索を絞り込んだり、関連する検索結果にジャンプしたりすることができます。

開始するには

概要

検索提案の概念、ワークフロー、メリットについて学びます。

構成

保存された検索結果からオートコンプリート提案と検索提案を作成するための設定を構成します。

使用

AI 検索アプリケーションと Zing で提案を表示および選択します。保存された検索データを分析して、検索の操作方法を学びます。

参照

検索提案のコンポーネントとドメインセパレーションに関する情報。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとヘルプ

- https://www.servicenow.com/community/now-platform/ct-p/now-platform
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

検索提案の概要

検索提案で、AI 検索アプリケーションおよび Zing テキストのインデックス作成と検索エンジンに提案が表示される方法を学びます。各検索アプリケーションとコンテキストでどの提案が提供されるかを規定するルールを確認します。

検索提案の概要

検索提案アプリケーションでは、ユーザーが検索フィールドに用語を入力すると、提案される検索完成または検索結果が検索アプリケーションにより表示されます。

検索提案では、ユーザー検索のクエリ用語と結果が保存されます。この保存されたデータに対してビルド検索提案 (Build Search Suggestions) スクリプトが定期的に実行され、AI 検索のオートコンプリート提案と Zing テキスト検索の検索提案が生成されます。検索提案のプルーニング (Prune Search Suggestions) スクリプトが定期的に実行され、関連性の低い提案が削除されます。

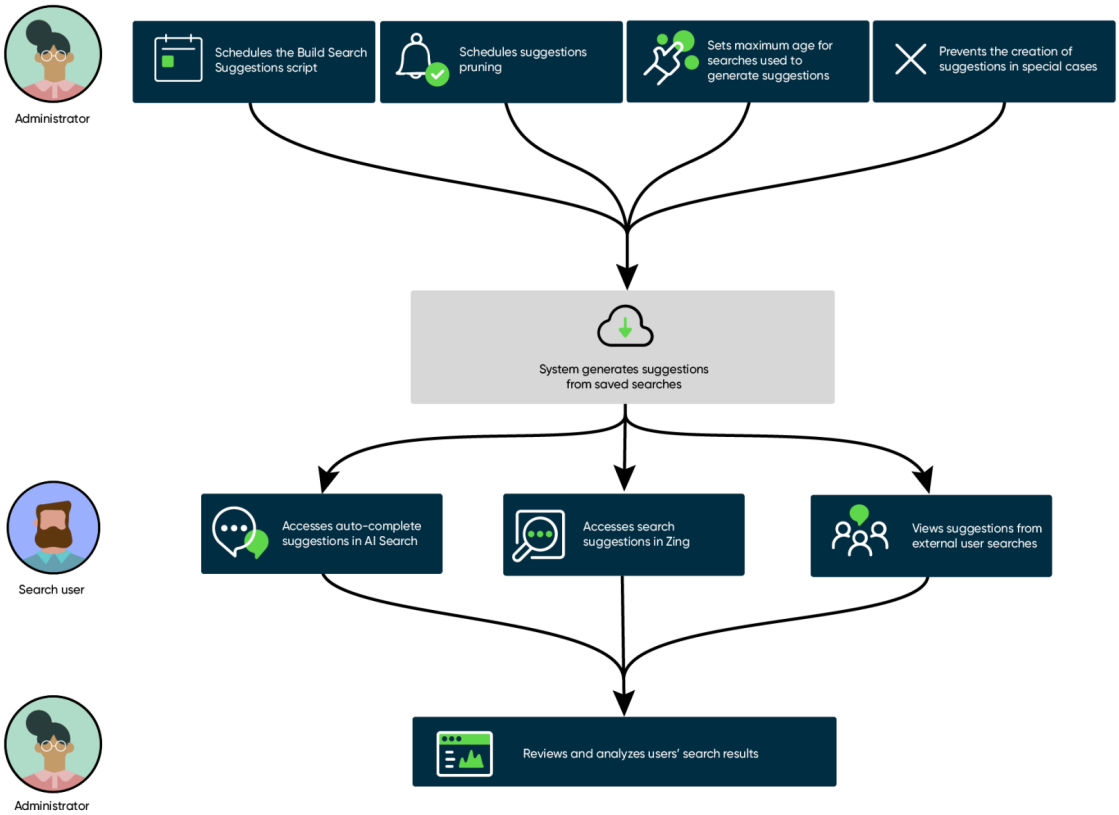
アドミニストレーターは、提案の生成に使用される保存された検索データの保存期間を制限できます。また、特定の提案が検索アプリケーションユーザーに表示されないように構成することもできます。

検索提案ワークフロー

このインフォグラフィックでは、組織内のさまざまなユーザーが検索提案アプリケーションを使用してオートコンプリート提案と検索提案を設定および使用する方法のサンプルワークフローを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索提案の設定と使用



この検索提案ワークフローでは、次の手順を実施します。

1. ◦ アドミニストレーターは、検索提案の設定を構成します。これには、スクリプトのスケジュール設定、およびオートコンプリート提案や検索提案の作成に使用される保存された検索結果の制限が含まれます。
   ◦ ユーザーの検索結果は保存され、保存された検索結果を使用して新しいオートコンプリート提案と検索提案が生成されます。
2. ◦ 検索ユーザーは、AI 検索アプリケーションで生成されたオートコンプリート提案を表示して選択します。
   ◦ 検索ユーザーは、Zing で生成された検索提案を表示して選択します。
   ◦ 認証されていないゲストユーザーは、外部ユーザーが行った検索で生成された提案のリストにアクセスして確認します。
3. アドミニストレーターは、保存された検索結果を確認および分析して、生成された検索提案をユーザーがどのように操作しているかをよりよく理解することで、検索提案の設定をより効果的に調整できます。

検索提案のメリット

メリット	機能	ユーザー
AI 検索アプリケーションで検索する時に、関連するオートコンプリート提案を表示および選択します。	AI 検索 アプリケーションのオートコンプリート提案	AI 検索ユーザー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
Zing テキスト検索エンジンで検索するときに、関連する検索提案を表示および選択します。	Zing はユーザーが検索用語を入力すると検索提案を表示	Zing 検索ユーザー
外部ユーザーが行った検索から作成された、オートコンプリート提案と検索提案のリストを表示します。	GraphQL REST API を使用して外部ユーザー検索から作成された提案を表示する	認証されていないゲストユーザー
ユーザーの検索文字列からオートコンプリート提案や検索提案をビルドする頻度を設定することで、提案の生成時間を制御します。	ビルド検索提案スクリプトのスケジュール	アドミニストレーター
関連性の低いオートコンプリート提案と検索提案を検索提案 [sys_search_suggestion] テーブルから削除する頻度を設定することで、提案の関連性を向上させます。	提案のプルーニングのスケジュール	アドミニストレーター
最新の検索イベントレコードのみを使用してオートコンプリート提案と検索提案を作成することで、新しい提案が提供されるようにします。	提案の生成に使用される検索の最大有効期間を設定する	アドミニストレーター
不要なオートコンプリート提案や検索提案が作成されないようにします。	特別な場合に提案が作成されないようにする	アドミニストレーター
検索提案テーブルのデータを分析して、ユーザーが検索を操作する方法を把握します。	検索の関連性の分析	アドミニストレーター

検索提案の構成

検索提案の設定を構成して、インスタンスでのオートコンプリート提案と検索提案の作成を制御できます。

構成の概要

タスク	説明
ビルド検索提案スクリプトのスケジュール	保存された検索文字列からオートコンプリート提案と検索提案を生成する頻度と時間を指定します。デフォルトでは、このタスクは毎日実行されます。
提案のプルーニングのスケジュール	検索提案 [sys_search_suggestion] テーブルを 500,000 件の提案に制限するために、最も評価の低い検索提案を削除する頻度と時間を指定します。デフォルトでは、このタスクは毎週実行されます。
提案の生成に使用される検索の最大有効期間を設定する	オートコンプリート提案と検索提案を作成するときに考慮される検索文字列の最大有効期間を指定します。デフォルトでは、過去 180 日間の検索文字列のみを使用して提案が生成されます。
特別な場合に提案が作成されないようにする	特定の検索文字列からの提案の生成を無効にして、役に立たない用語が提案に表示されたり、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	個人情報や機密情報が開示されたりしないようにします。 このタスクの一環として、[検索提案除外リスト] ルールエントリの正規表現パターンをテストする場合があります。

ビルド検索提案スクリプトのスケジュール

ユーザー検索文字列からオートコンプリート提案と検索提案をビルドするスクリプトをいつ実行するかを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
検索提案には、ユーザーが検索イベント [sys_search_event] テーブルに入力した検索文字列が保存されます。*Build Search Suggestions* スクリプトはそれらの検索文字列をオートコンプリート提案と検索提案に変換して、それらを検索提案 [sys_search_suggestion] テーブルに保存します。

デフォルトでは、このスクリプトは毎日実行されます。スクリプトを実行する頻度とタイミングをカスタマイズできます。スクリプトを実行する頻度は、ユーザーの提案を更新する頻度によって異なります。スクリプトをいつ実行するかは、パフォーマンスの考慮事項に応じて変わる場合があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動し、[検索提案のビルド **(Build Search Suggestions)]** を選択します。
2. [スケジュール設定済み検索の実行 (Scheduled Search Execution)] フォームで、[実行] フィールドでスクリプトの実行頻度を編集します。
3. [時間] フィールドでスクリプトが実行される時刻を編集します。
4. [更新] を選択します。
5. オプション: スクリプトをすぐに実行するには、[今すぐ実行] を選択します。

提案のプルーニングのスケジュール

検索提案では、検索提案 [sys_search_suggestion] テーブルに保存されるオートコンプリート提案と検索提案の数は 500,000 に制限されています。定期的なプルーニングジョブによって、関連性が低い提案を削除し、提案の総合的な関連性を高めることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、プルーニングジョブは週に 1 回実行され、検索提案 [sys_search_suggestion] テーブルでは、500,000 の提案に制限されています。テーブルがその制限に達すると、プルーニングジョブによって最も評価が低いオートコンプリート提案と検索提案が削除され、提案の最大数は 500,000 に維持されます。関連性が最も低い提案をプルーニングすると、提案の関連性が向上します。

プルーニングジョブを実行する頻度は、検索提案テーブルから提案が生成される頻度と、検索提案テーブルが 500,000 の提案を超える速さによって異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. [検索提案のプルーニング **(Prune Search Suggestions)]** ジョブを開きます。
3. [スケジュール済みスクリプト実行] フォームで、以下のフィールドを編集します。

フィールド	説明
実行	プルーニングジョブの実行頻度。ジョブを手動で実行するには、[オンデマンド] を選択し、[今すぐ実行] を選択します。
日	プルーニングジョブを実行する曜日。
タイムゾーン	[時刻] フィールド値を解釈するときに使用するタイムゾーン。
時刻	プルーニングジョブを実行する時刻。時 (00 ～ 23)、分 (00 ～ 59)、秒 (00 ～ 59) を指定します。
繰り返し間隔	[実行] が *Periodically* に設定されている場合の、プルーニングジョブの実行間隔。日 (01 ～ 07、01 は日曜日)、時 (00 ～ 23)、分 (00 ～ 59)、秒 (00 ～ 59) を指定します。
条件付き	プルーニングジョブの実行時に実行するスクリプト。

注: [実行] 値を選択すると、フォームのフィールドが変わります。

4. [更新] を選択します。

提案の生成に使用される検索の最大有効期間を設定する

自動フラッシュパラメーターを設定して、オートコンプリート提案と検索提案の作成に使用される検索文字列の有効期間を制限します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
検索イベント [sys_search_event] テーブルには、検索で使用されるすべての文字列が含まれています。スクリプトはこのテーブルを使用して、検索分析、検索提案、およびオートコンプリート提案を生成します。システムプロパティで、テーブル内に保持されているレコードの最大期間を設定します。デフォルトは 180 日ですが、この数値を変更して、より短い期間またはより長い期間、検索イベントを保持することができます。期間が長くなると、テーブルのサイズは大きくなりディスク消費量は増加します。

手順

1. 自動フラッシュ [sys_auto_flush] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドで「`sys_auto_flush.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. 「`*search`」で検索し、**sys_search_event** レコードを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [自動フラッシュ] フォームで、[経過時間 (秒)] の値を編集します。
   デフォルトは 15,552,000 秒、つまり 180 日です。

特別な場合に提案が作成されないようにする

特定の検索文字列からの提案の生成を無効にして、役に立たない用語が提案に表示されたり、個人情報や機密情報が開示されたりしないようにします。

始める前に

Java の正規表現パターン構文に精通していることを確認してください。正規表現パターンの構文については、「java.regex.util.Pattern クラスの Javadoc」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

検索提案では、ユーザーが入力した検索文字列からオートコンプリート提案と検索提案を生成します。一部の検索文字列からは提案が作成されないようにしたい場合があります。次のいずれかの方法を使用して、提案が生成されないようにすることができます。

- オートコンプリート提案と検索提案から単語または正規表現のパターンを除外します。

  たとえば、ユーザーが `KB2938272` を検索するとします。この検索文字列は曖昧すぎて、意味のある提案を提供できません。または、社会保障番号や電話番号を検索文字列として入力しても、他者には提案で表示されないようにする必要があります。そのために、複数の数字を含むすべての検索文字列を除外することができます。同様に、検索文字列で卑語を使用しても、その単語が提案には表示されないようにしたい場合もあります。検索提案除外リスト [sys_search_suggestion_blacklist] テーブルには、除外される単語と正規表現パターンのリストが含まれています。

  > **注:** ベースシステムでは、検索提案除外リストテーブルには、英語の除外される単語および言語に依存しない正規表現パターンが含まれています。中国語、チェコ語、オランダ語、フィンランド語、フランス語、ドイツ語、ヘブライ語、ハンガリー語、イタリア語、日本語、ノルウェー語、ポーランド語、ポルトガル語、ロシア語、スペイン語、スウェーデン語、タイ語、トルコ語のいずれかの言語を有効にすると、検索提案により、追加の言語固有の除外単語がこのテーブルに挿入されます。

- 検索文字列から提案が生成されないようにするロールをユーザーにアサインします。

  プライバシーまたはセキュリティ上の理由から、検索の提案またはオートコンプリートの提案に検索内容を表示してはならない個人もいます。検索で提案が生成されないようにするには、suggestion_exempt ロールを割り当てます。ほとんどの場合、このロールは不要です。検索提案には、誰が最初の検索を実行したかは絶対に表示されません。他のユーザーにオートコンプリート提案や検索提案が表示されないようにするには、cannot_read_suggestions ロールをアサインします。

手順

1. 検索提案除外リスト [sys_search_suggestion_blacklist] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに「`sys_search_suggestion_blacklist.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. 単語または正規表現パターンを有効/無効にするには：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. アクティブ化または非アクティブ化する用語をリストから選択します。

b. 表示される [検索提案除外リスト] フォームで、[有効] オプションを選択または選択解除します。

3. 除外する単語または正規表現パターンを新しく追加するには：

a. [新規] を選択します。

b. [検索提案除外リスト] フォームで、フィールドに入力します。

[検索提案除外リスト] フォーム

フィールド	説明
フレーズ	除外する単語または正規表現パターン。
言語	除外する単語が含まれている言語。言語には ISO 639 -1 コードを使用します。たとえば英語の場合は「en」です。正規表現パターンはすべての言語で機能するため、検索提案では正規表現パターンのこのフィールドは無視されます。
説明	見てすぐわからない場合に単語または正規表現パターンを除外した理由の説明。このフィールドは正規表現パターンにとって特に重要です。
アクティブ	除外された単語または正規表現パターンを提案から削除するオプション。
タイプ	[フレーズ] フィールドが 1 つの単語または 1 つの正規表現パターンのどちらを表すかを指定するオプション。

注: 正規表現パターンを使用する場合は、希望する単語が除外されることを確認する必要があります。詳細については、「[検索提案除外リスト] ルールエントリの正規表現パターンのテスト」を参照してください。

4. オートコンプリート提案や検索提案が表示されないようにする、または検索文字列が提案にならないようにできるロールを誰かにアサインするには、次の手順に従います。

a. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動し、ユーザーの名前を選択します。

b. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。

c. ユーザーにオートコンプリート提案や検索提案が表示されないようにするには、**cannot_read_suggestions** を [コレクション] 列から [ロールリスト (Roles List)] 列に移動し、[保存] を選択します。

d. ユーザーの検索文字列からオートコンプリート提案や検索提案が生成されないようにするには、**suggestion_exempt** を [コレクション] 列から [ロールリスト (Roles List)] 列に移動し、[保存] を選択します。

[検索提案除外リスト] ルールエントリの正規表現パターンのテスト

正規表現パターンは強力ですが、正しく動作させるためにたいていは編集が必要です。正規表現パターンを使用して検索文字列を除外する場合は、意図しない結果にならないように正規表現パターンを十分にテストしてください。

始める前に

Java の正規表現パターン構文に精通していることを確認してください。正規表現パターンの構文については、「java.regex.util.Pattern クラスの Javadoc」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
除外リストルールと検索提案の関係 [m2m_blacklist_search_suggestion] テーブルは、検索提案除外リスト [sys_search_suggestion_blacklist] テーブルの入力によって検索提案 [sys_search_suggestion] テーブルから除外された提案を一覧表示します。

手順

1. ブラウザーで、`https://<instance name>.service-now.com/m2m_blacklist_search_suggestion_list` に移動します。
   検索提案から除外された単語のリストが、[除外リストルールと検索提案の関係] テーブルに表示されます。[提案] 列には、提案の作成時に削除された検索文字列が表示されます。
2. 正規表現パターンを除外リストテーブルに追加します。
   詳細については、「特別な場合に提案が作成されないようにする」を参照してください。
3. ServiceNow® サービスポータル などの検索フィールドに、正規表現パターンを満たす単語を入力します。
4. 検索提案を作成するスクリプトを実行します。
   詳細については、「ビルド検索提案スクリプトのスケジュール」を参照してください。スクリプトをすぐに実行するには、[今すぐ実行] を選択します。
5. m2m_blacklist_search_suggestion_list テーブルで、[除外リスト] 列見出しのメニューアイコン ( ) を選択し、[除外リスト別にグループ化 **(Group By Exclusion List)]** を選択すると、正規表現パターンと除外された語が表示されます。
6. テーブル内の提案を確認し、正規表現パターンによって期待どおりの提案が削除され、それ以上は削除されていないことを確認します。
7. sys_search_suggestion_blacklist テーブルで、除外された正規表現パターンの [有効] フィールドを **[false]** に設定し、[検索提案のビルド (Build Search Suggestions)] スクリプトを再度実行して、除外された提案のみが削除されたことを確認します。
8. 必要であれば正規表現パターンを修正し、この手順を繰り返します。

検索提案の使用

検索アプリケーションでは、検索フィールドに入力すると、オートコンプリート提案と検索提案が表示されます。アドミニストレーターは、[検索提案] テーブルのデータを分析して、ユーザーが検索を操作する方法を学びます。ゲストユーザーは、自己登録した外部ユーザーの検索から作成された提案を表示できます。

AI 検索での検索提案の使用

AI 検索アプリケーションでは、ビルド検索提案スクリプトで作成されたオートコンプリート提案が表示されます。オートコンプリート提案は、アプリケーションの検索フィールドに用語を入力すると表示されます。オートコンプリート提案を選択して、検索クエリとして受け入れることができます。

AI 検索アプリケーションのオートコンプリート提案の使用方法と構成の詳細については、「AI 検索アプリケーションのオートコンプリート提案」を参照してください。

Zing のテキストインデックス作成と検索エンジンでの検索提案の使用

Zing では、ビルド検索提案スクリプトで作成された検索提案が表示されます。検索提案は、Zing の検索フィールドに用語を入力すると表示されます。検索提案を選択して、検索として受け入れることができます。

Zing で検索提案がどのように表示されるかの詳細については、「Zing はユーザーが検索用語を入力すると検索提案を表示」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索の関連性の分析

検索提案テーブルのデータを分析して、ユーザーが検索を操作する方法を把握します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

検索提案では、次のテーブルを使用します。

- 検索イベント [sys_search_event]：すべての検索文字列と検索結果を保存します。
- 検索ソースイベント [sys_search_source_event]：検索文字列と検索結果を格納し、それらをデータソースに結び付けます。たとえば、提案がカタログテーブルではなくナレッジベーステーブルから出された場合などです。
- 検索提案 [sys_search_suggestion]：検索の提案を保存します。

検索提案テーブルの詳細については、「検索提案テーブル」を参照してください。

手順

1. ブラウザーで `https://<instance name>.service-now.com/sys_search_event_list.do` に移動し、検索イベント [sys_search_event] テーブルを表示します。
2. [結果あり] 列の値が **false** の検索クエリを検索します。
   false という値は、検索したものの検索結果が得られなかったことを意味します。ナレッジ記事などの情報を作成して将来の検索結果を提供するか、検索結果を表示する検索ワードの同義語を作成するか、質問が無関係である場合は情報を提供しないようにするかを選択できます。
3. [クリックランク] 列の数値を平均します。
   ランクをクリックすると、選択した検索結果が表示されます。検索結果のリスト内の最初の結果をクリックすると、クリックランク値は 1 になります。リストされている 6 番目の結果をクリックすると、クリックランク値は 6 になります。複数の検索結果をクリックすると、クリックランクは最も高いリスト値になります。たとえば、最初の結果をクリックして検索ページに戻り、6 番目の結果をクリックしてから、検索ページに戻って 4 番目の結果をクリックして回答を見つけた場合、クリックランクは (4 ではなく) 6 になります。クリックランク 0 は、検索結果を選択しなかったか、AI 検索 で Genius 結果回答カードを選択したことを意味します。正の値が小さいほど、上位の検索結果が最も関連性が高いことになるため、このフィールドの平均値を減らすことが目標となります。
4. クリックスルー率を決定するには、クリックランクがゼロでないレコードの数を合計レコード数で除算します。

   クリックスルー率の数値が大きいほど良好です。クリックスルー率は、ユーザーが関連する結果を見つける頻度を示す良い指標ですが、その結果を見つけるためにどれだけの労力を要したかはわかりません。ここでクリックランクを活用できます。クリックランクは、ユーザーが関連する結果だと感じられるものを見つけるまでにどれだけの労力を要したかを示す指標です。

5. [絞り込み] 列の数値を平均します。
   絞り込みは、検索結果の数を減らすためにユーザーが実行したアクションの回数です。アクションには、ソートとフィルタリングが含まれます。絞り込みの回数が多いほど、関連する検索結果を見つけるための労力が大きいことを意味するため、小さい値の方が好ましいことになります。
6. ブラウザーで `https://<instance name>.service-now.com/sys_search_source_event_list.do` に移動して、検索ソースイベント [sys_search_source_event] テーブルを表示します。
7. [結果あり] 列の値が **false** の検索クエリを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

false は、ナレッジベーステーブルなど、特定のソーステーブルを検索しても検索結果が得られなかったことを意味します。ソースに基づいてナレッジ記事などの情報を作成して将来の検索結果を提供するか、そのソーステーブル内の検索結果を表示する検索ワードの同義語を作成するか、質問が無関係である場合は情報を提供しないようにするかを選択できます。

GraphQL REST API を使用して外部ユーザー検索から作成された提案を表示する

GraphQL REST API エンドポイントに要求を送信して、自己登録された外部ユーザーによる検索から作成された検索提案を取得します。このエンドポイントは、認証されていないゲストユーザーによるアクセスを許可します。

始める前に

インスタンスで次の条件が満たされていることを確認します。

- ドメインセパレーションプラグインが有効になっていません。このプラグインの詳細については、「ドメインセパレーションプラグイン」を参照してください。
- 明示的なロールプラグイン (com.glide.explicit_roles) が有効になっています。このプラグインの詳細については、「明示的なロール」を参照してください。
- snc_external ロールを持つ外部ユーザーが、ServiceNow® サービスポータル、Now Mobile、ServiceNow® 仮想エージェント などの検索提案を生成する検索アプリケーションで検索を送信しました。
- *glide.search.suggestions.allow_guest_user* システムプロパティが **true** に設定されています。システムプロパティ値の設定の詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

外部ユーザーの検索提案を取得したい検索アプリケーションの sys_id を取得します。

> **注:** search_application_admin、agent_workspace_user、または workspace_user ロールを持つユーザーは、検索アプリケーション構成 [sys_search_context_config] テーブルの検索アプリケーションレコードからこの sys_id をコピーして取得できます。

GraphiQL、Insominia、Postman クライアントなどのサードパーティの GraphQL クライアントをダウンロードします。

必要なロール：なし

このタスクについて

検索提案は、自己登録した外部ユーザーが実行する検索の提案を作成します。*glide.search.suggestions.allow_guest_user* システムプロパティが **true** に設定されている場合、認証されていないゲストユーザーは、インスタンスの GraphQL REST API エンドポイントにアクセスして、検索アプリケーションの外部ユーザー検索提案を取得できます。

この GraphQL REST API エンドポイントでは認証は不要であり、強制されることもありません。

> **注:** 認証されていないゲストユーザーは、グローバルドメインからのみ検索提案を取得できます。インスタンスでドメインセパレーションが有効になっている場合、ゲストユーザーは検索提案を取得できません。

手順

1. サードパーティの GraphQL クライアントで、HTTP POST メソッドを使用する新しい要求を構成します。
2. 要求のエンドポイントをインスタンスの GraphQL REST API エンドポイント (`https://<instance name>.service-now.com/api/now/graphql`) に設定します。
3. 要求本体を次の GraphQL クエリに設定し、`<search_application_sys_id>` を外部ユーザー検索提案を取得する検索アプリケーションの sys_id で置き換えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
{
  GlideSearch_Query {
    suggestions(searchContextConfigId: "<search_application_sys_id>",
 searchTerm: "") {
      term
      data {
        name
        records {
          type
          columns {
            label
            fieldName
            value
            displayValue
          }
        }
      }
    }
  }
}
```

タスクの結果

次の例に示すように、JSON オブジェクトとしての、自己登録された外部ユーザーによるアプリケーション検索から検索提案が返されます。

```
{
  "data": {
    "GlideSearch_Query": {
      "suggestions": {
        "term": "",
        "data": [
          {
            "records": [
              {
                "type": "POPULAR_QUERY",
                "columns": [
                  {
                    "label": "name",
                    "displayValue": "automatic replies",
                    "value": "automatic replies",
                    "fieldName": "name"
                  }
                ]
              },
              {
                "type": "POPULAR_QUERY",
                "columns": [
                  {
                    "label": "name",
                    "displayValue": "contact group",
                    "value": "contact group",
                    "fieldName": "name"
                  }
                ]
              },
              {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                "type": "POPULAR_QUERY",
                "columns": [
                  {
                    "label": "name",
                    "displayValue": "tablet",
                    "value": "tablet",
                    "fieldName": "name"
                  }
                ]
              },
              {
                "type": "POPULAR_QUERY",
                "columns": [
                  {
                    "label": "name",
                    "displayValue": "laptop",
                    "value": "laptop",
                    "fieldName": "name"
                  }
                ]
              },
              {
                "type": "POPULAR_QUERY",
                "columns": [
                  {
                    "label": "name",
                    "displayValue": "new email account",
                    "value": "new email account",
                    "fieldName": "name"
                  }
                ]
              }
            ],
            "name": "Popular searches"
          }
        ]
      }
    }
  }
}
```


検索提案の参照

参照トピックには、検索提案のコンポーネントとドメインセパレーションの動作に関する追加情報が記載されています。

検索提案とともにインストールされるもの

Search Suggestions プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブを含む) がインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
検索提案でブロックされる検索者 [cannot_read_suggestions]	検索時に検索提案やオートコンプリート提案は表示されません。	なし
検索提案で除外される検索者 [suggestion_exempt]	検索提案やオートコンプリート提案を生成するときに無視される検索を送信します。	なし

検索提案の生成の制限の詳細については、「特別な場合に提案が作成されないようにする」を参照してください。

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
ビルド検索提案 (Build Search Suggestions)	検索イベント [sys_search_event] テーブルに保存されている検索を、検索提案 [sys_search_suggestion] テーブルに保存されているオートコンプリート提案と検索提案に変換します。
検索提案のプルーニング (Prune Search Suggestion)	最も評価の低いオートコンプリート提案と検索提案を検索提案 [sys_search_suggestion] テーブルから削除して、提案の最大数を 500,000 に保ちます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
検索イベント [sys_search_event]	検索文字列および関連する検索結果の詳細 (検索ユーザー、アプリケーション、UI ソース、セッション、言語、ユーザー指定のクリックランク、絞り込みなどを含む)。
ソースでイベントを検索テーブル [sys_search_source_event]	検索文字列と特定のテーブル (データソース) からの検索結果との相関関係。複数のテーブルをクエリする検索では、ソースレコードごとに複数の検索イベントが生成されます。
検索提案 [sys_search_suggestion]	ビルド検索提案スケジュール済みジョブによるユーザー検索で生成されるオートコンプリート提案と検索提案。「検索提案のプルーニング (Prine Search Suggestions)」スケジュール済みジョブは、最も評価の低いオートコンプリート提案と検索提案をこのテーブルから削除して、提案レコードの最大数を 500,000 に保ちます。

これらのテーブルの個々の列の詳細については、「検索提案テーブル」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索提案テーブル

検索提案では、テーブルを使用して関連する検索提案を生成し、追跡します。これらのテーブルのデータを確認して、システムで提供される検索の提案を把握できます。

注: 検索提案テーブルはシステムテーブルであるため、デフォルトでは レポート モジュールから除外されます。システムテーブルでのレポートを有効にする方法については、「システムテーブルでのレポート」を参照してください。

検索イベントテーブル

検索イベント [sys_search_event] テーブルは、検索文字列とその検索結果を保存します。

sys_search_event テーブル

列	説明
検索クエリ	ユーザーが入力した検索文字列。
結果あり	検索が結果を返したか (true) または返さなかったか (false) を示すブール値。すべての false 値について、情報を追加して、同じ検索によって将来提案が返されるようにすることを検討してください。
クリックランク	ランクをクリックすると、選択した検索結果が表示されます。検索結果のリスト内の最初の結果をクリックすると、クリックランク値は 1 になります。リストされている 6 番目の結果をクリックすると、クリックランク値は 6 になります。複数の検索結果をクリックすると、クリックランクは最も高いリスト値になります。たとえば、最初の結果をクリックして検索ページに戻り、6 番目の結果をクリックしてから、検索ページに戻って 4 番目の結果をクリックして回答を見つけた場合、クリックランクは (4 ではなく) 6 になります。クリックランク 0 は、検索結果を選択しなかったか、AI 検索 で Genius 結果回答カードを選択したことを意味します。正の値が小さいほど、上位の検索結果が最も関連性が高いことになるため、このフィールドの平均値を減らすことが目標となります。
ユーザー	検索を実行したユーザー。
アプリケーション ID	検索機能が使用されたアプリケーション (たとえば サービスポータル で検索を行ったなど)。「**UI** ソース」を参照してください。
言語	クエリの言語。検索では、検索クエリと同じ言語の結果のみが返されます。
絞り込み	検索結果の数を減らすためにユーザーが実行したアクションの回数。アクションには、ソートとフィルタリングが含まれます。目標は、この数を減らすことです。
UI ソース	検索クエリが実行された特定の画面 (モバイル) またはページ (ポータル)。「アプリケーション **ID**」を参照してください。
セッション	セッションの ID。検索がいつ行われたかを示します。
AI 検索プロファイル	検索に使用された検索プロファイルの名前。AI 検索 エンジンで行われた検索にのみ適用されます。
実行された GR 構成	検索のためにシステムが評価した Genius 結果構成のリストを表示します。このリストの Genius 結果構成では、検索の回答カードが表示される場合と表示されない場合があります。AI 検索 エンジンで行われた検索にのみ適用されます。
表示される Genius 結果	検索に Genius 結果回答カードが表示されたかどうかを示します。AI 検索 エンジンで行われた検索にのみ適用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sys_search_event テーブル (続く)

列	説明
結果が表示された GR 構成	検索の回答カードを表示した、評価済みの Genius 結果構成のリストを表示します。検索に対して複数の回答カードが表示されている場合、Genius 結果構成がこのリストに複数回表示されることがあります。AI 検索 エンジンで行われた検索にのみ適用されます。
最後にクリックされた Genius 結果の位置	アクションを選択した Genius 結果回答カードを表示します。最初に表示された Genius 結果回答カードからアクションを選択した場合、位置の値は 1 です。3 番目の回答カードからアクションを選択した場合、値は 3 です。値 0 は、どの Genius 結果回答カードからもアクションを選択しなかったことを意味します。AI 検索 エンジンで行われた検索にのみ適用されます。
Genius 結果イベント	検索用に表示された Genius 結果回答カードから選択したアクションの詳細を示す JSON ドキュメント。AI 検索 エンジンで行われた検索にのみ適用されます。

ソースでイベントを検索テーブル

ソースでイベントを検索 [sys_search_source_event] テーブルには、検索文字列を特定のテーブル (ここではデータソースと呼びます) の結果と相関させるレコードが保存されます。1 回の検索で複数のテーブルのクエリを実行できます。sys_search_event テーブルには、検索全体に対して 1 つのレコードがリストされ、sys_search_source_event テーブルには、クエリを実行されたデータソース (テーブル) ごとに 1 つのレコードがリストされます。

sys_search_source_event

列	説明
検索クエリ	入力した検索文字列。
ソース	データソースのシステム ID。たとえば、ナレッジベースのシステム ID は c45067sample3c82eef3e のようになります。1 つのソースからの提案は、そのソースの提案としてのみ使用されます。たとえば、サービスポータル から派生した提案は Now Mobile の提案として使用されません。
結果あり	ソースが検索結果を提供したか (true) または提供しなかったか (false) を示すブール値。すべての false 値について、情報を追加して、同じ検索クエリによって将来提案が返されるようにすることを検討してください。
作成日時	検索クエリのタイムスタンプ。

検索提案テーブル

検索提案 [sys_search_suggestion] テーブルには、オートコンプリート提案と検索提案が保存されます。スケジュール済みジョブは、sys_search_event テーブルを使用して提案テーブルのコンテンツをビルドします。このジョブは、生成された提案をソース別に分離します。たとえば、サービスポータル の検索から生成された提案は、他の サービスポータル 検索の場合にのみ返されます。これらの提案は、Now Mobile のクエリの場合は返されません。

sys_search_suggestion

列	説明
アプリケーション ID	検索機能が使用されたアプリケーション (たとえば サービスポータル で検索を行ったなど)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sys_search_suggestion (続く)

列	説明
ユーザーグループ	内部ユーザーと外部ユーザーのどちらが検索クエリを生成したかを示します。内部ユーザー向けの提案は外部ユーザーと共有されず、その逆も同様です。
言語	クエリの言語。検索では、検索クエリと同じ言語の提案のみが返されます。
スコア	提案ランク。スコアが高いほど、提案の関連性が高いことを示します。検索クエリに対してすべての提案が返されると、提案はスコア別にソートされ、最もスコアが高いものが先頭になります。スコアには、提案を選択した頻度が反映されます。一般的な提案がクエリの回答となっていることを示唆しています。
ソース	データソースのシステム ID。たとえば、ナレッジベースのシステム ID は c45067sample3c82eef3e のようになります。1 つのソースからの提案は、そのソースの提案としてのみ使用されます。たとえば、サービスポータル から派生した提案は Now Mobile の提案として使用されません。

ドメインセパレーションと検索提案

ドメインセパレーションは、 検索提案アプリケーションではサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

検索提案のドメインセパレーションの概要

ドメインセパレーションは、ドメイン固有のユーザーに対して完全なデータ分離を提供します。

検索提案でのドメインセパレーションの機能

デフォルトでは、検索提案はログインユーザーの特定のドメインに限定されます。検索提案とオートコンプリート提案は、親ドメインまたは子ドメインで共有されません。

関連情報

ドメインセパレーション

検索シグナル

検索では、ユーザー検索のシグナルデータが保存されます。集計されたシグナルデータは、システム内の検索結果の関連性を向上させるのに役立ちます。

シグナルは、ユーザー検索、検索の絞り込み、検索結果とのインタラクションの詳細を記録します。

AI 検索 機械学習の関連性は、集計されたシグナルデータを分析し、ユーザーの行動パターンを反映するように検索関連性スコアを自動的に調整します。この調整は、ユーザー検索の結果の関連性を向上させるのに役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 機械学習の関連性の詳細については、「AI 検索 における機械学習の関連性」を参照してください。

検索シグナルテーブル

検索はテーブルを使用して、ユーザー検索、検索の絞り込み、検索結果とのインタラクションの詳細を保存します。これらの詳細は検索シグナルと呼ばれます。検索シグナルテーブルのデータは、システム内の検索結果の関連性を向上させるのに役立ちます。

検索シグナルは、検索提案テーブルの列に保存されているユーザー、クエリ、類似のデータを参照します。提案テーブルとその列を検索するためのガイドについては、「検索提案テーブル」を参照してください。

> **注:** 検索シグナルテーブルはシステムテーブルであるため、デフォルトでは レポート モジュールから除外されます。システムテーブルでのレポートを有効にする方法については、「システムテーブルでのレポート」を参照してください。

検索シグナルイベントテーブル

検索シグナルイベント [sys_search_signal_event] テーブルには、ユーザーが検索を送信したときに生成されるシグナルデータが保存されます。

sys_search_signal_event

列	説明
検索イベント	検索イベント [sys_search_event] テーブルでの検索イベントのためのレコードへの参照
ブラウザ	ユーザーブラウザーエージェント文字列
緯度	ユーザー位置の緯度座標 (10 進数の度数)
経度	ユーザー位置の経度座標 (10 進数の度数)
一致したクエリインテント	ユーザー検索クエリで一致したクエリインテントのリスト
最初のページの結果	各ノードが検索結果の最初のページで返された単一の結果を表す、オブジェクトの JSON 配列。結果の順序は保持されます。各オブジェクトには、結果の一意のレコード識別子 (sys_id) と結果が配置されるテーブルが含まれます。 **注:** 検索を絞り込んでも最初のページの結果は更新されません。
検索の応答時間 (ミリ秒)	検索にかかった時間 (ミリ秒)
ユーザークエリ言語	ユーザー検索クエリの言語

検索シグナル結果イベントテーブル

検索シグナル結果イベント[sys_search_signal_result_event] テーブルには、ユーザーが選択した検索結果のシグナルデータが保存されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sys_search_signal_result_event

列	説明
検索クエリ	検索結果の選択につながった検索クエリ。
ユーザー	検索結果を選択したユーザー。
結果 DocID	選択した検索結果のソーステーブルとレコード名。
説明	選択した検索結果の簡単な説明。
ソーステーブル	選択した検索結果のソーステーブル。
AIS DocID	選択した検索結果のソーステーブル名とレコード sys_id。
結果タイプ	選択した検索結果のタイプ。たとえば、通常の検索結果の場合は *REGULAR*、Genius 結果の回答カードの場合は *GENIUS* などです。
検索シグナルイベント	検索シグナルイベント [sys_search_signal_event] テーブルでの検索のためのレコードへの参照
番号	選択した検索結果のレコード番号。
ドメイン	選択した検索結果が属するドメイン。
提案に使用	オートコンプリート提案を計算するときに AI 検索 がこの結果選択を使用するかどうかを示すオプション。詳細については、「AI 検索 アプリケーションのオートコンプリート提案」を参照してください。
ソース URL	選択した検索結果の URL。
アクションデータ	検索結果の選択アクションを表す JSON オブジェクトのアレイ。

検索シグナル結果イベントアクションテーブル

検索シグナル結果イベントアクション [sys_search_signal_result_event_action] テーブルは、検索結果とのユーザーインタラクションのシグナルデータを保存します。

sys_search_signal_result_event_action

列	説明
シグナルタイプ	検索結果に対して記録されたユーザーインタラクションシグナルのタイプ。たとえば、*CLICK* は、ユーザーが検索結果を選択したことを示します。
シグナル値	ユーザーインタラクションシグナルの値。たとえば、シグナルタイプが *CLICK* の場合、シグナル値はユーザーが選択した検索結果の数値インデックスです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sys_search_signal_result_event_action (続く)

列	説明
検索シグナル結果イベント	検索シグナル結果イベント [sys_search_signal_result_event] テーブルでの検索結果のレコードへの参照

検索オートコンプリートクエリイベントテーブル

検索オートコンプリートクエリイベント [sys_search_autocomplete_query_event] テーブルには、ユーザーが検索入力フィールドから選択するオートコンプリート提案のシグナルデータが保存されます。

sys_search_autocomplete_query_event

列	説明
選択されたクエリ	ユーザーが検索入力フィールドで選択したオートコンプリート提案クエリ
クリックインデックス	ユーザーが検索入力フィールドで選択したオートコンプリート提案の数値インデックス
緯度	ユーザー位置の緯度座標 (10 進数の度数)
経度	ユーザー位置の経度座標 (10 進数の度数)
検索プロファイル	検索クエリに使用される検索プロファイルへの参照

Genius 結果イベントアクションテーブル

Genius 結果イベントアクション [sys_search_genius_result_event_action] テーブルは、Genius 結果の回答カードとのユーザーインタラクションのシグナルデータを保存します。

sys_search_genius_result_event_action

列	説明
アクション ID	この Genius 結果イベントアクションシグナルの識別子
アクションタイプ	Genius 結果の回答カードから取られるアクションのタイプ
アクション値	Genius 結果の回答カードから取られるアクションの値 (もしあれば)
一致した Genius 結果インテント	Genius 結果の回答カードから取られるアクションに一致した NLU モデルインテントのリスト。 **注:** このフィールドは、NLU トリガーを使用した Genius 結果構成の場合にのみ入力されます。
カードタイプ	ユーザーがインタラクションする Genius 結果の回答カードのタイプ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sys_search_genius_result_event_action (続く)

列	説明
検索シグナル結果イベント	検索シグナル結果イベント [sys_search_signal_result_event] テーブルでの Genius 結果の回答カードのレコードへの参照

Zing テキストインデックス作成および検索エンジン

レコードデータをテーブルでインデックス化して検索します。

ServiceNow® Zing テキストインデックス作成および検索エンジン は、Now Platform® レコードデータの検索に使用されるデフォルトの検索エンジンです。そのエンジンはすべて ServiceNow コードで作成され、リレーショナルモデル内に実装されます。

Zing テキスト検索インデックスは、並列クエリ用に複数のデータベースシャードに分割されます。検索エンジンロジックにより結果を高速に得ることができ、関連性スコアが強調されます。関連性スコアには、頻度と近接の重み付けが含まれます。スコアには、タイトル、簡単な説明、メタデータなどの特定のインデックス付きフィールドの重み付けも含まれます。

Zing には、先行入力検索提案と「次の意味ですか：」グローバル検索提案があります。

アドミンおよび ts_admin ロールを持つユーザーは、次の Zing テキスト検索設定を構成できます。

- 一致関連性
- 各インデックス付きテーブルの関連性フィールドの重み
- グローバルストップワード
- 各インデックスのストップワード
- 各テーブルの同義語辞書
- 添付ファイルインデックス付きテーブル

探索	設定	管理
• Yokohama • 検索管理 の機能 • Zing テキストインデックス作成および検索エンジンの機能	• グローバルテキスト検索プロパティの設定 • Zing で検索結果に添付ファイルを含めることが可能 • Zing で同義語による検索結果の拡張が可能	• Zing インデックスワード • グローバル検索では、複数のテーブルからレコードが検索されます。 • リスト検索の現在のテーブルからのレコードの検索
使用	**開発**	**トラブルシューティングとヘルプ**
• ブール演算子により条件付き検索結果が可能 • 引用符により正確なフレーズ検索が可能 • ワイルドカード文字によりパターンやバリエーションの検索が可能	• 開発者トレーニング • 開発者ドキュメント • 同義語ディクショナリの作成	• プラットフォームフォーラムで質問や回答をする • 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索 • 連絡先 カスタマーサービス & サポート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zing テキストインデックス作成および検索エンジンの機能

Zing テキストインデックス作成および検索エンジン の機能を有効にして構成します。

機能	説明	トップタスク	状況
Zing インデックスワード	ドキュメントを単語に分割してインデックスを作成します。インスタンスがサポートする言語に応じて、単語は中国語や日本語の象形文字などの単一文字であったり、またはラテン語、アラビア語、ピンイン言語などのスペースで区切られた文字のシーケンスであったりする場合があります。	• インデックス作成と検索のためのテーブルの構成 • テーブルのテキストインデックスの再生成 • 日本語トークナイザーを使用するためのテーブルの構成	アクティブ
Zing による 3 つのコンポーネントを使用したドキュメントスコアの計算	ドキュメント内の検索用語の頻度、順序、重みからドキュメントスコアを計算します。	• 逆ドキュメント頻度 (IDF) による検索用語のスコアリング • フィールドの相対的な重みの設定	アクティブ
グローバル検索では、複数のテーブルからレコードが検索されます。	単一の検索フィールドから複数のレコードタイプを検索します。	• コア UI の検索グループを追加 • インデックス作成と検索のためのテーブルの構成	アクティブ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	説明	トップタスク	状況
コア UI および UI15 の検索結果ページ	Zing が生成する各テーブルのグローバルテキスト検索結果を表示します。	• コア UI の検索グループを追加 • 従来のグローバル検索 UI に戻す	アクティブ
リスト検索の現在のテーブルからのレコードの検索	テーブルリストビューからレコードを検索します。	• インデックス作成と検索のためのテーブルの構成 • テーブルのテキストインデックスの再生成	アクティブ
Zing で検索結果に添付ファイルを含めることが可能	インデックス付きテーブルの添付ファイルからコンテンツを検索します。ナレッジ [kb_knowledge] テーブルの検索結果の添付ファイルを表示します。	• テーブルの添付ファイルインデックス作成 • インデックス作成と検索のためのテーブルの構成	アクティブ
Zing によるクエリからのストップワードの削除	意味のある結果が得られない検索クエリーから一般的な単語を削除します。	• グローバルストップワードの構成 • テーブル固有のストップワードの構成	アクティブ
Zing による派生語と語幹解釈の一致	複数文字の検索キーワードを語幹形式に変換して、その語の派生バージョンを検索します。	• システムローカリゼーショ	アクティブ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	説明	トップタスク	状況
		ンのプロパティ • 言語を有効にする	
Zing で同義語による検索結果の拡張が可能	検索結果を展開して、追加の検索用語を含めます。 使用前に構成が必要です	• 検索同義語を有効にする • 同義語ディクショナリの作成	非アクティブ

利用可能な検索オプション

Zing は、テキスト検索を実行するための複数の検索インターフェイスと検索演算子をユーザーに提供します。

利用可能な検索インターフェイス

検索インターフェイス	説明
グローバル検索	ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション のグローバル検索フィールドを使用して、複数のテーブルのレコードを検索します。
リストの検索	リスト内のレコードを検索します。特定のフィールド (移動先)、すべてのフィールド (検索)、または特定の列を検索します。
ナレッジベース	ナレッジ記事を検索します。
ライブフィード	ライブフィード内のメッセージをフィルタリング、検索、またはソートします。
UI ページ	テーブル内のレコードを検索するカスタム UI ページを作成します。

利用可能な検索演算子

検索演算子	説明
ブール演算子	グローバルテキスト検索でブール値の AND、OR、および NOT 演算子を使用して複雑な検索を指定します。
引用符	1 つ以上の単語で構成される完全に一致するフレーズを検索するには、検索用語を引用符で囲みます。
ワイルドカード文字	検索結果を展開して、スペース以外の文字と一致させます。Zing では、単一文字と複数文字の両方のワイルドカードがサポートされています。

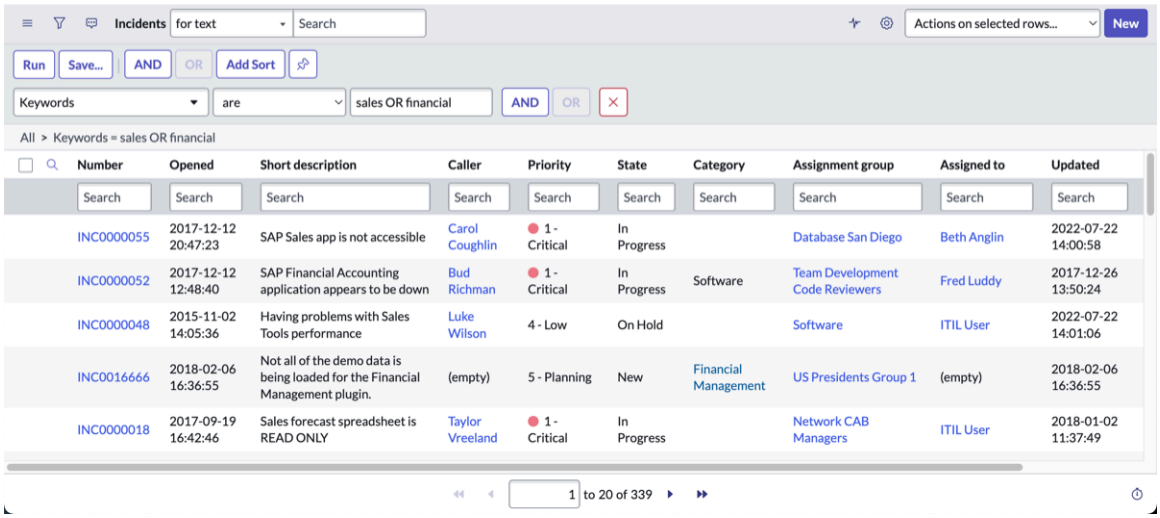
リスト検索の現在のテーブルからのレコードの検索

テーブルリストビューからレコードを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インデックス付きテーブルでは、リストタイトルバーに [テキスト用 *(for text)*] オプションが表示され、すべてのレコードで一致するフィールド値が検索されます。

リスト検索



リスト検索フィールドでは、検索クエリでブール演算子 (AND、OR、NOT) を使用できます。ユーザーがブール演算子を検索クエリに追加すると、クエリのすべての検索条件に一致するレコードのみが返されます。

また、リストのブレッドクラムとフィルターで、検索クエリは同等のキーワード条件に変換されます。たとえば、「Oracle OR SAP」というテキストを検索すると、条件 **[Keywords] [are] [Oracle OR SAP]** が生成されます。標準のリストコントロールでは、これらのブレッドクラムと条件を変更または削除できます。

ブール演算子により条件付き検索結果が可能

グローバルテキスト検索でブール値の AND、OR、および NOT 演算子を使用して複雑な検索を指定します。

すべてのグローバルテキスト検索インターフェイスでブール演算子を使用できます。

- グローバル検索フィールド
- ナレッジベース検索
- テキストのリスト検索

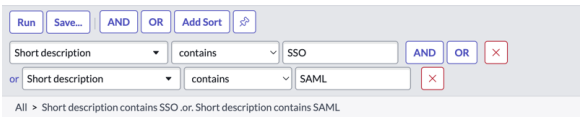
注: ブール演算子では大文字と小文字が区別されます。たとえば `OR` はブール演算子として認識されますが、`Or` と `or` は通常の検索用語として扱われます。

ブール演算子

演算子	説明
OR または垂直バー記号「|」	ドキュメント (セットのユニオン) にいずれかの検索用語が存在する場合、一致するものを検索します。たとえば、`email password` または単に `email` を含むドキュメントを検索するには、`"email password" OR email` または `"email password"| email` を検索します。 `.or.` 演算子を使用すると、これは条件ビルダーでキーワード以外のフィールドの OR 条件グループを作成するときにシステムで使用されるものであり、異なる結果が生成される可能性があります。たとえば、このフィルターは、`SSO` を含む簡単な説明があ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブール演算子 (続く)

演算子	説明
	るレコードを検索してから、SAML を含む簡単な説明があるレコードを個別に検索します。 フィルター選択リストを使用した検索  **注:** 設計上、条件セットごとにキーワードフィルター条件を 1 つだけ設定できます。フィルター選択リストで [キーワード] フィールドを選択すると、そのフィルター条件の [OR] ボタンは使用できなくなります。同様に、OR フィルター条件を作成すると、フィルター選択リストで [キーワード] フィールドが使用できなくなります。
AND	ドキュメント (セットの共通部分) にすべての検索用語が存在する場合、一致するものを検索します。たとえば、「CPU load」と「10 minutes」の両方を含むドキュメントを検索するには、`"CPU load" AND "10 minutes"` を検索します。 デフォルトでは、Zing は OR 演算子または NOT 演算子で区切られていないすべての検索用語の間に AND 演算子を適用します。たとえば、検索用語として「`email server down`」と入力した場合、`email AND server AND down` が検索されます。 **注:** ナレッジベース 検索では、デフォルトの AND 検索で結果が良好でない場合は、OR 演算子を使用して検索が自動的に再実行されます。アドミニストレーターは、*`glide.knowman.search.operator`* システムプロパティを変更することで、常に OR を使用するようにナレッジベース検索を構成できます。
NOT、マイナス符号「-」、または感嘆符「!」	NOT 演算子の後の検索用語を含むドキュメントを除外します (セットの差)。たとえば、「CPU load」は含まれているが「10 minutes」は含まれていないドキュメントを検索するには、`"CPU load" NOT "10 minutes"`、`"CPU load" -"10 minutes"`、または `"CPU load" !"10 minutes"` を検索できます。 検索では、NOT は単独の用語である必要があります。たとえば、`atom NOT ion` は `ion` という用語を除外しますが、`NOTION` は `notion` という単語を検索します。 除外する検索用語の直前にマイナス記号と感嘆符記号を配置する必要があります。たとえば、`email !Joe` を検索すると、`Joe` が除外されますが、`email ! Joe` を検索すると `Joe` は除外されません。 検索ですべての用語を除外するために NOT 演算子を使用することはできません。たとえば、次の検索では結果が返されません：`NOT "10 minutes"`

関連情報

ナレッジプロパティ

引用符により正確なフレーズ検索が可能

1 つ以上の単語で構成される完全に一致するフレーズを検索するには、検索用語を引用符で囲みます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

引用符で囲まれた検索用語は、完全一致フレーズ検索として扱われます。完全一致フレーズを検索する場合、Zing は、引用符で囲まれた、指定されたとおりの順序の単語を含むドキュメントのみを照会します。

たとえば、`email password` を検索すると、`email` と `password` を任意の順序で含む検索結果が返されます。これには、次のテキスト文字列を含むレコードが含まれます。

- `enter your email password`
- `your email account password`

引用符で囲んだフレーズ `"email password"` を検索すると、 Zing は検索結果として `enter your email password` というテキストを返します。その中に順序どおりのフレーズ `email password` が含まれているからです。「`your email account password`」というテキストが含まれる結果は返されません。検索用語が検索フレーズで指定された順序どおりでないからです。

完全一致フレーズ検索では、次のものは無視されます。

- ストップワード
- 句読点
- ワイルドカード文字

注: ワイルドカード文字は句読点として無視されます。

たとえば、 `"email password"` というフレーズを検索すると、次のフレーズと同じ検索結果が返されます。

- `"email the password"`。ストップワード「`the`」が無視されるため。
- `"email password?"`。句読点「`?`」が無視されるため。
- `"email password*"`。ワイルドカード文字「`*`」は句読点として無視されるため。

ワイルドカード文字によりパターンやバリエーションの検索が可能

検索結果を展開して、スペース以外の文字と一致させます。Zing では、単一文字と複数文字の両方のワイルドカードがサポートされています。

次の検索では、Zing ワイルドカード文字がサポートされています。

- グローバルテキスト検索
- ナレッジベース

  注: アドミン ロールを持つユーザーは、[すべて] > [コンテキスト検索] > [検索コンテキスト]に移動し、[ナレッジベース検索] レコードを編集して、[ワイルドカード検索の有効化] チェックボックスをオンにすることで、ナレッジコンテキストでワイルドカード検索を有効にできます。

- リストの検索

  注: リストのワイルドカードテキスト検索を実行するには、検索フィールドとして [テキスト用 **(for text)**] を選択する必要があります。[テキスト] の代わりにリストフィールドを選択した場合、検索用語のワイルドカード文字は、リスト検索ワイルドカード (非参照フィールドの場合) またはオートコンプリートワイルドカード (参照フィールドの場合) として解釈されます。

1 文字のワイルドカード検索を実行するには、パーセント記号 (`%`) 文字を使用します。このワイルドカードでは、パーセント記号文字の代わりに、任意の 1 文字を含む単語が検索されます。たとえば、**text** や **test** などの単語を検索するには、`te%t` を検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数文字のワイルドカード検索を実行するには、アスタリスク (*) 文字を使用します。このワイルドカードは、アスタリスク文字の代わりに 0 個以上の文字を含む単語を検索します。たとえば、**planned** や **placed** などの単語を検索するには、`pl*d` を検索します。

ワイルドカード文字は検索文字列の任意の場所で使用でき、同じ単語に複数のワイルドカードを含めることができます。たとえば、「**ofachable**」、「**eforce**」、「**offering**」などの単語を検索するには、`%ff%r *` を検索します。

ワイルドカード検索で返されるヒット数が多すぎると、検索を絞り込むように求めるメッセージが表示されます。アドミニストレーターは、グローバルテキスト検索プロパティを設定して、ワイルドカード検索結果の制限を変更できます。

注: ワイルドカードテキスト検索は、複数文字の単語を使用した場合にのみ有効です。一連のピクトグラム文字列内のワイルドカードは、効率的な検索としては返されるオプションが多すぎます。ワイルドカードは、文字ベースの単語で使用するのが最適です。

Zing ジャンクフィルターを有効または無効にする

ジャンクフィルターが有効になっている場合、Zing は 2 桁の数字または 1 文字の単語をインデックス化または検索しません (中国語または日本語の文字を除く)。ジャンクフィルターは個々のテーブルで有効または無効にできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
たとえば、ナレッジベースで `a` や `40` などの検索用語の一致を無効にするには、kb_knowledge テーブルのジャンクフィルターをオンにします。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [辞書]に移動します。
2. テーブルの辞書エントリを開きます。
3. [属性] 関連リストで、[テキストインデックスフィルタージャンク] 属性の値を設定します。
   a. テーブルのインデックス作成および検索時に Zing に 2 桁の数字と 1 文字の単語を含める場合は、属性値を `false` に設定します。
   b. テーブルのインデックス作成および検索時に Zing に 2 桁の数字と 1 文字の単語を無視させる場合は、属性値を `true` に設定します。
4. 辞書エントリフォームヘッダーで [他のアクション] アイコン ( ) を選択し、次に [保存] を選択します。
5. [テキストインデックスの生成] 関連リンクを選択し、**[OK]** を選択します。

注:

- 目的とする効果を得るには、自動ストップワードを再構成することが必要な場合もあります。たとえば、特定の 2 桁の数字がすべての問題番号 (92-0001、92-0002 など) に含まれている場合、自動ストップワードのしきい値をすぐに超えてしまい、その単語が検索で見つからなくなります。問題テーブルでその 2 桁の数字を見つけるには、ジャンクフィルターと自動ストップワードの両方を無効にする必要があります。
- ジャンクフィルターを無効にすると、テーブルインデックスが大きくなります。最適なパフォーマンスを得るには、必須でない限りこの属性を適用しないでください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zing のデバッグ

デバッグメッセージにより、検索プロセスが発生したときにそのログが作成されます。これらのメッセージは、アドミニストレーターが最適なパフォーマンス設定を構成するのに役立つ場合があります。

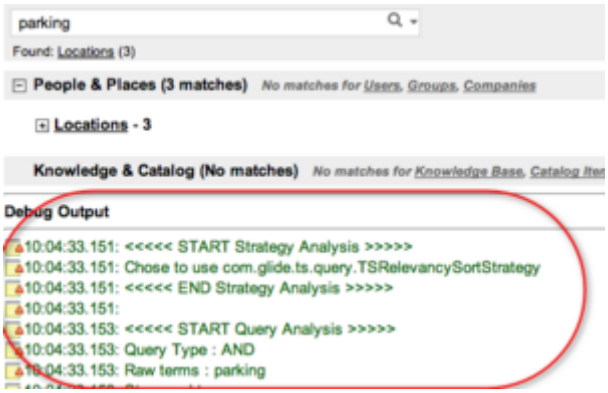
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- デバッグメッセージを表示するには、[すべて] > [システム診断] > [セッションのデバッグ] > [テキスト検索のデバッグ] に移動します。検索ログメッセージは、残りのセッションの結果ページの下部に表示されます。

デバッグメッセージ



- テキストのインデックス作成の問題をデバッグするために、システムログで text_index イベントを表示することができます。
- まれに、テキストインデックスを再生成した後に、テキスト検索キャッシュをリセットすることが必要になる場合があります。既知の単語のテキスト検索に失敗した場合は、次の問題を診断して修正します。

手順

1. テキスト検索デバッグメッセージを有効にします。
2. 検索に問題があるテーブルで、問題テキストを検索します。
3. デバッグ出力から、語幹用語に使用されている番号をメモします。
4. Ts 単語 [ts_word] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドで「`ts_word.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
5. 語幹用語を見つけ、リスト内の番号をステップ 3 でメモしたデバッグ出力と比較します。
   番号が異なる場合、UI ノードのキャッシュは古くなっています。
6. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス]に移動します。
7. [テキスト検索キャッシュをリセット] 関連リンクを選択し、**[OK]** を選択します。

グローバル検索では、複数のテーブルからレコードが検索されます。

単一の検索フィールドから複数のレコードタイプを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバル検索を実行するには、UI バージョンに基づいて次のいずれかのアクションを実行します。

UI バージョン	アクション
ネクストエクスペリエンス UI	統一ナビゲーション 検索フィールドに検索用語を入力し、[結果を表示] を選択するか、Enter キーを押します。
コア UI	「ユーザーインターフェイス (UI) のシステム設定」の右上にあるバナーで検索アイコンを選択し、検索用語を入力して、Enter キーを押します。

すべての UI バージョンには、グローバル検索キーボードショートカットもあります。`ui_global_text_search` UI マクロは、グローバル検索フィールドを提供します。

デフォルトで検索される検索ソーステーブルのリストと、新しい検索ソーステーブルを追加する手順については、「ネクストエクスペリエンス UI のデフォルトのグローバル検索ソース」と「コア UI のデフォルトのグローバルテキスト検索グループ」を参照してください。

グローバル検索では、ブール演算子、引用符で囲まれたフレーズ、ワイルドカード文字がサポートされています。これらの検索機能の詳細については、「ブール演算子により条件付き検索結果が可能」、「引用符により正確なフレーズ検索が可能」、「ワイルドカード文字によりパターンやバリエーションの検索が可能」を参照してください。

関連情報

キーボードショートカット

グローバル検索による一致する結果のページの表示

グローバル検索では、検索に一致する結果のページがテーブル別にグループ化されて表示されます。

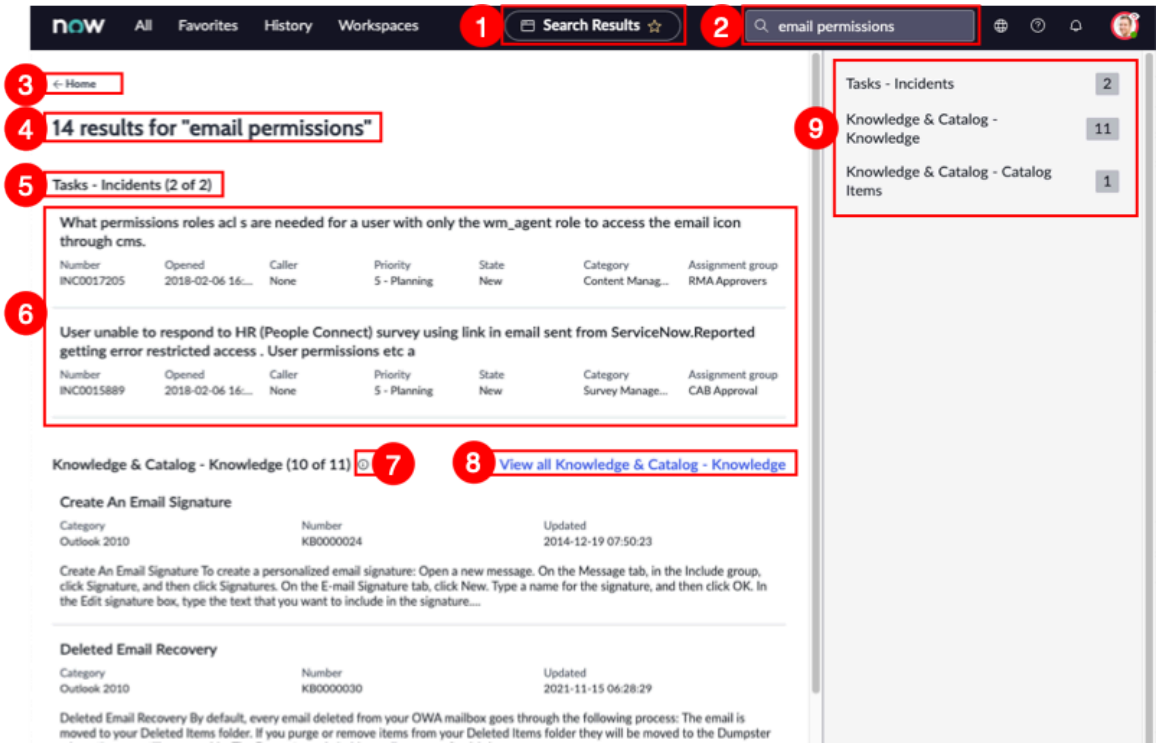
次のセクションで説明するように、検索結果ページに含まれる要素は UI によって異なります。

ネクストエクスペリエンス UI の検索結果ページ

グローバル検索では、検索ソース別にグループ化された、検索用語に一致する結果を含む検索結果ページが表示されます。検索が完了すると結果が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ネクストエクスペリエンス UI の検索結果ページ



Zing は、これらの要素で構成される専用ページにグローバル検索結果を表示します。

ネクストエクスペリエンス UI のグローバル検索結果ページの要素

UI 要素	説明
1. 検索結果ページのタイトル	検索結果ページのコンテキストアプリピル。
2. グローバル検索フィールド	現在の検索用語を表示するフィールド。これらの用語を編集する場合は、検索フィールドの下のパネルに表示される [結果を表示] リンクを選択して、結果ページを更新します。
3. コンテキスト戻りリンク	検索を実行したときのページに戻るためのリンク。このリンクのタイトルは、検索元のページによって異なります。
4. 合計結果数	検索に一致するレコードの合計数。
5. 検索ソーステーブル名と結果数	検索ソーステーブルの名前と、そのテーブル内のプレビューされた一致するレコードの合計数。 アドミン または ui_builder_admin ロールを持つユーザーは、一致するレコードのテーブルごとの数を非表示にできます。この変更の詳細については、「ネクストエクスペリエンス UI でテーブルごとの検索結果数を非表示にする」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ネクストエクスペリエンス UI のグローバル検索結果ページの要素 (続く)

UI 要素	説明
6. テーブルの一致するレコードのプレビュー	指定されたテーブルの一致するレコードの部分的なリスト。最大数はプレビュー制限によって制御されます。デフォルトでは、ドキュメントスコアが高いものから低いものへとソートされた、一致するレコードがテーブルごとに最大 10 件表示されます。検索ソースのテーブルごとに個別のリストが表示されます。 デフォルトでは、各検索結果について、テーブルの text_search リストビューのフィールドが表示されます。テーブルにこのビューが存在しない場合は、デフォルトのリストビューのフィールドが表示されます。text_search リストビューと個々の結果リストの形式の詳細については、「テキスト検索ビューでテーブルのグローバル検索結果の形式を制御する」を参照してください。 アドミン ロールを持つユーザーは、ワークスペースグローバル検索構成 [sys_aw_global_search_config] テーブルでアプリケーションのレコードを変更することで、検索アプリケーションのプレビュー結果の制限を上書きできます。この手順の詳細については、「ネクストエクスペリエンス UI でのグローバル検索またはワークスペース検索のプレビュー制限の設定」を参照してください。 アドミニストレーターは、*glide.ui.text_search.view* システムプロパティの値を変更して、検索結果テーブルのリストビューを変更することもできます。この値の変更の詳細については、「 グローバルテキスト検索プロパティの設定」を参照してください。
7. テーブルフィルター	この検索ソーステーブルの結果にフィルターが適用されたことを示すアイコン。情報アイコンをポイントすると、適用された検索フィルターを含むポップアップが表示されます。
8. すべてのテーブル結果へのリンク	検索されたテーブルから一致するすべてのレコードへのリンク。リンクを選択し、クエリに基づいてフィルター済みのリストビューを起動します。 このリンクは、テーブル内の一致するレコードの合計数がプレビューの制限を超えた場合にのみ表示されます。
9. 結果のサマリー	テーブルあたりの一致する検索結果の数を示す、検索ソーステーブルのリスト。関連するプレビューリストの結果を表示するには、検索ソーステーブル名を選択します。一致する結果がない検索ソーステーブルは、このリストには表示されません。 アドミン または ui_builder_admin ロールを持つユーザーは、一致するレコードのテーブルごとの数を非表示にできます。この変更の詳細については、「ネクストエクスペリエンス UI でテーブルごとの検索結果数を非表示にする」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション でワークスペースアプリケーションを使用して検索結果を表示して開く

検索コンテキストメニューを使用して、ワークスペースアプリケーションで現在の検索結果を表示して開きます。

始める前に

ネクストエクスペリエンス UI を使用している必要があります。

必要なロール：なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

グローバル検索に加えて、CSM/FSM 構成可能ワークスペースなどのワークスペース検索アプリケーションにアクセスできる場合があります。複数の検索アプリケーションにアクセスできる場合は、検索フィールドのドロップダウン検索コンテキストメニューに利用可能なすべての検索アプリケーションが表示されます (現在のアプリケーションが事前に選択されています)。別のアプリケーションで検索結果を表示して開くには、検索コンテキストメニューからその結果を選択します。

アドミニストレーターロールを持つユーザーは、ワークスペースアプリケーションを検索コンテキストメニューに追加できます。この手順の詳細については、「ワークスペースアプリケーションの 統一ナビゲーション 検索コンテキストメニューへの追加」を参照してください。

手順

1. 検索を実行し、検索結果を表示するには、検索フィールドを使用します。
2. 検索コンテキストメニューを開くには、検索フィールドにある検索コンテキストの選択アイコン ( ) を選択します。

   注: [検索コンテキストを選択] アイコンが検索フィールドに表示されない場合は、現在の検索アプリケーションのみが利用可能です。検索アプリケーションを切り替えることはできません。

   利用可能な検索アプリケーションのドロップダウンメニューが表示されます (現在の検索アプリケーションが事前に選択されています)。

3. ドロップダウンメニューから別の検索アプリケーションを選択します。
   ドロップダウンメニューが消え、[結果を表示] リンクが表示されます。
4. 選択したアプリケーションで検索結果を表示するには、[結果を表示] を選択するか、Enter キーを押します。

タスクの結果

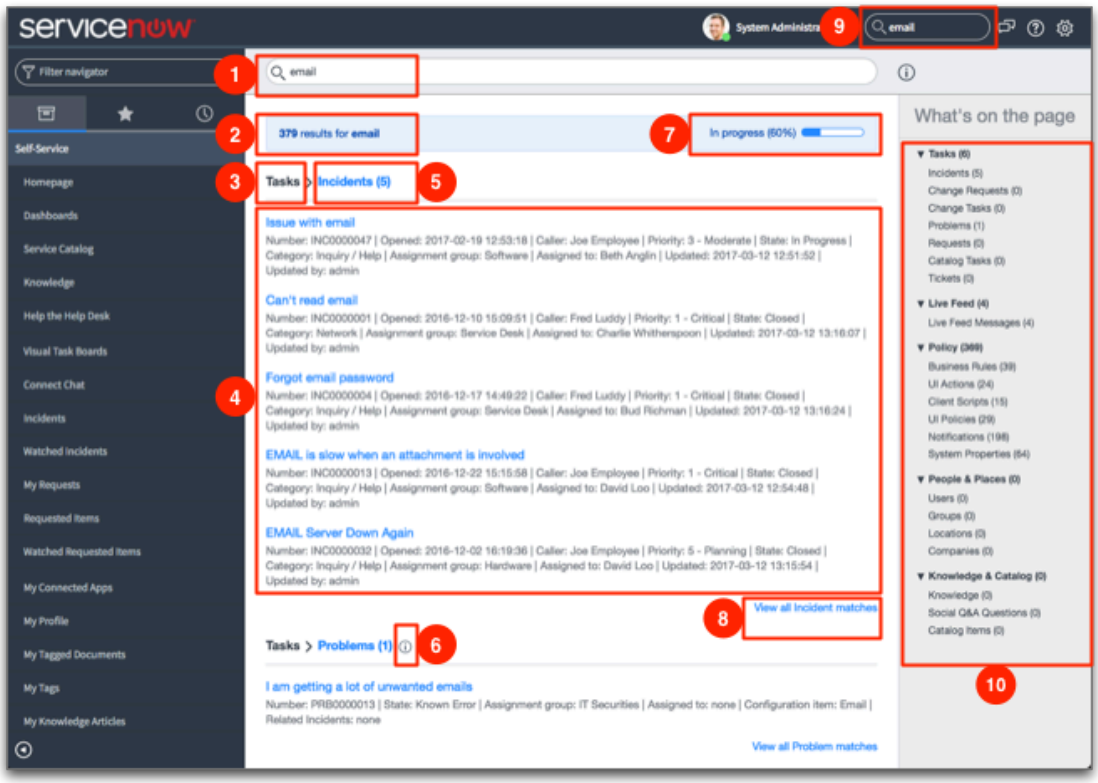
ページが再ロードされ、選択した検索アプリケーションからの現在の検索結果が表示されます。プレビューされた一致レコードを選択すると、選択した検索アプリケーションで開きます。

コア UI および UI15 の検索結果ページ

グローバルテキスト検索では、検索用語に一致する結果のページが表示されます。検索結果は、Zing によって生成されると、このページに動的に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI のグローバルテキスト検索結果ページ



Zing は、これらの要素で構成される専用ページにグローバルテキスト検索結果を表示します。

コア UI および UI15 のグローバルテキスト検索結果ページの要素

UI 要素	説明
1. 検索用語	現在の検索用語を表示するフィールド。これらの用語を編集する場合は、検索アイコン ( ) を選択するか、Enter キーを押して結果ページを更新します。 **注:** 検索用語を削除して検索アイコンを選択するか Enter キーを押しても、検索結果ページは更新されません。ページを更新するには、検索用語を入力してから、検索アイコンを選択するか Enter キーを押します。
2. 合計結果	検索に一致するレコードの合計数。
3. 検索グループ名	一致するレコードを持つテーブルを含む検索グループの名前。
4. 一致するレコードのプレビュー	指定されたテーブルの一致するレコードの部分的なリスト。最大数はプレビュー制限によって制御されます。デフォルトでは、ドキュメントスコアが高いものから低いものへとソートされた、一致するレコードがテーブルごとに最大 10 件表示されます。検索グループのテーブルごとに個別のリストが表示されます。 デフォルトでは、テーブルの text_search リストビューが利用可能な場合はそれが使用されます。そうでない場合は、デフォルトのリストビューでフィールドが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア **UI** および **UI15** のグローバルテキスト検索結果ページの要素 (続く)

UI 要素	説明
	アドミン ロールを持つユーザーは、*glide.ui.text_search.rowcount* および *glide.ui.text_search.view* システムプロパティの値を変更することで、デフォルトのプレビュー結果の制限と検索結果のテーブルリストビューを変更できます。これらのプロパティの詳細については、「グローバルテキスト検索プロパティの設定」を参照してください。
5. テーブル名	検索グループテーブルの名前と、テーブル内の一致するレコードの数。リンクをクリックし、クエリに基づいてフィルター済みのリストビューを起動します。 アドミン ロールを持つユーザーは、[システムプロパティ] テーブルで *sn_global_searchui.hide_results_count* プロパティを **true** に設定することで、一致するレコード数を非表示にできます。
6. テーブル フィルター	このテーブルの検索結果に適用される現在のフィルター。情報アイコンをポイントすると、適用された検索フィルターを含むポップアップが表示されます。 検索グループへのテーブルフィルターの適用については、「コア UI の検索グループを追加」を参照してください。
7. 進捗状況バー	現在検索済みのテーブルのパーセント。検索が完了すると、この要素は非表示になります。
8. すべてのテーブル結果へのリンク	検索グループテーブルからの一致するすべてのレコードを表示するリンク。リンクをクリックし、クエリに基づいてフィルター済みのリストビューを起動します。
9. グローバル検索フィールド	グローバル検索フィールド。 **注:** 検索用語を削除して検索アイコンを選択するか Enter キーを押すと、検索結果ページが更新され、表示される検索結果が 0 になります。
10. 結果サマリー	グループとテーブルごとの検索結果数を含む、検索グループとテーブルのリスト。関連するプレビューリストの結果を表示するには、テーブル名を選択します。

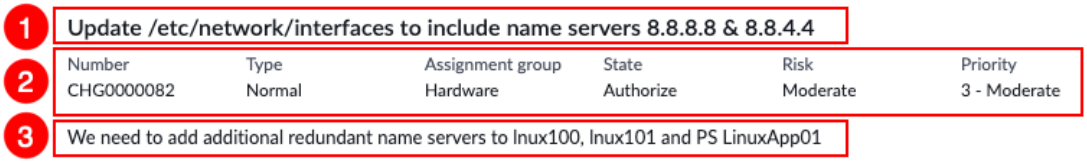
テキスト検索ビューでテーブルのグローバル検索結果の形式を制御する

テーブルの text_search ビューは、グローバル検索でそのテーブルの結果を表示する方法を決定します。

グローバル検索で表示される結果には、複数の要素が含まれます。検索結果ごとに、テーブルの text_search リストビューに含まれるフィールドの値がこれらの要素に入力されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ネクストエクスペリエンス UI のサンプル検索結果リスト



コア UI のサンプル検索結果リスト

検索結果要素

要素	説明	一致基準
1. タイトル	タイトルは、検索結果ブロックの最初の行です。検索結果の一致するレコードにリンクします。	グローバル検索では、テーブルの text_search リストビューの最初の文字列フィールド (数値フィールドではない) が使用されます。一致する文字列フィールドがないか、フィールドの内容が空の場合、セッション言語で「タイトルなし」を意味するテキストが表示されます。 たとえば、インシデントテーブルのデフォルトの text_search ビューでは、簡単な説明フィールドがタイトル基準を満たします。グローバル検索では、このフィールドを検索結果のタイトルとして使用します。
2. フィールドリスト	フィールドリストは、検索結果の 2 番目の行です。最大 10 フィールドまで、パイプ文字で区切られたフィールド名と値のペアが表示されます。	グローバル検索では、タイトルまたは説明の条件に一致しない、テーブルの text_search リストビューの最初の 10 フィールドが使用されます。 たとえば、インシデントテーブルのデフォルトの text_search ビューでは、番号、オープン、発信者、優先度、ステータス、カテゴリ、アサイン先グループの各フィールドが、フィールドリストの基準を満たしています。グローバル検索では、これらのフィールドの名前と値が検索結果フィールドリストに表示されます。
3. 説明	説明は、検索結果の 3 番目の行です。この行はオプションであり、すべての検索結果に表示されるわけではありません。	グローバル検索では、テーブルの text_search リストビューの最初の文字列フィールド (タイトルではなく長さは 100 文字を超えない) が使用されます。これらの条件に一致するフィールドがない場合、検索結果ではこの行は省略されます。 たとえば、インシデントテーブルのデフォルトの text_search ビューでは、説明フィールドが説明基準を満たします。グローバル検索では、このフィールドを検索結果の説明として使用します。

デフォルトでは、テーブルの text_search リストビューを使用して、そのテーブルのグローバルテキスト検索結果が書式設定されます。テーブルに text_search ビューが存在しない場合は、代わりにテーブルのデフォルトのフォームビューを使用して検索結果が書式設定されます。実装者

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、*glide.ui.text_search.view*システムプロパティの値を変更することで、検索結果の書式設定に使用されるビューを指定できます。

関連情報

ビューを作成および削除

グローバル検索テーブルのデフォルトの表示フィールド

このテーブルには、ベースシステムでグローバル検索が有効になっているテーブルがリストされます。テーブルごとに、テーブルのデフォルトの text_search リストビューに含まれるフィールドが表示されます。このビューのフィールドを使用して、これらのテーブルのグローバル検索の結果を書式設定します。

テーブル	表示フィールド
カタログアイテム [sc_cat_item]	簡単な説明、説明、カテゴリ、価格
カタログタスク [sc_task]	簡単な説明、説明、番号、優先度、ステータス、アサイン先グループ、要求アイテム
変更 [change_request]	簡単な説明、説明、番号、タイプ、アサイン先グループ、ステータス、リスク、優先度
変更タスク [change_task]	簡単な説明、説明、番号、タイプ、ステータス、アサイン先グループ
会社 [core_company]	名前、番地、市区町村、郵便番号、電話番号
グループ [sys_user_group]	名前、説明、タイプ
インシデント [incident]	簡単な説明、説明、番号、オープン、発信者、優先度、ステータス、カテゴリ、アサイン先グループ
ナレッジ [kb_knowledge]	簡単な説明、記事本文、カテゴリ、番号、更新日時
問題 [problem]	問題ステートメント、説明、番号、ステータス、解決コード、アサイン先グループ、構成アイテム、関連インシデント
要求 [sc_request]	簡単な説明、番号、要求元、ステータス、オープン者
要求アイテム [sc_req_item]	番号、アイテム、ステージ、ステータス、要求元、オープン者、オープン
ユーザー [sys_user]	名前、メール、会社、部門、役職

検索設定によるテーブル別のグローバル検索結果のフィルタリングおよびグループ化

グローバル検索は、テーブルごとに一致する結果をフィルタリングおよびグループ化します。検索ソース (ネクストエクスペリエンス UI) または検索グループを構成して、グローバル検索用のテーブルとグループを定義できます。

続くいくつかのセクションで説明するように、グローバル検索結果のテーブルベースのフィルタリングとグループ化の構成設定は、UI によって異なります。

検索ソースによる ネクストエクスペリエンス **UI** のテーブル別のグローバル検索結果のフィルタリング

ネクストエクスペリエンス UI のグローバル検索では、検索ソース別に分類された検索結果が表示されます。検索ソースは、Now Platform® テーブルのグローバル検索設定のコレクションです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーは、テーブルの検索結果を表示するために、テーブルへの読み取りアクセス権を持っている必要があります。

ネクストエクスペリエンス UI のデフォルトのグローバル検索ソース

ベースシステムには、グローバル検索用のこれらのデフォルトの検索ソースが ネクストエクスペリエンス UI に含まれています。

ネクストエクスペリエンス UI を有効にすると、グローバル検索用に次の検索ソースが定義されます。これらの検索ソースは、検索アプリケーション構成 [sys_search_context_config] テーブルの **Now Experience** 検索構成レコードのアプリケーション検索ソース関連リストに表示されます。

検索ソース	検索されたテーブル
タスク - インシデント	インシデント [incident]
タスク - 変更要求	変更要求 [change_request]
タスク - 変更タスク	変更タスク [change_task]
タスク - 問題	問題 [problem]
タスク - 要求	要求 [sc_request]
タスク - カタログタスク	カタログタスク [sc_task]
人と場所 - ユーザー	ユーザー [sys_user]
タスク - 要求アイテム	要求アイテム [sc_req_item]
人と場所 - グループ	グループ [sys_user_group]
ナレッジとカタログ - ナレッジ	ナレッジ [kb_knowledge]
人と場所 - 会社	会社 [core_company]
ナレッジとカタログ - カタログアイテム	カタログアイテム [sc_cat_item]

注: 検索ソースは、ネクストエクスペリエンス UI のグローバル検索結果のフィルタリングにのみ影響します。コア UI では、グローバルテキスト検索はテキスト検索グループで定義された設定に基づいて結果をフィルタリングします。これらの設定の詳細については、「検索グループによる コア UI のテーブルごとのグローバルテキスト検索結果のフィルタリング」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス UI の検索ソースの追加

新しい検索ソースを追加して、ネクストエクスペリエンス UI でグローバル検索またはワークスペース検索でテーブルを検索できるようにします。

始める前に
ネクストエクスペリエンス UI を使用している必要があります。

注: 新しいテキスト検索グループを追加することで、コア UI でグローバルテキスト検索用のテーブルを構成できます。詳細については、「コア UI の検索グループを追加」を参照してください。

検索グループに含めるテーブルでは、テキストインデックス作成が有効になっている必要があります。テーブルのテキストインデックス作成を有効にするには、「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

必要なロール：search_application_admin または workspace_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
検索ソースは、ネクストエクスペリエンス UI のグローバル検索またはワークスペース検索で検索できるテーブルを定義します。グローバル検索またはワークスペース検索用に構成されたデフォルトのテーブルセットに追加する、新しい検索ソースを定義します。ベースシステムに含まれるグローバル検索ソースのリストについては、「ネクストエクスペリエンス UI のデフォルトのグローバル検索ソース」を参照してください。

手順

1. 検索ソース [sys_search_source] テーブルで新しい検索ソースを定義します。

   a. [すべて] を選択します。

   b. [フィルター] フィールドに「`sys_search_source.list`」と入力します。

   c. Enter を押します。

   d. [新規] を選択します。

   e. 「検索ソース」フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	グローバル検索結果ページで検索ソースに表示する名前。
テーブル	グローバル検索を検索可能にするテーブル。
条件	テーブルレコードが検索可能になるために満たす必要があるフィルター条件。
アプリケーション	検索ソースのアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。

   f. [送信] を選択します。

2. 新しい検索ソースを、検索アプリケーション構成 [m2m_search_context_config_search_source] テーブルのグローバル検索アプリケーションまたはワークスペース検索アプリケーションのレコードにリンクします。

   a. [すべて] を選択します。

   b. [フィルター] フィールドに「`m2m_search_context_config_search_source.list`」と入力します。

   c. Enter を押します。

   d. [新規] を選択します。

   e. [他のアクション] アイコン ( ) を選択し、次に [設定] > [フォームレイアウト]を選択します。

   f. スラッシュバケットを使用して、選択したフィールドリストに [検索コンテキスト構成] フィールドを追加し、[保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. 「アプリケーション検索ソース」フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
ソース	グローバル検索結果ページで検索ソースに表示する名前。
順番	検索アプリケーション構成のコンテキストでの検索ソースの表示順。
アプリケーション	検索ソースのアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
検索コンテキスト構成	検索アプリケーション構成 [sys_search_context_config] テーブルの、グローバル検索アプリケーションまたはワークスペース検索アプリケーションのレコード。 グローバル検索の検索ソースを追加するには、**Now Experience** 検索構成レコードを選択します。 ワークスペースアプリケーションの検索ソースを追加するには、そのアプリケーションのレコードを選択します。たとえば、エージェントワークスペース の検索ソースを追加するには、エージェントワークスペース 検索構成レコードを選択します。

h. [送信] を選択します。

3. オプション: グローバル検索アプリケーションまたはワークスペース検索アプリケーションの検索ソースを並べ替えます。

a. [すべて] > *AI* 検索 > [検索エクスペリエンス] > [アプリケーションを検索]に移動します。

b. 検索アプリケーションのレコードを開きます。

> 注: グローバル検索の場合は、**Now Experience** 検索構成レコードを開きます。ワークスペースアプリケーションの場合は、エージェントワークスペース用の エージェントワークスペース検索構成レコードなど、そのアプリケーションのレコードを編集します。

c. [アプリケーション検索ソース] 関連リストで、検索ソースレコードの [順番] の値を編集して、アプリケーションの検索結果ページでのテーブルフィルターの表示順序を変更します。

タスクの結果

新しい検索ソースがグローバルまたはワークスペースの検索結果に表示されます。

検索グループによる コア **UI** のテーブルごとのグローバルテキスト検索結果のフィルタリング

コア UI のグローバルテキスト検索では、検索グループごとに分類された検索結果が表示されます。検索グループは、関連する検索可能なテーブルのコレクションです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各検索グループ内では、検索結果がテーブル別に分割されます。ユーザーは、テーブルの検索結果を表示するために、テーブルへの読み取りアクセス権を持っている必要があります。

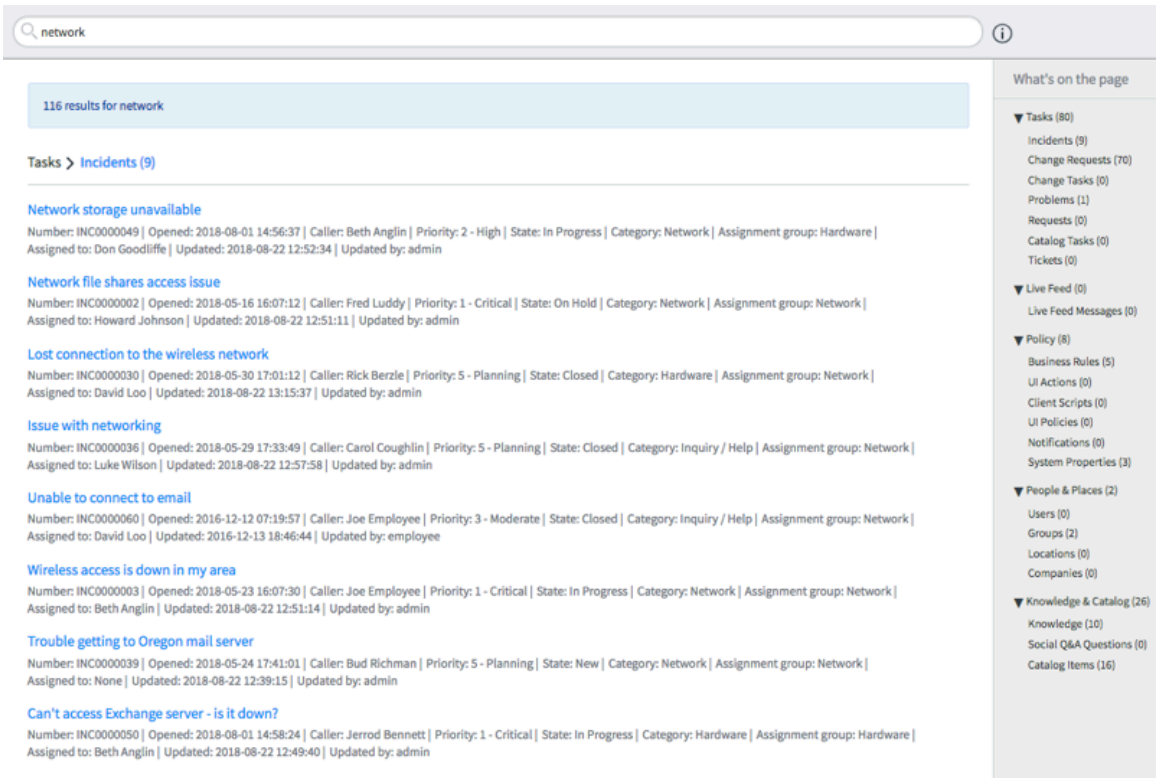
グループ別の検索結果の表示

ナレッジとサービスカタログの検索結果は、それぞれの検索結果ページに表示されます。他の結果がリスト形式で表示されます。

完全一致検索の場合、システムはタスク (task) テーブルとナレッジ (kb_knowledge) テーブルのレコードのみを返します。

注: グローバル検索結果はフィルタリングされ、優先言語設定と同じ言語のナレッジ記事のみが表示されます。

グローバルテキスト検索結果の例



アドミン向けのオプション

アドミニストレーターは、すべてのユーザーに対して次の検索グループ設定をカスタマイズできます。

- グループに含めるテーブルを指定します。
- 検索グループを使用できるかどうかの指定
- 検索にこの検索グループの結果をデフォルトで含めるかどうかの指定
- 新しい検索グループの作成

検索グループを有効にすると、ユーザーは検索グループのテーブルのレコードを表示できます。検索グループを無効にすると、検索グループのテーブルのレコードは非表示になります。

コア UI のデフォルトのグローバルテキスト検索グループ

ベースシステムには、コア UI でのグローバルテキスト検索で使用する、次のようなデフォルトのテキスト検索グループが入っています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索グループ	検索されたテーブル
タスク	• インシデント [incident] • 変更要求 [change_request] • 変更タスク [change_task] • 問題 [problem] • 要求 [sc_request] • カタログタスク [sc_task] • 要求アイテム [sc_req_item]
人と場所	• ユーザー [sys_user] • グループ [sys_user_group] • 会社 [core_company]
ナレッジとカタログ	• ナレッジ [kb_knowledge] • カタログアイテム [sc_cat_item]

注: テキスト検索グループは、コア UI と UI15 のグローバルテキスト検索結果のフィルタリングにのみ影響します。ネクストエクスペリエンス UI で、グローバル検索は、検索アプリケーション構成 [sys_search_context_config] テーブルの **Now Experience** 検索構成レコードにリンクした検索ソースに基づいて結果をフィルタリングします。ベースシステムに含まれる検索ソースの詳細については、「ネクストエクスペリエンス UI のデフォルトのグローバル検索ソース」を参照してください。

コア UI の検索グループを追加

コア UI のテーブルごとにグローバルテキスト検索結果をフィルタリングする新しいテキスト検索グループを追加します。

始める前に

コア UI を使用している必要があります。

注: 新しいテキスト検索ソースを追加することで、ネクストエクスペリエンス UI でグローバル検索用のテーブルを構成できます。詳細については、ネクストエクスペリエンス UI の検索ソースの追加 を参照してください。

検索グループに含めるテーブルでは、テキストインデックス作成が有効になっている必要があります。テーブルのテキストインデックス作成を有効にするには、「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

必要なロール：text_search_admin

このタスクについて

テキスト検索グループは、コア UI のグローバルテキスト検索結果のフィルターとして使用する一連のテーブルを定義します。グローバルテキスト検索用に構成されたデフォルトの一連のテキスト検索グループに追加する、新しい検索グループを定義します。

ベースシステムに含まれるテキスト検索グループのリストについては、「コア UI のデフォルトのグローバルテキスト検索グループ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [検索グループ]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 「テキスト検索グループ」フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	検索グループの名前を入力します。
ロール	検索グループへのアクセスをこれらのロールに制限する場合は、1 つ以上のユーザーロールを選択します。
ユーザーグループ	検索グループへのアクセスをそのユーザーグループ内のユーザーに制限する場合は、ユーザーグループを選択します。
説明	検索グループのツールヒントとして表示するテキストを入力します。
有効	検索グループを利用可能にするには、このチェックボックスがオンになっていることを確認します。
検索	この検索グループから結果を除外する場合は、このチェックボックスをオフにします。
順番	番号を入力して、この検索グループが他の検索グループと比較して表示される順番を決定します。

4. [他のアクション] アイコン ( ) を選択し、次に [保存] を選択します。
5. 検索グループに追加するテーブルごとに、次の手順を実行します。

a. 検索グループレコードの [テキスト検索テーブル] 関連リストで、[新規] を選択します。

b. [テキスト検索テーブル] フォームで、フィールドに入力します。

テキスト検索テーブル

フィールド	説明
検索グループ	テーブルを追加する検索グループ。
テーブル	検索グループに含めるテーブルを選択します。 注: *glide.ui.no_text_search* システムプロパティによって除外されていないテーブルを選択できますが、グローバル検索ではテキストインデックス作成が有効になっているテーブルの検索結果のみが表示されます。
アプリケーション	テキスト検索テーブルレコードのアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
アクティブ	検索グループの一部としてテーブルを検索するオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
検索	デフォルトでこのテーブルから結果を除外する場合は、このオプションをオフにします。ユーザーは、手動でこのテーブルの結果を検索結果ページに表示することを選択できます。
順序	このテーブルが検索グループの他のテーブルと比較してリストされる順番。
条件	1 つ以上の条件を選択して、選択したテーブルのどのレコードを検索するかを決定します。

c. [送信] を選択します。

グローバル検索による完全に一致するレコードの表示

検索が検索可能なレコードの [番号] フィールドの値と完全に一致すると、グローバル検索でそのレコードが表示され、検索結果ページをバイパスできます。

レコードの内容が検索用にインデックス付けされている場合、レコードは検索可能です。次のテーブルに示すように、レコードを検索可能にするために必要な正確な構成は、グローバル検索に使用している検索エンジンによって異なります。

グローバル検索用の検索エンジン	説明
AI 検索 (デフォルトの検索エンジン)	インデックス付きソースが定義されているテーブル上にあるレコードは検索可能です。インデックス付きソースの詳細については、「インデックス付きソース」を参照してください。
Zing テキストインデックス作成と検索	テキストインデックス作成が有効にされているテーブル上にあるレコードは検索可能です。テキストインデックス作成の詳細については、「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

注: 完全一致の動作は、システムのプロパティ *com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.exact_match_request_criterion_regex* によって制御されます。このプロパティの値は Java 正規表現パターンです。正規表現パターンに一致する検索クエリのみが、可能なレコードの完全一致として評価されます。Java 正規表現パターン構文の詳細については、「java.regex.util.Pattern クラスの Javadoc」を参照してください。

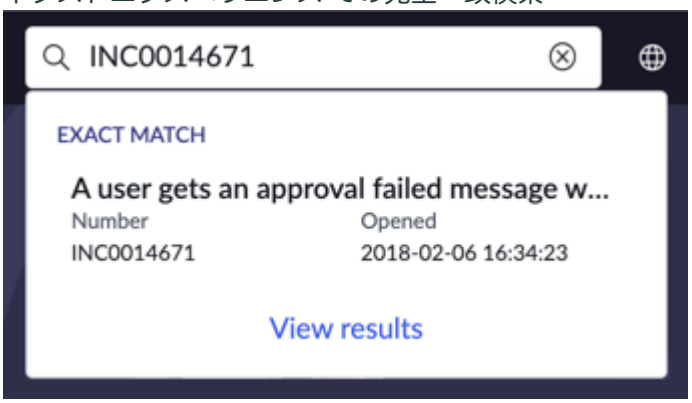
複数の検索可能レコードに、検索と完全に一致する数値フィールド値がある場合、グローバル検索では最初に完全に一致するレコードが表示されます。情報メッセージには、完全一致の合計数が報告され、他の完全一致へのリンクが表示されます。

ネクストエクスペリエンス UI での完全一致検索

ネクストエクスペリエンス UI での検索が検索可能なレコードと完全に一致すると、統一ナビゲーション 検索フィールドにそのレコードのプレビューが表示されます。プレビューを選択すると、そのレコードに直接移動し、検索結果ページをバイパスします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ネクストエクスペリエンス での完全一致検索



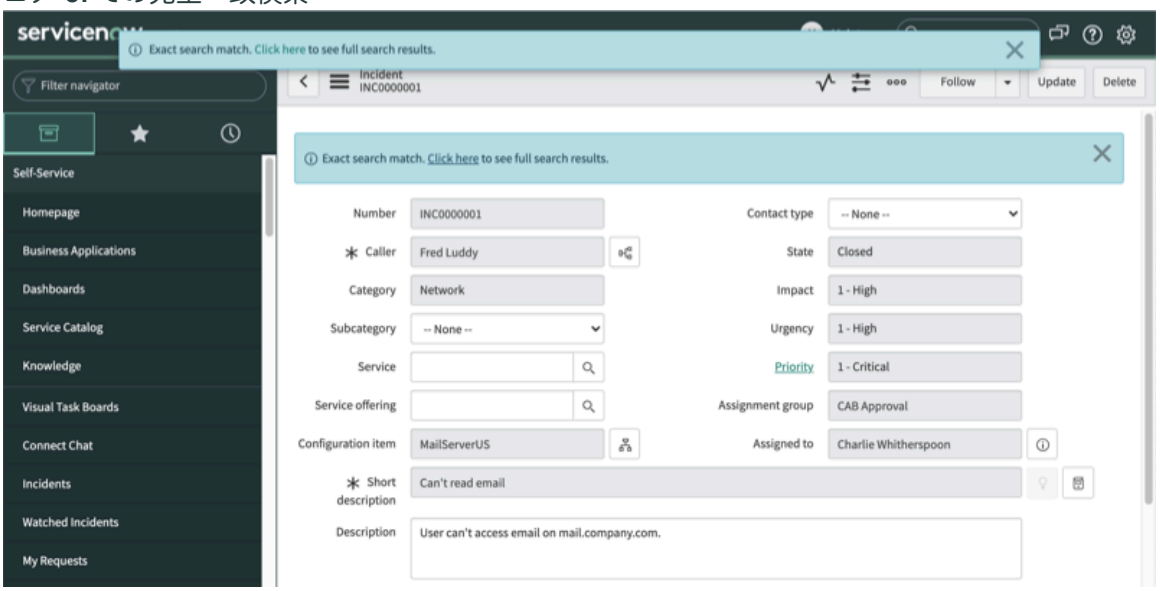
一致するレコードのプレビューが、統一ナビゲーション 検索フィールドの下に [完全一致] タグが付けられて表示されます。このタグを選択するか、Enter キーを押してレコードに直接移動します。

検索の検索結果ページ全体を表示するには、[結果を表示] を選択します。検索結果ページを構成する要素の詳細については、「ネクストエクスペリエンス UI の検索結果ページ」を参照してください。

コア UI での完全一致検索

コア UI での検索が検索可能なレコードと完全に一致する場合、グローバル検索は検索結果ページをバイパスして、そのレコードに直接移動します。

コア UI での完全一致検索



検索が完全一致検索となったことを示す情報メッセージとともに、一致するレコードが表示されます。

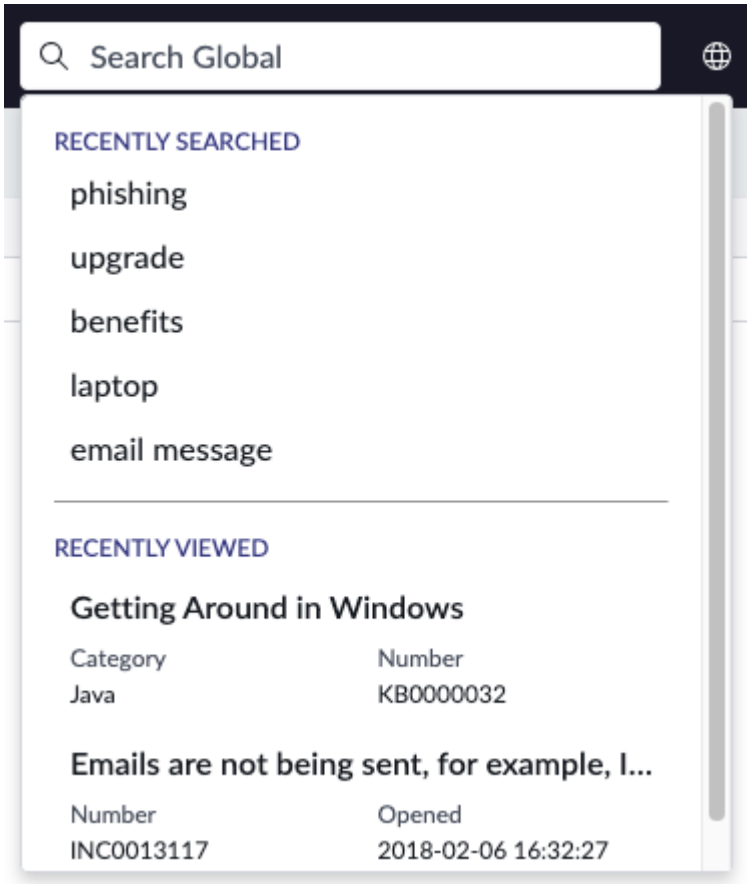
検索の完全な検索結果ページを表示するには、情報メッセージ内のリンクを選択します。検索結果ページを構成する要素の詳細については、「コア UI および UI15 の検索結果ページ」を参照してください。

グローバル検索による最新の検索クエリと結果の ネクストエクスペリエンス UI での表示

空の 統一ナビゲーション 検索フィールドを選択すると、最新の検索クエリと最近表示した検索結果を示すリストが表示されます。[最近の検索] にあるクエリを選択して繰り返すか、[最近の表示] にある検索結果レコードを選択してそれに移動します。

[最近の検索] リストと [最近の表示] リストは、統一ナビゲーション 検索フィールドの下に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[最近の検索] リストには、個人検索履歴にある最新の検索クエリが表示されます。このリストは、検索履歴に以前の検索クエリが含まれている場合にのみ表示されます。

[最近の表示] リストには、個人検索履歴にある最新の表示検索結果が表示されます。このリストは、検索履歴に以前の表示した検索結果が含まれている場合にのみ表示されます。

グローバルテキスト検索プロパティの設定

アドミニストレーターは、グローバルテキスト検索の動作をシステムプロパティで制御できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [グローバルテキスト検索]に移動します。
2. 次のグローバルテキスト検索プロパティの値を確認し、必要に応じて変更します。

グローバルテキスト検索の **UI** プロパティ

プロパティ	説明
グローバルテキスト検索を有効にします (*glide.ui.text_search.enable*)	コア UI および UI15 でグローバル検索を有効にするオプション ◦ タイプ：ブーリアン ◦ デフォルト値：*true* ◦ サポートされている値は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	▪ *true*：コア UI でのグローバル検索が有効です。 ▪ *false*：コア UI でのグローバル検索が無効です。 **注:** ネクストエクスペリエンス が有効になっている場合、このシステムプロパティは無効です。ネクストエクスペリエンス の 統一ナビゲーション 検索フィールドを有効または無効にするには、「ネクストエクスペリエンス システムプロパティ」で説明されている *glide.ui.polaris.global_search* システムプロパティを設定します。
グローバルテキスト検索機能を利用できるロールのリスト (カンマ区切り形式) (*glide.ui.can_search*)	グローバル検索へのアクセスを許可するユーザーロールのカンマ区切りリスト。ロールを持つユーザーのグローバル検索を有効にするには、このリストにロールを追加します。 ◦タイプ：文字列 ◦デフォルト値：*itil, text_search_admin, admin*
グローバルテキスト検索テーブルの設定時に、オプションとして表示しないテーブルのリスト (カンマ区切り形式) (*glide.ui.no_text_search*)	コア UI のテキスト検索グループを定義するときにオプションとして表示されないテーブルのカンマ区切りリスト。例として、システムテーブルやメンテナンステーブルがあります。 ◦タイプ：文字列 ◦デフォルト値：*sys_audit, sys_event, ecc_queue, ecc_event, syslog, syslog_transaction, sys_journal_field, sys_audit_relation, ecc_agent_log, ecc_mi_result, sysrule_escalate_history, sys_user_token, sys_time_dimension, sys_attachment_doc, sys_audit_delete*
テーブル当たりに返すグローバルテキスト検索一致項目数 (*glide.ui.text_search.rowcount*)	グローバルテキスト検索結果ページの各テーブルに対してプレビューされる一致レコードの最大数。ユーザーはテーブルを選択して、そのテーブルのすべての一致する結果を表示できます。 ◦タイプ：整数 ◦デフォルト値：10 **注:** このシステムプロパティは、コア UI のグローバルテキスト検索プレビュー制限のみを制御します。ネクストエクスペリエンス UI で、ワークスペースグローバル検索構成 [sys_aw_global_search_config] テーブルの **Now Experience** 検索構成レコードを編集することで、グローバル検索プレビューの制限を設定できます。
グローバルテキスト検索のナレッジベース結果の背景色 (*css.textsearch.kb.background.color*)	ナレッジ記事のグローバルテキスト検索結果の背景色。このプロパティは、従来のグローバル検索結果ページでの結果の表示にのみ影響します。 ◦タイプ：文字列 ◦デフォルト値：*#f0f7f9*

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
グローバルテキスト検索のカタログ結果の背景色 (*css.textsearch.catalog.background.color*)	カタロググローバルテキスト検索結果の背景色。このプロパティは、従来のグローバル検索結果ページでの結果の表示にのみ影響します。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：*#ffffdd*
グローバルテキスト検索の完全一致に使用するフォームビュー - 空の場合デフォルトのビューを使用します (*glide.ui.text_search.match_view*)	グローバルテキスト検索で完全一致の結果を表示するために使用するフォームビューの名前。値が指定されていない場合、グローバルテキスト検索ではデフォルトのフォームビューを使用します。 ビューの作成および管理については、「ビューの管理」を参照してください。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：(空)
グローバルテキスト検索の結果に対して使用するリスト/フォームビュー。空の場合、デフォルトのビューが使用されます (*glide.ui.text_search.view*)	グローバルテキスト検索が、検索した各テーブルの結果を書式設定するために使用するリストビューの名前。値が指定されていない場合、グローバルテキスト検索ではデフォルトのリストビューを使用します。 ビューの作成および管理については、「ビューの管理」を参照してください。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：*text_search*
グローバルテキスト検索のクエリメソッド。テーブルに関係なく単一のインデックスに対して、各テーブル、各基底クラス (親テーブル) に対してクエリを実行するか (テキストインデックスの再生成が必要)、または **GlideRecord** にクエリを処理させます (simple)。Zing テキスト検索エンジンの場合、優先する値は「simple」です (*glide.ir.query_method*)	グローバルテキスト検索で使用するクエリメソッド。 **注:** *base*、*single*、および *table* の値はサポートされていません。このシステムプロパティをデフォルトの *simple* 値に設定したままにします。 ◦ タイプ：選択リスト ◦ デフォルト値：*simple* ◦ 使用可能な値： ▪ *base*：基底クラスごとに検索クエリを実行します。この値のサポートは停止しています。 ▪ *simple*：GlideRecord に検索クエリを処理させます。 ▪ *single*：単一のテキスト検索インデックスに対して検索クエリを実行します。この方法を使用するには、テキスト検索インデックスを再生成する必要があります。この値のサポートは停止しています。 ▪ *table*：検索可能なテーブルごとに検索クエリを実行します。この値のサポートは停止しています。
テキストインデックス検索中に返される結果の最大数。これにより、テキ	テキスト検索インデックスを検索するときにグローバルテキスト検索で返される結果の最大数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ストインデックスから抽出されて表示されるレコードの数が制限されます (*glide.lucene.base_result_max*)	注: クエリメソッドが *simple* に設定されている場合、このプロパティは無視されます。 ◦ タイプ：整数 ◦ デフォルト値： 100
テキストインデックスから取得されるエントリの最大数。最大結果に指定された値とこの値の間にあるすべてのエントリのテキストインデックスからは、関連するテーブルのみが返されます。これは、表示される任意のテーブルに対してより多くの結果が存在することを示せるようにするために行われます (*glide.lucene.base_hits_max*)	グローバルテキスト検索がテキスト検索インデックスから取得するエントリの最大数。 注: クエリメソッドが *simple* に設定されている場合、このプロパティは無視されます。 ◦ タイプ：整数 ◦ デフォルト値： 500
グローバル検索で複数グループを検索する場合に使用する同時プロセス数 **(1 ～ 16)** (*glide.ts.global_search.parallelism*)	複数の検索グループを検索するときにグローバルテキスト検索で使用する同時実行スレッドの数。検索グループごとに 1 つのスレッドが必要です。 この値は、検索グループ構成に最適な結果が得られるように設定します。たとえば、5 つの検索グループと 4 つのスレッドがある場合、最初の 4 つのグループは並行して実行され、最初の 4 つのグループのいずれかが終了すると、5 番目のグループが開始されます。このセットアップは、グループの 1 つが他のグループよりもはるかに大きい場合に良好に機能する可能性があります。同様に、検索グループが 5 つある場合、この値を 5 より大きく設定してもメリットはありません。 ◦ タイプ：整数 ◦ デフォルト値： 4

3. [保存] を選択します。
   ビジネスルールの [テキスト検索プロパティの合理的な変更] は、新しい値を検証し、許容範囲外である場合は更新を中止します。
4. ワイルドカード検索用語に表示される一致の最大数を設定するには、次の手順を実行します。

   a. [システムプロパティ] テーブルを開き、プロパティ **glide.ts.max_wildcard_expansion** を検索します。

フィールド	説明
名前	glide.ts.max_wildcard_expansion
説明	明確であるとみなせる、ワイルドカード検索用語の最大一致項目数。
タイプ	整数
デフォルト値	500

   b. [値] を編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワイルドカード検索がこの値よりも多くの単語に一致する場合、ユーザーに検索を絞り込むように求めるメッセージが表示されます。

c. [更新] を選択します。

5. Zing テキスト検索の語幹言語を設定するには、次の手順に従います。

a. テキスト検索用語を語幹化する言語の、インターナショナリゼーション (i18n) プラグインをインストールします。

b. 次の新しいシステムプロパティを追加します：*glide.ts.stemming_language*

フィールド	説明
名前	glide.ts.stemming_language
説明	テキスト検索の語幹化に使用する言語。語幹化の詳細については、「Zing による派生語と語幹解釈の一致」を参照してください。
タイプ	文字列
サポートされている値	▪ 英語 ▪ フランス語 ▪ ドイツ語
デフォルト値	英語

c. テーブルでテキスト検索に新しい語幹言語を使用するようにするには、テキスト検索インデックスを手動で再生成します。
この手順の詳細については、「テーブルのテキストインデックスの再生成」を参照してください。

6. オプション: 完全一致の代替番号検索を有効にして設定するには、次の手順を実行します。

注: 代替番号検索はデフォルトで無効になっています。有効にすると、グローバルテキスト検索でレコード番号の完全一致が見つからない場合、指定されたテーブルのリストで一致が検索されます。この追加の検索により、グローバルテキスト検索に時間がかかる可能性があるため、代替番号検索は必要な場合にのみ有効にしてください。

a. 代替番号検索を有効にするには、次の新しいシステムプロパティを追加します：*glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search*

フィールド	説明
名前	glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search
説明	グローバルテキスト検索でレコード番号の完全一致が見つからない場合に使用する、代替番号検索を有効にするオプション。 **注:** 代替番号検索を有効にすると、グローバルテキスト検索に時間がかかる場合があります。このオプションは必要な場合にのみ有効にしてください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ	ブーリアン
デフォルト値	false

b. 代替番号検索によって検索されるテーブルのリストを構成するには、次の新しいシステムプロパティを追加します：*glide.ui.text_search.fallback_table_list*

フィールド	説明
名前	glide.ui.text_search.fallback_table_list
説明	(Optional) 代替番号検索を実行するときに検索するテーブルの名前のカンマ区切りリスト。 番号 [sys_number] テーブルでプリフィックスが定義されているすべてのテーブルを検索するには、特別な値 *all* を使用します。 注: 検索するテーブルの数を増やすと、代替番号検索に必要とされる時間が長くなる可能性があります。本番環境に配置する前に、このシステムプロパティへの変更をテストしてください。
タイプ	文字列
デフォルト値	task,kb_knowledge

検索グループの並列処理の構成

パフォーマンスを向上させるには、ビジネスニーズを満たすために必要な検索グループとテーブルのみを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
たとえば、変更タスクの結果が不要な場合は、タスク検索グループでそのテーブルを無効にします。変更タスクの結果が必要なユーザーグループが 1 つだけの場合は、変更タスクを含む別の検索グループを設定します。他のユーザーは、変更タスクを含まないグループを使用して検索します。

グローバルテキスト検索では、結果を並列に表示してパフォーマンスを向上させることができます。並列プロセスの数を構成するには、次のようにします。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [グローバルテキスト検索]に移動します。
2. [グローバル検索で複数グループを検索する場合に使用する同時プロセス数 **(1 ～ 16)]** というプロパティを見つけます。
3. 並列実行するプロセスの数を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各検索グループは、1 つのスレッドを使用して結果を表示します。この値は、検索グループ構成に最適な結果が得られるように設定します。たとえば、5 つの検索グループと 4 つのスレッドがある場合、最初の 4 つのグループは並行して実行され、最初の 4 つのグループのいずれかが終了すると、5 番目のグループが開始されます。このセットアップは、グループの 1 つが他のグループよりもはるかに大きい場合に良好に機能する可能性があります。同様に、検索グループが 5 つある場合、この値を 5 より大きく設定してもメリットはありません。

4. [保存] を選択します。

従来のグローバル検索 UI に戻す

動的グローバル検索 UI を無効にして、従来のグローバル検索 UI に加えたカスタマイズを保持します。

始める前に

インスタンスで ネクストエクスペリエンス を無効にする必要があります。従来のグローバル検索 UI は コア UI でのみ使用できます。

必要なロール：admin

手順

1. システムプロパティ [sys_properties] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに「`sys_properties.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. [新規] を選択します。
3. フィールド値を入力します。

フィールド	値
名前	glide.ui.use_legacy_global_search
タイプ	True | False
値	true

4. [送信] を選択します。

タスクの結果

グローバル検索 UI が表示され、従来の表示ロジックが使用されます。

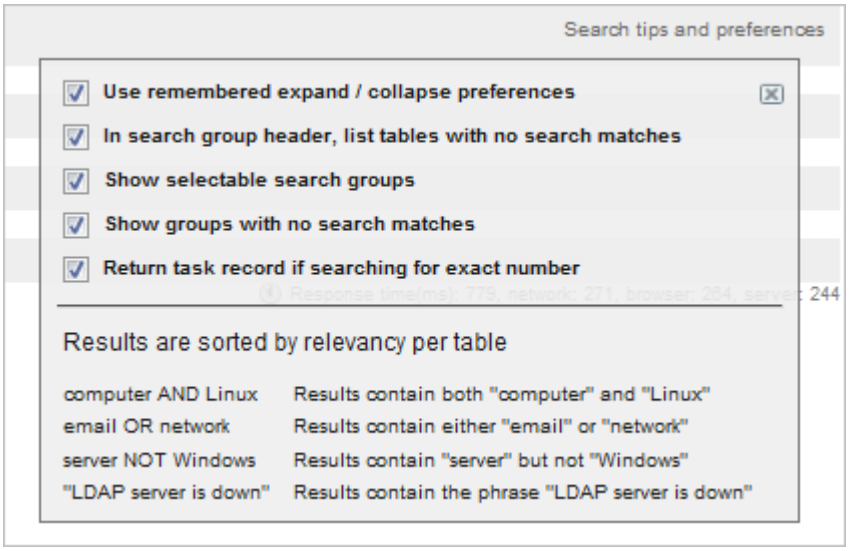
従来のグローバル検索のユーザー設定

グローバルテキスト検索結果ページでは、ユーザーはグローバルテキスト検索の複数のユーザー設定を行うことができます。

次の検索の初期設定は、[検索のヒントと設定] リンクから設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索の初期設定

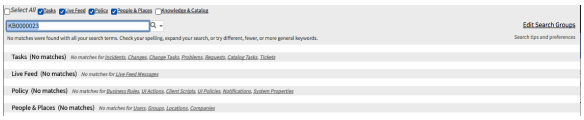
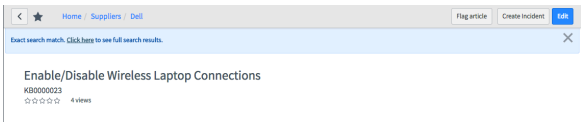


検索の初期設定

ユーザー設定	説明
ラベル 記憶している拡張/展開の設定を使用 設定 ts.remember.expanded	次の検索で検索グループ/テーブルの折りたたみステータスを記憶するかどうかを指定します。たとえば、選択して [人と場所] 検索グループの検索結果を折りたたむと、そのグループは次回の検索時に折りたたまれます。 オフにすると、すべてのグループとテーブルが検索ごとに展開されます。
ラベル 検索一致がないテーブルのリストを表示 設定 ts.show_negative_result_info	検索一致がないテーブルのサマリーを表示するかどうかを指定します。例：要求、カタログタスク、チケットに一致するものはない、などです。
ラベル 選択可能検索グループを表示 設定 ts.show_search_groups	検索グループのチェックボックスの行を表示または非表示にします。
ラベル 検索一致がないグループを表示 設定 ts.show_empty_groups	一致するものが返されない場合に検索グループを表示または非表示にします。選択した場合、検索結果には、そのグループに一致するものがなかったことを示すプレースホルダー行が表示されます。
ラベル 正確な値を検索する場合、タスクレコードを返します 設定 ts.match	検索用語がタスクレコード番号と一致する場合に、検索結果ページ全体を表示または非表示にします。選択した場合、レコード番号と完全に一致すると、検索結果全体が非表示になり、代わりに完全一致メッセージとともにレコードが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索の初期設定 (続く)

ユーザー設定	説明
	完全一致検索では、現在選択されている検索グループやナレッジ記事の公開ステータスなど、レコードに通常適用される追加の検索条件のほとんどが無視されます。たとえば、ナレッジ記事の完全検索一致は、現在のユーザーがその記事への読み取りアクセス権を持っている限り、任意のステータスの記事を返します。 **注:** 完全一致検索の結果はフィルタリングされ、優先言語設定と同じ言語のナレッジレコードのみが表示されます。 完全一致検索クエリのサンプル  このサンプル検索では、[ナレッジとカタログ] 検索フィルターがクリアされ、通常はナレッジ記事が返されません。 完全一致検索結果のサンプル  このサンプルの完全一致では、一致する記事と情報メッセージがフォームヘッダーに表示され、完全一致検索を読み取ります。検索結果全体を表示するには、ここをクリックしてください。

関連情報

ユーザー設定

ネクストエクスペリエンス UI でのグローバル検索またはワークスペース検索のプレビュー制限の設定

グローバル検索またはワークスペース検索の ネクストエクスペリエンス UI 検索結果ページで、検索ソースごとに 5 つのプレビュー結果というデフォルトの制限を上書きします。

始める前に

ネクストエクスペリエンス UI を使用している必要があります。

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

検索アプリケーションのプレビュー制限では、検索結果ページの各検索ソースに表示できるプレビュー結果の数を指定します。デフォルトでは、検索ソースごとに最大 5 つのプレビュー結果が表示されます。ワークスペースアドミニストレーターは、グローバル検索とすべてのワークスペース検索について、このデフォルトの制限を個別に上書きできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ワークスペースグローバル検索構成 [sys_aw_global_search_config] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに「`sys_aw_global_search_config.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. プレビュー制限を変更する検索アプリケーションの設定レコードを開きます。
   - グローバル検索のプレビュー制限を変更するには、**Now Experience** 検索構成レコードを開きます。
   - ワークスペースアプリケーションのプレビュー制限を変更するには、[ワークスペース検索設定 **(Workspace search settings)]** レコードを開きます。
3. [ワークスペースグローバル検索の構成] フォームで、[セクションごとのタブの概要アイテム] フィールドに目的のプレビュー制限を入力し、[更新] を選択します。

タスクの結果
グローバル検索またはワークスペース検索の検索結果ページには、各検索ソースの新しい制限までのプレビュー結果が表示されます。

ネクストエクスペリエンス UI でテーブルごとの検索結果数を非表示にする

ネクストエクスペリエンス UI 検索結果ページでのテーブルごとの検索結果数の表示を抑制します。

始める前に
ネクストエクスペリエンス UI を使用している必要があります。

必要なロール：ui_builder_admin または admin

このタスクについて
デフォルトでは、検索結果ページには、検索結果の合計数と、一致するレコードを含む検索可能テーブルごとの結果数が表示されます。次の手順に従って、検索ユーザーのテーブルごとの結果数を非表示にできます。

手順

1. [すべて] > ネクストエクスペリエンス[フレームワーク] > *UI* ビルダー に移動します。
   UI ビルダー が新しいブラウザタブで開きます。
2. 利用可能なエクスペリエンスのリストで、統一ナビゲーションアプリレコードを開きます。
3. [ページとバリアント] のリストで、 [検索結果] > [検索のデフォルト] のレコードを開きます。
   UI ビルダー が再ロードされ、[検索結果] ([検索のデフォルト]) ページの設定が表示されます。
4. [コンテンツ] ペインで、[本文 (グリッド) **(Body (Grid))]** > [検索結果ラッパー **1]** コンポーネントを選択します。
   選択したコンポーネントのプロパティ、スタイル、イベントが構成パネルに表示されます。
5. 別のアプリケーションスコープの情報メッセージが表示された場合は、[元のスコープで編集] を選択します。
   アプリケーションスコープで編集していることを示す情報メッセージが表示されます。
6. 構成パネルの [構成] タブで、[検索結果数を非表示] オプションを有効にします。
7. [保存] を選択します。

タスクの結果
検索結果ページに、テーブルごとの検索結果数が表示されなくなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースアプリケーションの 統一ナビゲーション 検索コンテキストメニューへの追加

ユーザーがワークスペースアプリケーションとグローバル検索で 統一ナビゲーション 検索の結果を表示できるようにします。

始める前に

ネクストエクスペリエンス UI を使用している必要があります。

検索コンテキストメニューに追加するワークスペースアプリケーションがインストールされている必要があります。ワークスペースの検索アプリケーション設定レコードが存在し、AI 検索 が検索エンジンとして指定されている必要があります。ワークスペースの新しい検索アプリケーション設定レコードを作成する必要がある場合は、「AI 検索 の検索アプリケーション構成の作成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

CSM/FSM 構成可能ワークスペースなどのワークスペースアプリケーションを、統一ナビゲーション検索コンテキストメニューに追加できます。ワークスペースアプリケーションを検索コンテキストメニューに追加すると、ユーザーはグローバル検索結果と指定されたワークスペースの検索結果を切り替えることができます。

手順

1. 選択したワークスペースの検索アプリケーション構成のレコードの sys_id をコピーします。

   a. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。

   b. 選択したワークスペースの検索アプリケーション構成のレコードを開きます。
   例として、エージェントワークスペースの場合は、[エージェントワークスペースの検索構成] レコードを開きます。

   c. [他のアクション] アイコン ( ) を選択し、次に **[sys_id のコピー (Copy sys_id)]** を選択します。

2. globalSearchDataConfigId UX ページプロパティを定義して、検索アプリケーション設定レコードをワークスペースの UX アプリケーションにマッピングします。

   a. [すべて] を選択してユーザーエクスペリエンスページプロパティ [sys_ux_page_property] テーブルのリストビューに移動し、[フィルター] フィールドに「`sys_ux_page_property.list`」と入力して Enter キーを押します。

   b. [新規] を選択します。

   c. UX ページプロパティフォームのフィールドに次のように入力します。

フィールド	説明
ページ	[リストから参照] アイコン ( ) を使用して、ワークスペースの UX アプリケーションレコードを選択します。
名前	`[globalSearchDataConfigId]` を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ	文字列を選択します。
値	ステップ 1.c でコピーした検索アプリケーション設定レコード sys_id を入力します。

d. [送信] を選択します。

3. ワークスペース検索で使用するワークスペースグローバル検索構成のレコードの sys_id をコピーします。

a. ワークスペース グローバル検索の構成 [sys_aw_global_search_config] テーブルのリストビューに移動するため、[すべて] を選択してナビゲーションフィルターに「`sys_aw_global_search_config.list`」と入力し、Enter を押します。

b. ワークスペースの検索で使用するワークスペース グローバル検索の構成のレコードを開きます。使用するカスタムのワークスペースグローバル検索設定レコードがある場合は、そのレコードを開きます。それ以外の場合は、ワークスペースの検索設定レコードを開きます。

c. [他のアクション] アイコン ( ) を選択し、次に **[sys_id のコピー (Copy sys_id)]** を選択します。

4. global_search_configurations UX ページプロパティを定義して、ワークスペースの検索設定を構成します。

a. [すべて] を選択してユーザーエクスペリエンスページプロパティ [sys_ux_page_property] テーブルのリストビューに移動し、[フィルター] フィールドに「`sys_ux_page_property.list`」と入力して Enter キーを押します。

b. [新規] を選択します。

c. UX ページプロパティフォームのフィールドに次のように入力します。

フィールド	説明
ページ	[リストから参照] アイコン ( ) を使用して、ワークスペースの UX アプリケーションレコードを選択します。
名前	「`global_search_configurations`」と入力します。
タイプ	**[json]** を選択します。
値	次の JSON を入力します。 `{ "globalSearchViewConfigId": "00000000000000000000000000000000", "globalSearchRoute": "search" }`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	`[globalSearchViewConfigId]` の値 `[00000000000000000000000000000000]` を、ステップ 3.c でコピーしたワークスペースグローバル検索設定レコード sys_id に置き換えます。たとえば、ワークスペース検索設定レコードを選択した場合は、値を `[97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6]` に置き換えます。

d. [送信] を選択します。

5. 選択したワークスペースの 統一ナビゲーション 検索を有効にします。

a. [すべて] を選択してユーザーエクスペリエンスページプロパティ [sys_ux_page_property] テーブルのリストビューに移動し、[フィルター] フィールドに「`sys_ux_page_property.list`」と入力して Enter キーを押します。

b. 選択したワークスペースに一致する「**chrome_header**」という名前の UX ページプロパティレコードを探します。
たとえば、CMDB ワークスペースで、名前が「**chrome_header**」でページが「*CMDB***Workspace**」のレコードを探します。

c. ワークスペースに **chrome_header** レコードが存在する場合は、それを編集し、その [値] フィールドで **searchEnabled** JSON 要素を true に変更してから、[更新] を選択します。

d. ワークスペースの **chrome_header** レコードが存在しない場合は、[新規] を選択し、UX ページプロパティフォームのフィールドに次のように入力して、[送信] を選択します。

フィールド	説明
ページ	[リストから参照] アイコン ( ) を使用して、ワークスペースの UX アプリケーションレコードを選択します。
名前	「`chrome_header`」と入力します。
タイプ	**[json]** を選択します。
値	次の JSON を入力します。 `{ "privatePage": { "searchEnabled": true } }`

6. ブラウザーのタブを更新すると、Now Platform® が再度読み込まれます。

タスクの結果
選択したワークスペースは、それが割り当てられているユーザーの 統一ナビゲーション 検索コンテキストメニューのオプションとして表示されます。ユーザーはワークスペースの検索コンテキストに

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

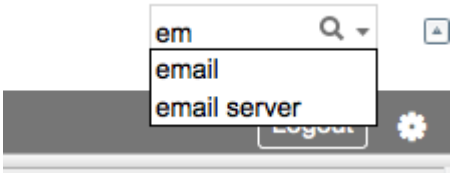
切り替えることができます。検索コンテキストメニューを使用してアプリケーションコンテキストを切り替える方法の詳細については、「ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション でワークスペースアプリケーションを使用して検索結果を表示して開く」を参照してください。

グローバルテキスト検索の提案

グローバルテキスト検索は、2 タイプの検索提案を提供します。

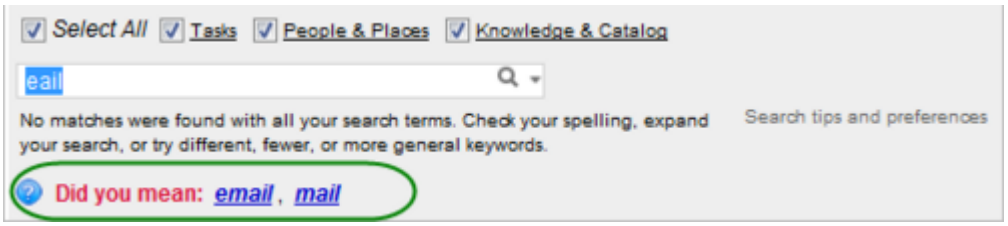
ナレッジベースとグローバルテキスト検索では、入力すると提案が表示されます。先行入力の提案は、検索ボックスの下に表示されます。提案は、同じ文字で始まる類似の検索に基づいています。

先行入力検索提案



ナレッジベース検索とグローバルテキスト検索では、代替検索用語の提案も提供しています。元の検索で結果が返されないものの、代替の綴りまたは同様の最近の検索では返される場合、提案が表示されます。たとえば、検索用語の綴りを間違えた場合 (eail など)、代替の検索提案として正しい綴り (email) が表示されることがあります。提案は、結果ページの検索ボックスの下に表示されます。

代替検索提案



注: 先行入力検索提案機能は、UI15 インターフェイスでのみ使用できます。

先行入力の提案の更新

ナレッジベースとグローバルテキスト検索では、入力すると提案が表示されます。これらの先行入力の提案は、スケジュール済みジョブによって夜間にコンパイルされます。

始める前に

先行入力検索提案機能は、UI15 インターフェイスでのみ使用できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

スケジュール済みジョブの次回実行前に先行入力提案リストを更新する必要がある場合は、次の手順を使用します。

注: 先行入力の提案は構成できません。提案を生成および維持する方法の詳細については、ServiceNow コミュニティ の ServiceNow テクニカルサポートエンジニアによるブログ投稿「Global Text Search Suggestions (グローバルテキスト検索の提案)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムスケジューラー] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. **[TS** 検索統計情報] を開きます。
3. スケジュール済みジョブを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「次の意味ですか？」提案の設定

ナレッジベースおよびグローバルテキスト検索では、「次の意味ですか？」提案を提示できます。検索で結果が返されないものの、代替の綴りまたは同様の最近の検索では返される場合、提案が表示されます。この機能はデフォルトでは無効になっています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
システムプロパティを設定して ナレッジベース および従来のグローバル検索ツールの「次の意味ですか？」提案を有効にします。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [テキスト検索]に移動します。
2. 次のいずれかのチェックボックスをオンにします。
   - ナレッジ検索またはグローバル検索で、提案する代わりの検索文字列 (*glide.ts.dym.enable_spell_correct* プロパティ)
   - ナレッジ検索またはグローバル検索に対して関連検索を提案 (*glide.ts.dym.enable_chain_suggest* プロパティ)。これは検索チェーンを使用します。検索チェーンは、長期間での類似の検索の実行を順番に追跡することで提案を生成します。

   注: これらのチェックボックスのグローバル検索参照は、従来のグローバル検索機能にのみ適用されます。New York リリースで導入されたグローバル検索機能には適用されません。「次の意味ですか？」機能を利用できないためです。

3. [保存] を選択します。

Zing による 4 つのフェーズでの検索結果の生成

ドキュメントをシャード間で分割し、シャードドキュメントを検索し、シャードドキュメントをスコアリングし、スコアをインデックスに結合することで、検索結果を生成します。

Zing は次の 4 つのフェーズで検索結果を生成します。

1. 検索可能なドキュメントをインデックスシャード間で分割します。
2. シャードドキュメントを検索してフィルタリングします。
3. シャードドキュメントをスコアリングします。
4. シャードドキュメントスコアをインデックスに結合します。

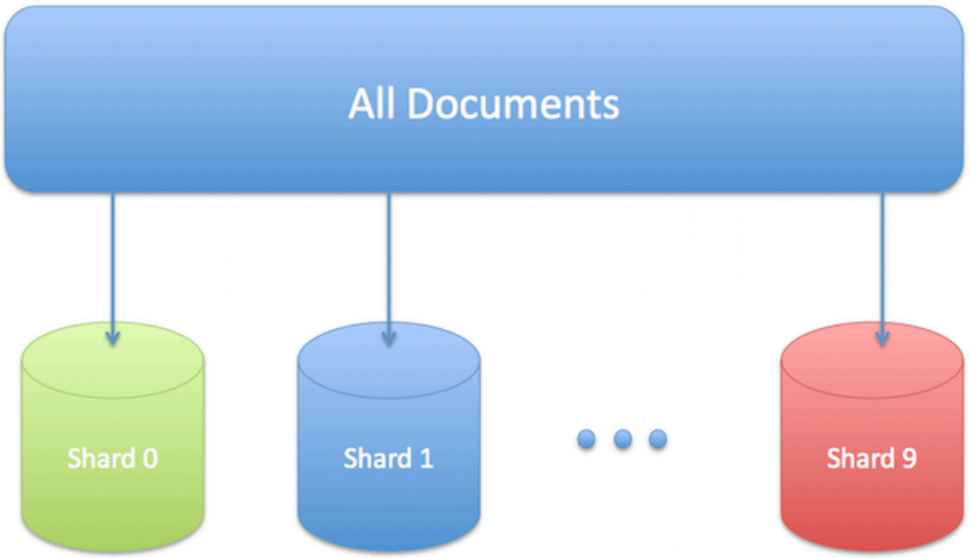
フェーズ 1：検索可能なドキュメントをインデックスシャード間で分割

検索が実行されると、検索可能なすべてのドキュメントが 10 のインデックスシャードに均等に分割されます。各シャードには、ドキュメントの一意のリストがあります。

検索効率を最大化するために、各インデックスシャードを同時に検索するための 10 個のクエリスレッドが作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントのインデックスシャード間での分割



フェーズ 2：シャードドキュメントの検索とフィルター

各クエリスレッドは、シャードドキュメントのリストを検索して、検索条件に一致するドキュメントを特定します。たとえば、「`wifi network`」を検索すると、「`wifi`」と「`network`」の両方を含む (順序は問わない) すべてのドキュメントが返されます。

注: 複数単語検索は、AND 演算子で接続された複数の単一単語検索と同等です。たとえば、**[contains] [wifi] [AND] [contains] [network]** などとします。

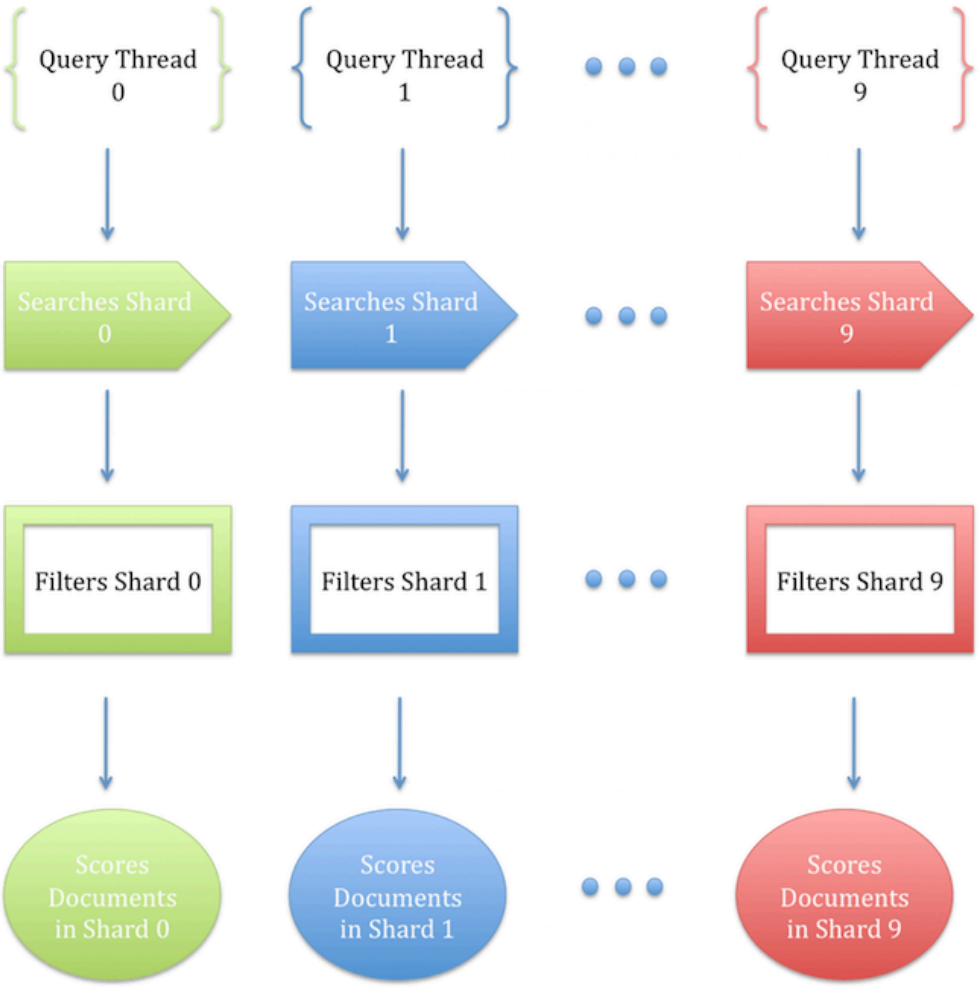
クエリスレッドは、一致する各ドキュメントに数値 (ドキュメント ID) を割り当てて一意に識別します。他のすべてのドキュメントは無視されます。

フェーズ 3：シャードドキュメントのスコアリング

クエリスレッドは、一致する各シャードドキュメントをスコアリングします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クエリスレッドによるシャードドキュメントの検索、フィルタリング、スコアリング

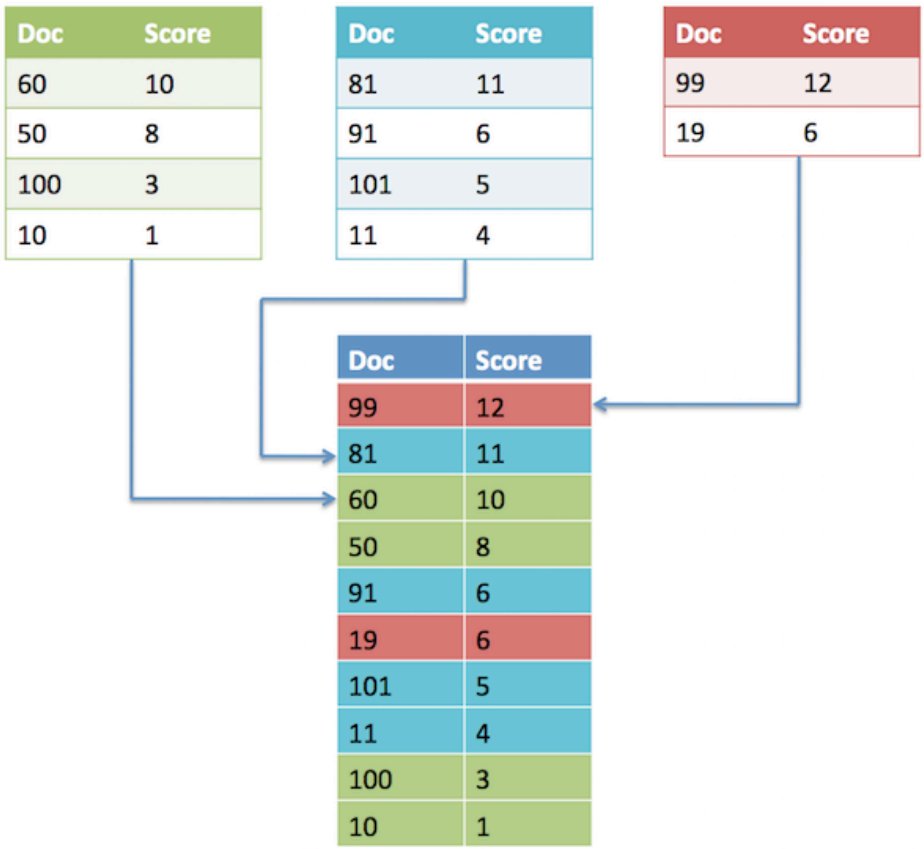


フェーズ 4：シャードドキュメントスコアの結合とソート

ドキュメントスコアが単一のインデックスに結合され、ドキュメントはドキュメントスコアが高いものから低いものへとソートされます。ドキュメントスコアが最も高いドキュメントは、検索クエリに最も関連性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シャードドキュメントスコアの結合とソート

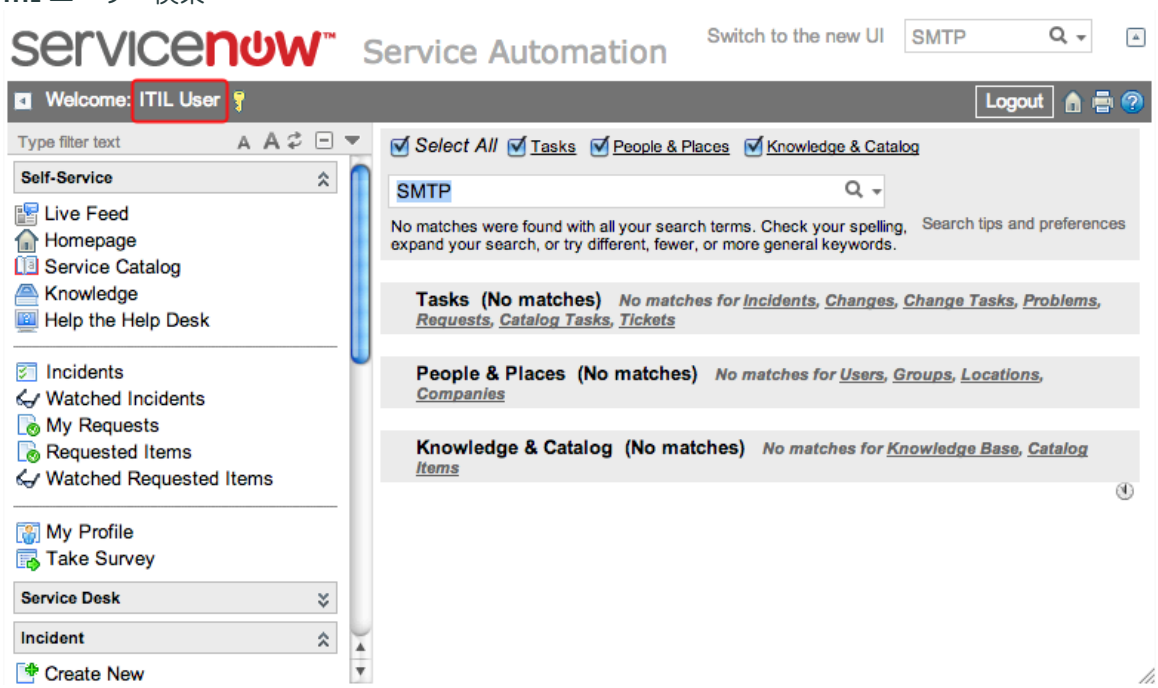


Zing によるアクセス制御を使用した検索結果のフィルタリング

Zing フィルター検索結果は、ユーザーがアクセスできるレコードのみを表示します。

たとえば、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにインデックスを付けるとします。ITIL ユーザーがシステムプロパティテーブルで用語を検索した場合、ITIL ユーザーは ACL ルール要件を満たしていないため、Zing は検索結果を返しません。

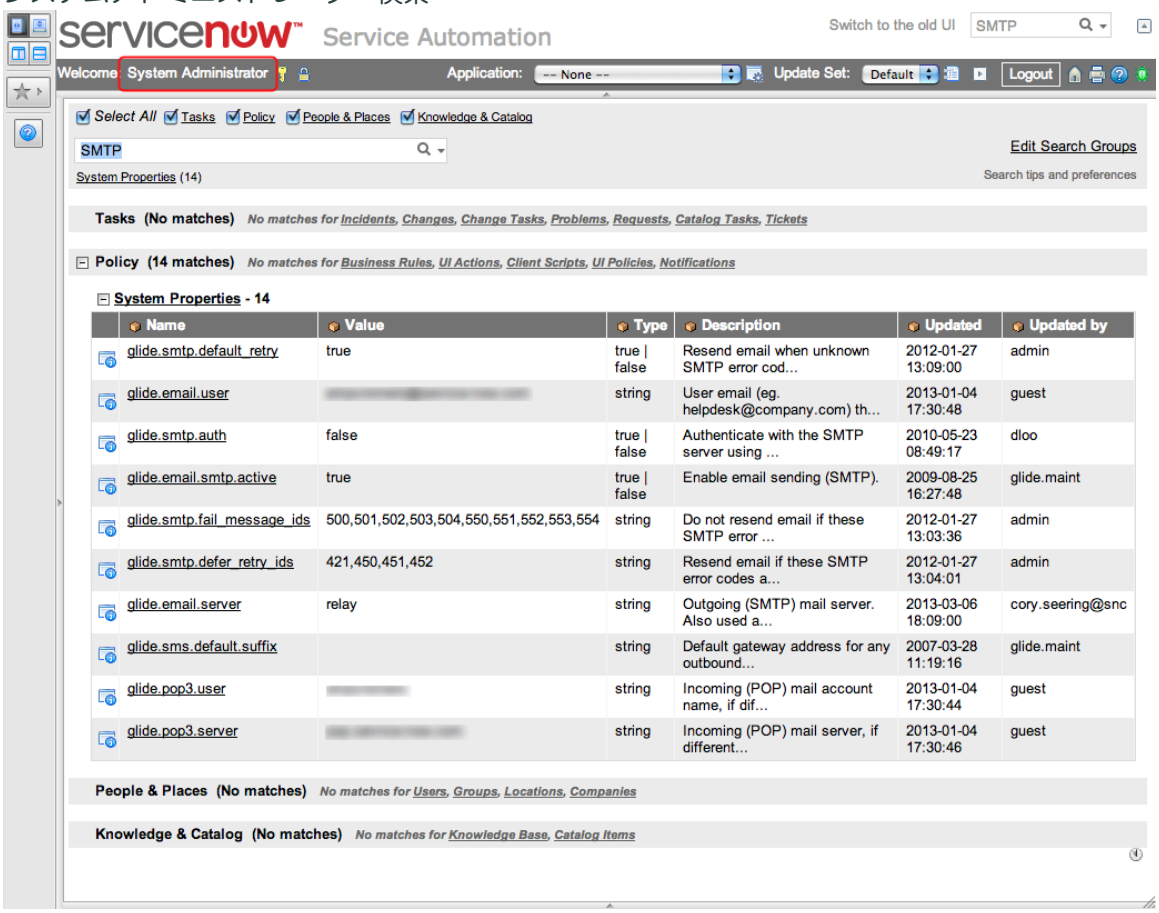
ITIL ユーザー検索



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムアドミニストレーターが同じプロパティを検索すると、アドミニストレーターは ACL ルール要件を満たしているため、Zing はシステムプロパティテーブルから検索結果を返します。

システムアドミニストレーター検索



Zing による 3 つのコンポーネントを使用したドキュメントスコアの計算

Zing 検索エンジンは、ドキュメント内の検索用語の頻度、順序、重みからドキュメントスコアを計算します。

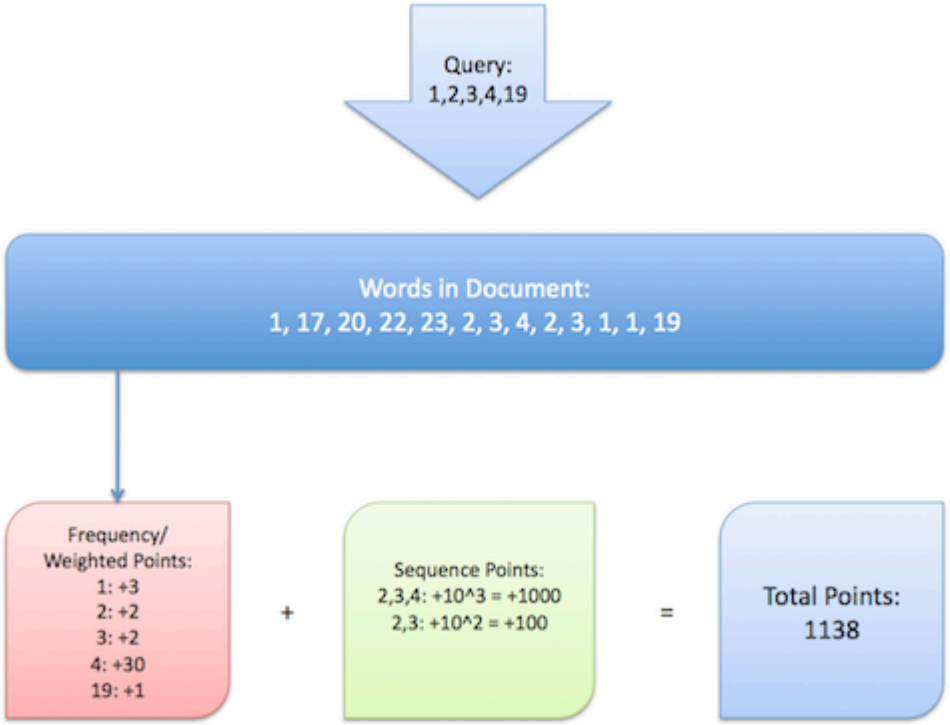
ドキュメントスコア

検索クエリのドキュメントスコアのコンポーネントは次のとおりです。

- 頻度：検索用語がドキュメントに表示される頻度。
- 順序：検索用語が検索クエリと同じ順序で表示される頻度。
- 重み付け：検索用語が表示されるソースフィールドの重み付けの程度。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルドキュメントスコア計算



頻度ポイント

Zing は、検索用語がドキュメント内のどこかに表示されるたびに 1 ポイントを付与します。たとえば、「`distributed database server`」を検索する場合、「`distributed`」が 3 回、「`database`」が 5 回、「`server`」が 17 回含まれているドキュメントには、頻度ポイントが 25 ポイント付与されます。

ドキュメントには頻繁に表示されるものの、ドキュメントセットにはあまり表示されない検索用語の検索結果スコアを上げるには、「逆ドキュメント頻度 (IDF) による検索用語のスコアリング」の手順を実行できます。TF-IDF が有効になっている場合、検索用語スコアは、用語頻度スコアに逆ドキュメント頻度スコアを乗算して計算されます。TF-IDF を有効にすると、あまり一般的でない検索用語の重みが増すため、そのテーブルの検索結果が関連する可能性は高くなります。たとえば、「`distributed database server`」を検索するときに、「`distributed`」という用語が、1 つのドキュメントには頻繁に出現するものの、ドキュメントセット全体ではそれほど頻繁に出現しない場合には、「`server`」よりも高いスコアを受け取る可能性があります。

Zing は、検索語が表示されるフィールドの *`ts_weight`* 属性の値に基づいて、頻度ポイントに乗数を適用します。テキスト検索のスコアの重み付けが 30 (*`ts_weight=30`*) のフィールドでは、検索用語を含めるごとに 30 ポイントが追加されます。

順序ポイント

Zing は、入力された順序と同じ順序で検索用語が含まれているドキュメントに対して、より多くのポイントを付与します。順序どおりの検索用語があるほど、スコアは指数関数的に高くなります。Zing は順序ポイントを 10^x として付与します。ここで x は、順序どおりに出現する検索用語の数です。

「`distributed database server`」を検索する例では、Zing は、2 語の文字列「`database server`」が含まれているたびに、ドキュメントに 100 (10^2) の順序ポイントを付与します。同様

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に、Zing は、3 語の文字列 `distributed database server` が含まれているたびに、ドキュメントに 1000 (10^3) の順序ポイントを付与します。

Zing は、順序が表示されるフィールドの *ts_weight* 属性の値に基づいて、順序ポイントに乗数を適用します。順序ポイントは計算 (10^x * フィールド *ts_weight* 属性) を使用します。

フィールドスコアリングの重み付け

ナレッジレコード番号、ナレッジの簡単な説明とメタデータ、タスクレコード番号、タスクの簡単な説明のそれぞれのデフォルトのスコアリングの重み付けは、システムによって引き上げられます。これらのフィールドのデフォルトの *ts_weight* 属性は次のとおりです。

- *kb_knowledge.number = 50*
- *kb_knowledge.short_description = 10*
- *kb_knowledge.meta = 10*
- *task.number = 50*
- *task.short_description = 10*

他のすべてのフィールドのデフォルトの *ts_weight* 属性は 1 です。可能な最大の重み付け値は 255 です。

逆ドキュメント頻度 (IDF) による検索用語のスコアリング

用語頻度 - 逆ドキュメント頻度 (TF-IDF) を有効にすると、ドキュメント内では頻繁に表示されるものの、検索可能なドキュメントのコレクション全体ではあまり頻繁に表示されない、検索用語の検索結果スコアが増加します。

始める前に

TF-IDF スコアリングを有効にするには、テーブルにテキストインデックスが存在している必要があります。クエリモードを変更する前に、テーブルのテキストインデックス作成が有効であることを確認します。「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

必要なロール：ts_admin または admin

このタスクについて

アドミニストレーターは、テーブルで TF-IDF スコアリングを有効にして、検索結果を向上させることができます。ナレッジテーブル [kb_knowledge] の TF-IDF スコアリングはデフォルトで有効になっています。

> **注:** このタスクではインデックスを再生成する必要があるため、システムパフォーマンスを考慮して実行する必要があります。インデックスの再生成は、テーブルサイズやその他の要因により、完了するまでに時間がかかる場合があります。システムがインデックスを再生成している間は、パフォーマンスが低下したり、検索結果が不完全になったりすることがあります。

手順

1. システム辞書に移動し、目的のテーブルのエントリを開きます。
2. [属性] 関連リストで、[新規] を選択します。
3. [属性] フィールドで、[テキスト検索の **IDF** の有効化 **(Text search Enable IDF)]** を選択します。
4. [送信] を選択します。
   これでテーブルのテキストインデックスレコードの **[IDF** スコアの有効化] チェックボックスを構成できるようになりました。
5. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス]に移動します。
6. 目的のテーブルに対して作成されたテキストインデックスを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. **[IDF スコアの有効化]** を選択します。
8. [関連リンク]で、[文書の頻度を再生成] を選択します。
   ドキュメント頻度の再生成は、1 回限りの作業です。テーブルに対して TF-IDF スコアリングが最初に有効になったときに、ドキュメント頻度を再生成します。
9. 目的の通知を構成し、**[OK]** を選択します。

フィールドの相対的な重みの設定

検索結果を改善するために、Zing 検索エンジンは、一致する可能性のある各項目に、クエリとの関連性を表す数値スコアを割り当てます。

始める前に

相対的な重みを変更するフィールドを含むテーブルに対して、テキストのインデックス作成を有効にする必要があります。テーブルのテキストインデックス作成の有効化については、「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

アドミニストレーターは、ts_weight 属性を使用して、テーブル内の各フィールドの一致の相対的な重要度を制御できます。大半のフィールドには ts_weight 属性がありません。Zing では、検索一致のスコアリング時に、これらのフィールドは 1 の重みを持つものとして扱われます。

次のフィールドは、デフォルトで ts_weight 属性値を持っています。

- kb_knowledge.number = 50
- kb_knowledge.short_description = 10
- kb_knowledge.meta = 10
- task.number = 50
- task.short_description = 10

レコードのスコアリング時に、Zing は検索用語の一致を生成したフィールドの相対的な重みを比較します。たとえば、[タイトル] フィールドに `ts_weight=50` があり、[説明] フィールドに `ts_weight=10` がある場合、[タイトル] での一致は [説明] での一致よりも関連性が 5 倍高くなり、ts_weight 属性がないフィールドよりも関連性が 50 倍高くなります。

> **注:** 詳細なスコアリングシステムを表示するには、「ドキュメントのスコアリング」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [ディクショナリ]に移動します。
2. フィールドのテーブルと列のシステム辞書レコードを開きます。
   たとえば、[kb_knowledge.number] フィールドの ts_weight を変更するには、[テーブル] が「kb_knowledge」で [列名] が「number」の辞書レコードを開きます。
3. [辞書エントリ] フォームの [属性] フィールドで、次のいずれかの手順を実行します。
   - ts_weight 属性が属性のリストに表示されている場合は、その属性の整数値を、フィールドに設定する相対な重みに変更します。
   - リストに ts_weight 属性が表示されない場合は、新しい `ts_weight=<value>` カンマ区切りリストのエントリを追加します。ここで、<value> はフィールドに設定する相対的な重みです。
4. [更新] を選択します。
5. 次の手順を実行して、テーブルのテキストインデックスを更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フィールドのテーブルのシステム辞書レコードを開きます。
テーブルのシステム辞書レコードは、[テーブル] の値がテーブル名で、[列名] フィールドが空で、[タイプ] の値が「コレクション」になっているものです。

b. [辞書エントリー] フォームで、[関連リンク] セクションの **[** テキストインデックスの生成] リンクを選択します。

タスクの結果

Zing がテーブルのテキストインデックスの再生成を終了すると、フィールドの新しい相対的な重みが検索結果のスコアリングに使用されます。

Zing インデックスワード

ドキュメントを単語に分割してインデックスを作成します。インスタンスがサポートする言語に応じて、単語は中国語や日本語の象形文字などの単一文字であったり、またはラテン語、アラビア語、ピンイン言語などのスペースで区切られた文字のシーケンスであったりする場合があります。

Zing はスペースを使用して、単語区切りの基本単位を定義します。Zing は、次のルールを使用して単語にインデックスを付けます。

Zing 単語インデックス作成ルール

ルール	動作
句読点	Zing は、一般的な検索用語の検索結果を改善するために、いくつかの単語ではその一部として句読点にインデックスを付けます。Zing は、インデックス付けされていない句読点文字をスペースに変換します。「Zing によるいくつかの単語の一部としての句読点のインデックス付け」を参照してください。
ピクトグラム	Zing は、Unicode ピクトグラム文字の全範囲をサポートしています。中国語または日本語の各ピクトグラムは、スペースで囲まれた単一の Latin-1 文字であるかのように、個別の単語としてインデックス付けされます。
文字	Zing では、Latin-1、アラビア文字、ピンイン文字は、スペースで区切られた単語の個々の文字として扱われます。文字のシーケンスは、インデックス付け可能な単語を定義します。

Zing によるいくつかの単語の一部としての句読点のインデックス付け

Zing は、一般的な検索用語の検索結果を改善するために、いくつかの単語ではその一部として句読点にインデックスを付けます。

単語の一部としてインデックス付けされた句読点

句読点	検索するためにインデックス付け	検索動作
アンパサンド「&」	会社名	Zing は、会社名によく含まれる句読文字として、アンパサンド「&」、プラス記号「+」、またはハイフン「-」を含む用語を検索します。 たとえば、`H&R Block` を検索すると、この検索用語の完全一致が見つかります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単語の一部としてインデックス付けされた句読点 (続く)

句読点	検索するためにインデックス付け	検索動作
アポストロフィ「'」	適切な名前	Zing は、末尾の所有格は無視し、他のほとんどの所有格は保持して会社名を検索します。 たとえば、「`O'Reilly's`」と検索すると、「O'Reilly」と「O'Reilly's」に一致するものが見つかります。
ハイフン「-」	会社名	Zing は、会社名によく含まれる句読文字として、アンパサンド「&」、プラス記号「+」、またはハイフン「-」を含む用語を検索します。 たとえば、`Coca-Cola` を検索すると、この検索用語の完全一致が見つかります。
	製品番号	Zing は、一般的なパターンに従って製品番号を検索します。このパターンを満たすため、検索用語には頻繁に出現する数字を含め、アンダースコア「_」、ハイフン「-」、または句読点のピリオドのみを含める必要があります。 たとえば、`PROD-10-987` を検索すると、この検索用語の完全一致が見つかります。
番号「123」	製品番号	Zing は、一般的なパターンに従って製品番号を検索します。このパターンを満たすため、検索用語には頻繁に出現する数字を含め、アンダースコア「_」、ハイフン「-」、または句読点のピリオドのみを含める必要があります。 たとえば、`PROD10987` を検索すると、この検索用語の完全一致が見つかります。
	レコード番号	Zing は、一般的なパターンに従ってレコード番号を検索します。このパターンを満たすには、検索用語の先頭を認識されるレコード番号のプリフィックスにする必要があります。 たとえば、`INT1234567` を検索すると、インシデントレコードの完全一致が見つかります。
ピリオド「.」	頭字語	Zing は、ピリオドで区切られているかどうかにかかわらず、頭字語を検索します。 たとえば、「`u.s.a.`」を検索すると、「usa」または「u.s.a.」の一致が見つかります。ワイルドカード検索は、頭字語の処理に影響を与える可能性があることに注意してください。 別の例として、`u.s.*` の検索は、`u.s*`の検索よりも良い結果が得られる可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単語の一部としてインデックス付けされた句読点 (続く)

句読点	検索するためにインデックス付け	検索動作
	ホスト名	Zing は、ピリオドのみで区切られた文字と数字のシーケンスを検索します。 たとえば、`en.myhost123.com` を検索すると、この検索用語の完全一致が見つかります。
	IP アドレス	Zing は、一般的な IPv4 アドレスパターンに従って番号を検索します。 たとえば、`10.0.0.1` を検索すると、この検索用語の完全一致が見つかります。
	製品番号	Zing は、一般的なパターンに従って製品番号を検索します。このパターンを満たすため、検索用語には頻繁に出現する数字を含め、アンダースコア「_」、ハイフン「-」、または句読点のピリオドのみを含める必要があります。 たとえば、`PROD.10.987` を検索すると、この検索用語の完全一致が見つかります。
プラス記号「+」	会社名	Zing は、会社名によく含まれる句読文字として、アンパサンド「&」、プラス記号「+」、またはハイフン「-」を含む用語を検索します。 たとえば、`Google+` を検索すると、この検索用語の完全一致が見つかります。
アンダースコア「_」	製品番号	Zing は、一般的なパターンに従って製品番号を検索します。このパターンを満たすため、検索用語には頻繁に出現する数字を含め、アンダースコア「_」、ハイフン「-」、または句読点のピリオドのみを含める必要があります。 たとえば、`PROD_10_987` を検索すると、この検索用語の完全一致が見つかります。

注: ここで説明する句読点の処理は、ワイルドカードやブール演算子には影響しません。これらの演算子は、個別の Zing 関数を提供します。

Zing による一部の HTML 要素へのインデックス付け

Zing は、ドキュメント検索結果を改善するために、特定の HTML 要素のコンテンツにインデックスを付けます。このインデックス付けは、通常の単語でのインデックス付けの追加機能です。

インデックス付き HTML 要素

HTML 要素	説明
タイトル属性	Zing は、任意の HTML 要素の *`title`* 属性のコンテンツにインデックスを付けます。これは、Zing がドキュメントの単語を識別するときに既にインデックス付けしている *`title`* 要素とは別のものです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インデックス付き **HTML** 要素 (続く)

HTML 要素	説明
アンカーリンクターゲット	Zing は、任意のアンカー要素の *href* 属性で指定されたターゲット URL にインデックスを付けます。
画像の代替テキスト	Zing は、任意の画像要素の代替テキストにインデックスを付けます。

インデックス作成と検索のためのテーブルの構成

テーブルの Zing テキストインデックス作成を有効にすると、ユーザーはレコードの文字列値を検索できるようになります。テーブルのテキストインデックス作成属性、ストップワード、および同義語ディクショナリを構成して、検索動作を制御します。

始める前に

必要なロール：ts_admin または admin

このタスクについて

テーブルのテキストインデックス作成を有効にすると、ユーザーはそのテーブルのレコード内の文字列値を検索できるようになります。属性、ストップワード、同義語ディクショナリを構成して、インデックス付きテーブルのインデックス作成と検索動作を制御できます。

デフォルトでは、テキストインデックスレコード ([すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス]) を使用して、テーブルのテキストインデックスが作成されます。例：

- ナレッジ関連テーブル
- コアデータ関連テーブル
- コネクト関連テーブル
- タスクテーブル
- ユーザーテーブル

テーブルのテキストインデックス作成を有効にすると、すべての子テーブルでも有効になります。子テーブルのテキストインデックス作成を無効にする場合は、「子テーブルのテキストインデックスの削除」を参照してください。

注: インデックステーブルを作成するたびに、新しいテーブルのアクセス制御ロール (ACL) も作成されます。

テキストインデックス作成はリソースを多用するタスクとなり、完了までに時間がかかる場合があります。インデックス生成時にパフォーマンスが低下したり検索結果が不完全になることがあります。テキストのインデックス作成時間を見積もるために、過去のテキストインデックス作成統計情報を表示できます。

注:

更新セットの転送によって作成された新しいテーブルは、更新セットに含まれるテーブルに対して有効になっている場合でも、テキストのインデックス作成は無効になります。

ユーザーが更新セットの転送によって作成されたテーブルを検索できるようにするには、それらのテーブルのテキストインデックス作成を手動で有効にする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス構成]に移動し、[新規] を選択します。
2. [適用先] で、[テーブル] を選択します。
3. [テーブル] で、テキストインデックス作成を構成するテーブルを選択します。
4. オプション: 複数テーブル検索でテーブルを使用する場合、またはテーブルで BM25 スコアリングアルゴリズムを使用する場合は、インデックス作成形式を V4 にアップグレードします。

   a. [形式] の値がグレイ表示されていない場合は、**[v4]** を選択し、[送信] を選択して、ステップ 5 に進むことができます。

   b. [形式] の値がグレー表示されている場合は、[送信] を選択します。
   グレー表示された値は、テーブルが既にインデックス作成されており、そのインデックスを V4 にアップグレードする必要があることを意味します。

   c. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス構成]に移動し、送信したテーブルを選択します。

   d. [関連リンク] で、[インデックス名レコードを表示] を選択します。

   e. [関連リンク]で、**[V4** にアップグレード] を選択し、[送信] を選択します。
   指定されたテーブルのインデックス作成が V3 から V4 にアップグレードされます。これで、このテーブルを複数テーブルのインデックス作成の一部にすることができ、BM25 を使用してテーブルの関連性スコアをスコアリングできるようになりました。必要に応じて、[関連リンク] の [構成を表示] を選択して、[テキストインデックス構成] ページにテーブルのインデックス作成形式を表示します。

5. 選択したテーブルのインデックス作成属性と検索属性を構成します。

   a. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス構成]に移動し、構成したテーブルを選択します。

   b. テキストインデックステーブルの属性マップ関連リストで、[新規] を選択します。
   属性は、Zing がドキュメントのインデックスを作成する方法および検索結果で返されたドキュメントをランク付けする方法に関係します。

   c. [テキストインデックステーブルの属性マップ] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
テーブル	属性を定義するテーブル。
属性の名前	検索エンジン属性。属性と有効な値のリストについては、「Zing インデックスと検索属性」を参照してください。
値	属性の値。

   d. この手順を繰り返して、テーブルの追加属性を定義します。

   e. [関連リンク] の下で、[テキストインデックスの生成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 列レベルの属性を構成します。

   a. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス構成]に移動し、テーブルを選択します。

   b. [テキストインデックスの列属性マップ] 関連リストで、[新規] を選択します。

   c. [テキストインデックスの列属性マップ] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
テーブル	属性を定義する列を含むテーブル。インデックスグループ内のテーブルとその子テーブルのみが表示されます。
属性の名前	属性。属性と有効な値のリストについては、「Zing インデックスと検索属性」を参照してください。
列	検索属性を適用する、選択したテーブルの列の名前。
値	属性の値。

   d. [送信] を選択します。

   e. この手順を繰り返して、インデックスグループ内のテーブル列に追加の検索エンジンパラメーターを定義します。

   f. [関連リンク] の下で、[テキストインデックスの生成] を選択します。

7. オプション: ストップワードを追加します。
   ストップワードとは、`the`、`a`、`an` など、インデックスを付けたくない単語のことです。一般的なストップワードのグローバルリストがあるため、状況に応じたストップワードを追加するだけで済みます。ストップワードのグローバルリストを表示するには、ブラウザーで次に移動します。`https://<instance name>.service-now.com/ts_stop_list.do`

   a. [インデックスストップワード] タブで、[新規] を選択します。

   b. [インデックス] で、ストップワードを追加するインデックスを選択します。

   c. [単語] に、インデックスを作成しない 1 つの単語を入力し、[送信] を選択します。

8. オプション: 同義語ディクショナリを追加します。
   同義語ディクショナリを指定すると、検索用語に加えて、検索用語の同義語も検索対象となります (たとえば car とその同義語である auto)。Zing には、デフォルトの同義語ディクショナリが用意されています。

   a. [インデックスの同義語ディクショナリ] タブで、[新規] を選択します。

   b. [インデックス] で、ストップワードを追加するインデックスを選択します。

   c. [同義語ディクショナリ] で、指定したテーブルで使用する同義語ディクショナリを選択します。ディクショナリを追加するには、[新規] を選択し、[同義語ディクショナリの作成] の手順に従います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
テキスト用のリスト検索オプションがテーブルとその子テーブルのリストビューに表示されます。

次のタスク
フォームビューでリスト検索を使用して、インデックス付きテーブルのレコードを検索できます。リスト検索の詳細については、「リスト検索の現在のテーブルからのレコードの検索」を参照してください。

`123TEXTQUERY321` 予約名 で `GlideRecord.addQuery(name, value)` または `GlideRecord.addEncodedQuery(name, value)` メソッドを使用して、文字列の一致についてインデックス付きテーブルをクエリすることもできます。文字列一致のクエリの詳細については、「スクリプトでのテーブルのクエリ」を参照してください。

テキストのインデックス作成から除外されるフィールド

テキストのインデックス作成では、特定の名前、タイプ、属性、または暗号化条件を満たすフィールドが除外されます。ユーザー検索は、除外されたフィールドの値と一致しないか、その値を返しません。

テキストインデックス作成では、次の表のいずれかの条件を満たす場合にフィールドが除外されます。

カテゴリ	説明
フィールド名	テキストのインデックス作成には **sys_class_name** フィールドと **sys_tags** フィールドが含まれますが、名前が **sys_** で始まる他のすべてのフィールドは除外されます。
フィールドタイプ	テキストのインデックス作成では、次のタイプのフィールドは除外されます。 • 日付 • 日付/時刻 • 期間 • True/False • Workflow これらのタイプの詳細については、「フィールドタイプの参照」を参照してください。
フィールド属性	テキストのインデックス作成では、**no_text_index** 属性が true に設定されているフィールドは除外されます。 この属性の詳細については、「特定のフィールドのインデックスの削除」を参照してください。
フィールド暗号化	テキストのインデックス作成では、エッジ暗号化 向けに構成されたフィールドは除外されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カテゴリ	説明
	エッジ暗号化 でフィールドを構成する方法の詳細については、「暗号化構成を使用してフィールドを暗号化する」を参照してください。

複数のテーブルを検索するためのテキストインデックスグループの構成

テーブルを V4 インデックス作成形式に更新し、テキストインデックスグループに含めると、複数のテーブルにわたる検索が容易になります。

始める前に

必要なロール：ts_admin または admin

このタスクについて

テキストインデックスグループを使用すると、複数のテーブルにインデックスを付けて検索できます。

複数のテーブル間で検索を実行するには、まずテーブルを正規化して、関連性スコアがすべてのテーブルで同じ意味を持つようにする必要があります。V4 インデックス作成はその正規化を提供します。Zing は、Okapi BM25 ランキング機能を使用して、検索結果の関連性スコアを計算します。

V4 テーブルのインデックス作成形式は、ナレッジベース記事などのドキュメント用に最適化されています。フィールドの重みなどのインデックス作成属性の値を変更するときに、この形式を使用するテーブルのインデックスを再作成する必要はありません。単一のテーブルで BM25 ランキング機能を使用する場合は、V4 形式に変換できます。

複数のテーブルを検索できるようにするには、次のようにします。

1. V4 インデックス形式をまだ使用していない場合は、使用することを選択したすべてのテーブルを構成します。

   注: 新しいインスタンスでは、カタログアイテム [sc_cat_item]、ナレッジ [kb_knowledge]、ソーシャル Q&A 質問 [kb_social_qa_question]、およびユーザー [sys_user] テーブルは、V4 インデックス形式を使用します。インスタンスを以前のリリースからアップグレードすると、これらのテーブルのインデックス作成形式は以前のリリースと同じになります。

2. テーブルをテキストインデックスグループに追加して、インデックスを作成し、一緒に検索できるようにします。

   注: タスク [task] テーブルまたはそれを拡張するテーブルをテキストインデックスグループに追加することはできません。

手順

1. 複数テーブル検索に含めるテーブルが V4 インデックス形式を使用するように構成します。

   注: V3 から V4 へのアップグレードは簡単です。V4 から V3 にダウングレードすることは難しく、お勧めできません。

   a. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス構成]に移動します。

   b. V4 インデックス形式にアップグレードするテーブルのレコードを開きます。

   c. [フォーマット] が無効になっていない場合は、**[V4]** を選択し、[送信] を選択して、ステップ 2 に進みます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルのインデックスが存在しないため、このステップでインデックスの書式設定を選択できます。

d. [形式] が無効の場合は、[インデックス名レコードを表示] 関連リンクを選択します。
このフィールドが無効であるということは、テーブルのインデックスが既に存在するため、インデックス形式を明示的に更新する必要があることを意味します。
[テキストインデックス] ページが表示されます。

e. **[V4** にアップグレード] 関連リンクを選択し、**[OK]** を選択します。
テキストインデックスを V3 から V4 にアップグレードするタスクがスケジュール設定され、このテーブルが複数テーブルのインデックス作成に参加できるようになります。

2. 一緒にインデックスを作成するテーブルを指定するテキストインデックスグループを作成します。
これによりそれらのテーブルを一緒に検索できるようになります。

a. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックスグループ]に移動します。

b. [新規] を選択します。

c. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
ラベル	インデックスを作成して一緒に検索するテーブルのグループの名前。
テーブル	テキストインデックスグループに含めるテーブルのリスト。

V3 および V4 でフォーマットされたテーブルをテキストインデックスグループに追加できます。V3 テーブルを追加すると、テキストインデックスグループは無効のままになります。

d. [送信] を選択します。

3. テキストインデックスグループ内のテーブルのインデックス作成と検索属性を構成します。

a. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス構成]に移動します。

b. [新規] を選択します。
[テキストインデックス構成] フォームが表示されます。リストに既にテキストインデックスグループがある場合は、手順 3.d に進みます。

c. [適用先]で、[インデックスグループ] を選択します。

d. [インデックスグループ] で虫眼鏡を選択し、作成したテキストインデックスグループを選択して、[送信] を選択します。
表示されるテキストインデックスグループは、作成済みのテキストインデックスグループのみです。
[テキストインデックス構成] テーブルが表示されます。

e. テキストインデックスグループのレコードを開きます。

f. [テキストインデックステーブルの属性マップ] タブで、[新規]を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[テキストインデックステーブルの属性マップ] フォームが表示されます。属性は、Zing がテキストインデックスグループ内の個々のテーブルをインデックス付けまたは検索する方法に関係します。

g. [テーブル] で、属性を定義するためのテーブルを選択します。
指定されたテキストインデックスグループ内のテーブルとその子テーブルのみが表示されます。

h. [属性名] で虫眼鏡を選択し、属性を選択します。
属性のリストを表示するには、アプリケーションナビゲーターに `ts_configuration_attribute.list` と入力します。属性の定義については、「Zing インデックスと検索属性」を参照してください。

i. [値] に値を入力し、[送信] を選択します。
有効な値は属性によって異なります。有効な値については、「Zing インデックスと検索属性」を参照してください。

j. この手順を繰り返して、テキストインデックスグループ内のその他のテーブルに追加の検索エンジンパラメーターを定義します。

k. [関連リンク] の下で、[テキストインデックスの生成] を選択します。

4. テキストインデックスグループ内の個々のテーブル列に検索パラメーターを構成します。

a. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス構成]に移動します。

b. テキストインデックスグループのレコードを開きます。

c. [テキストインデックスの列属性マップ] タブで、[新規]を選択します。
[テキストインデックスの列属性マップ] フォームが表示されます。属性は、Zing がテキストインデックスグループ内の個々のテーブル列をインデックス付けまたは検索する方法に関係します。

d. [テーブル] で、属性を定義するためのテーブルを選択します。
テキストインデックスグループ内のテーブルとその子テーブルのみが表示されます。

e. [属性名] で検索エンジンパラメーターを選択し、[値] にそのパラメーターの値を入力して、[送信] を選択します。
属性のリストを表示するには、アプリケーションナビゲーターに `ts_configuration_attribute.list` と入力します。属性の定義については、「Zing インデックスと検索属性」を参照してください。

f. [列] で、検索属性を適用する、選択したテーブルの列の名前を指定します。

g. [値] で、検索を管理する属性の値を指定します。

h. [送信] を選択します。

i. この手順を繰り返して、テキストインデックスグループ内のテーブル列に追加の検索エンジンパラメーターを定義します。

j. [関連リンク] の下で、[テキストインデックスの生成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: 同義語ディクショナリを追加します。
   ディクショナリを指定すると、検索用語と、検索用語の同義語が検索対象となります (たとえば `car` とその同義語である `auto`)。Zing には、デフォルトの同義語ディクショナリが用意されています。

   a. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス構成]に移動します。

   b. テキストインデックスグループのレコードを開きます。

   c. [インデックスの同義語ディクショナリ] タブで、[新規] を選択します。

   d. [インデックス] で、ストップワードを追加するテーブルインデックスを選択します。

   e. [同義語ディクショナリ] で、使用するディクショナリを選択します。
   ディクショナリを追加するには、[新規] を選択し、[同義語ディクショナリの作成] の手順に従います。

   f. [送信] を選択します。

   g. [関連リンク] の下で、[テキストインデックスの生成] を選択します。

6. [更新] を選択します。

次のタスク

`123TEXTINDEXGROUP321` 予約名 で `GlideRecord.addQuery(name, value)` または `GlideRecord.addEncodedQuery(name, value)` メソッドを使用して、文字列の一致についてテキストインデックスグループ内のテーブルをクエリすることができます。テキストインデックスグループに文字列一致をクエリする方法の詳細については、「スクリプトでのテーブルのクエリ」を参照してください。

Zing インデックスと検索ディクショナリの属性

次の辞書属性は、Zing がテーブルにインデックスを付ける方法や検索結果をランク付けする方法に影響します。

インデックスと検索辞書属性

Zing は、テーブルまたはフィールドレベルで設定された辞書属性を使用して、次の設定を構成します。

- インデックスの動作
- 検索結果のランキング
- BM25 関連性ランキングアルゴリズム

Zing インデックスと検索ディクショナリの属性

名前	データタイプ	適用先	V3 または V4 に適用	説明	ラベル	インデックスの再作成が必要ですか？	ルートテーブルのみ
attachment_index	ブールアン	テーブル	両方	true の場合、テーブルの添	添付ファイルインデックス	TRUE	FALSE

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zing インデックスと検索ディクショナリの属性 (続く)

名前	データタイプ	適用先	**V3** または **V4** に適用	説明	ラベル	インデックスの再作成が必要ですか？	ルートテーブルのみ
				付ファイルは検索のためにインデックス付けされます。			
no_text_index	ブーリアン	両方	両方	フィールドのこの属性は、フィールドがテキストインデックスに含まれることを防止します。	テキストインデックスなし	TRUE	FALSE
text_index_attachment_body_weight	浮動小数点数	テーブル	V4	添付ファイルの本文で見つかる検索用語に対する考慮事項 (重み付け、浮動小数点の値) を指定します。重み値が検索結果の関連性にどのように影響するかについて詳しくは、「Zing による 3 つのコンポーネントを使用したドキュメントスコアの計算」を参照してください。	テキストインデックス添付ファイル本文の重み付け	FALSE	TRUE

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zing インデックスと検索ディクショナリの属性 (続く)

名前	データタイプ	適用先	**V3** または **V4** に適用	説明	ラベル	インデックスの再作成が必要ですか？	ルートテーブルのみ
text_index_attachment_displayed	ブーリアン	テーブル	両方	テキスト検索結果に添付ファイルを表示します。	表示されるテキストインデックスの添付ファイル	FALSE	FALSE
text_index_attachment_title_weight	浮動小数点数	テーブル	V4	添付ファイルのタイトルで見つかる検索用語に対する考慮事項 (重み付け、浮動小数点の値) を指定します。重み値が検索結果の関連性にどのように影響するかについて詳しくは、「Zing による 3 つのコンポーネントを使用したドキュメントスコアの計算」を参照してください。	テキストインデックス添付ファイルタイトルの重み付け	FALSE	TRUE
text_index_auto_stop	ブーリアン	テーブル	両方	ストップワードを自動的に識別し、インデックス付けしません。text_index_auto_stop_threshold で指定されたしき	テキストインデックスの自動停止	TRUE	TRUE

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zing インデックスと検索ディクショナリの属性 (続く)

名前	データタイプ	適用先	**V3** または **V4** に適用	説明	ラベル	インデックスの再作成が必要ですか？	ルートテーブルのみ
				い値に基づきます。			
text_index_auto_stop_threshold	integer	テーブル	両方	単語が自動的にストップワードになるしきい値 (整数、出現回数)。text_index_auto_stop を参照してください。	テキストインデックスの自動停止しきい値	TRUE	TRUE
text_index_default_partial_matching_rule	文字列	テーブル	両方	部分一致ルール構成の文字列。入力は、「インデックス付きテーブルのクエリモードの変更」に基づいている必要があります。	テキストインデックスのデフォルトの部分一致ルール	FALSE	TRUE
text_index_default_query_mode	文字列	テーブル	両方	クエリモード構成の文字列。入力は、「インデックス付きテーブルのクエリモードの変更」に基づいている必要があります	テキストインデックスのデフォルトクエリモード	FALSE	TRUE
text_index_disable_synonym	ブーリアン	テーブル	両方	TRUE を指定すると、同義	テキストインデックスの同	FALSE	TRUE

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zing インデックスと検索ディクショナリの属性 (続く)

名前	データタイプ	適用先	**V3** または **V4** に適用	説明	ラベル	インデックスの再作成が必要ですか？	ルートテーブルのみ
				語および検索用語の検索は無効になります。	義語の無効化		
text_index_enable_idf	ブーリアン	テーブル	V3	TRUE を指定すると、TF-IDF スコアリングは有効になります。	テキストインデックスの IDF の有効化	FALSE	TRUE
text_index_filter_junk	ブーリアン	テーブル	両方	デフォルトは TRUE で、FALSE はテーブルのジャンクフィルターを無効にします。デフォルトでは、Zing はインデックスを作成したり、2 桁の数字や 1 文字の単語を検索したりしません (中国語または日本語の文字を除く)。ジャンクフィルターを無効にした後、インデックスを再生成します。この属性を使用すると、テーブル	テキストインデックスフィルタージャンク	TRUE	TRUE

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zing インデックスと検索ディクショナリの属性 (続く)

名前	データタイプ	適用先	**V3** または **V4** に適用	説明	ラベル	インデックスの再作成が必要ですか？	ルートテーブルのみ
				インデックスが大きくなります。パフォーマンスの最適化のため、これは必要でない限り適用しないでください。			
text_index_filter_query	テーブルの encodedQuery	テーブル	両方	特定のフィルター条件に一致する行にインデックスを付ける場合は、この属性を使用します。属性値は、テーブルの encodedQuery である必要があります。	インデックスフィルター	TRUE	FALSE
text_index_filterable	ブール値	列	両方	この属性が true に設定されているフィールドが変更されると、その行は再インデックス化のために評価されます (フィールド自体がインデックス化可	インデックスフィルター可能	TRUE	FALSE

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zing インデックスと検索ディクショナリの属性 (続く)

名前	データタイプ	適用先	**V3** または **V4** に適用	説明	ラベル	インデックスの再作成が必要ですか？	ルートテーブルのみ
				能でない場合も)。			
text_index_include_stop_words	ブール値	テーブル	両方	このテーブルのストップワードにインデックスを付ける必要がある場合は、この属性を true に設定します。	テキストインデックスにストップワードを含める	TRUE	TRUE
text_index_scorer_bm25_b	浮動小数点数	テーブル	V4	この属性は、BM25 アルゴリズムで使用される b パラメーターです。text_index_scorer_bm25_b を参照してください。	bm25_b	FALSE	TRUE
text_index_scorer_bm25_k1	浮動小数点数	テーブル	V4	この属性は、BM25 アルゴリズムで使用される K1 パラメーターです。text_index_scorer_bm25_k1 を参照してください。	bm25_k1	FALSE	TRUE
text_index_tags	文字列	テーブル	両方	インデックス付けするタグのタイプに応じて、特定の文字列 (empty/ everyone_only/	テキストインデックスタグ	TRUE	FALSE

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zing インデックスと検索ディクショナリの属性 (続く)

名前	データタイプ	適用先	**V3** または **V4** に適用	説明	ラベル	インデックスの再作成が必要ですか？	ルートテーブルのみ
				all_shared) に設定する必要があります。			
text_index_tokenizer_language	文字列	テーブル	両方	日本語でトークン化をサポートする必要がある場合は、「ja」を入力します。	テキストインデックストークナイザー言語	TRUE	TRUE
text_index_translation	ブール	テーブル	両方	存在するか true の場合、翻訳された文字列が追加されたときにインデックスが強制的に再計算されます。変更するには、sys-admin ロールが必要です。翻訳されるインデックス付きフィールドと、翻訳のあるインデックス作成中のフィールドに自動的に設定されます。glide.i18n.force_index システムプロパティ (デフォルト	テキストインデックスの翻訳	TRUE	FALSE

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zing インデックスと検索ディクショナリの属性 (続く)

名前	データタイプ	適用先	**V3** または **V4** に適用	説明	ラベル	インデックスの再作成が必要ですか？	ルートテーブルのみ
				は true) は、この属性を上書きします。			
text_searching_and_or_limit	テーブル	テーブル	両方	グローバルプロパティを上書きするテーブルレベルのカスタム属性 text_search_and_or_limit を追加します。	テキスト検索および/または制限	FALSE	FALSE
ts_language	文字列	列	両方	特定の言語のみのテキストインデックス作成を許可するために追加されます。	テキスト検索言語	TRUE	FALSE
ts_multi_value_field_splitter	文字列	列	両方	1 つのフィールドが複数値フィールドである場合は、この属性のフィールドにスプリッターを追加して、値のインデックス位置を分散させます。たとえば、multi:value を区切るには、この属性に :	テキスト検索複数値フィールドスプリッター	TRUE	TRUE

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zing インデックスと検索ディクショナリの属性 (続く)

名前	データタイプ	適用先	**V3** または **V4** に適用	説明	ラベル	インデックスの再作成が必要ですか？	ルートテーブルのみ
				を付けます。			
ts_weight	int	列	両方	テキスト検索の対象となるフィールドでの一致の相対的な重要度を制御します。重み値が検索結果の関連性にどのように影響するかについて詳しくは、「Zing による 3 つのコンポーネントを使用したドキュメントスコアの計算」を参照してください。フィールドのテキスト検索の重み付けを設定する方法については、「フィールドの相対的な重みの設定」を参照してください。	テキスト検索の重み付け	FALSE	FALSE

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

no_text_index

さまざまなフィールドタイプの **[no_text_index]** オプションの設定に関する カスタマーサービス & サポート ガイドラインについては、Now Support サイトの KB0859922 を参照してください。

text_index_scorer_bm25_b

この辞書属性は BM25 アルゴリズムの一部です。この属性は、検索結果のドキュメントの長さの重要性に影響を与えます。この属性が 0 の場合、長さは関係なくなります。その場合には、2 ワードのドキュメントも 1000 ワードのドキュメントと同等に評価されます。非常に短いドキュメントは、たいていの場合、長いドキュメントよりも重み付けが低くなります。デフォルトは 0.75 です。

text_index_scorer_bm25_k1

この辞書属性は BM25 アルゴリズムの一部です。この属性は、用語頻度の飽和特性を決定するのに役立ちます。つまり、検索用語をドキュメントに表示すると、ドキュメントの関連性は高まりますが、数値が増加してもその増加による影響は少なくなります。たとえば、検索用語がドキュメント内で 10 回出現すると、出現回数が 1 回しかないドキュメントよりも関連性が高くなります。ただし、検索語が 100 回出現するドキュメントは、出現回数が 10 回のドキュメントに比べて、10 倍もの影響はない場合があります。関連性は、最大効果の漸近線に近づきます。属性値が大きいほど、複数回出現の最大効果は低くなります。一般的な値は 1.25 ～ 2.0 です。

テーブルのテキストインデックスの再生成

テーブルのストップワードや表示値を変更するときに、テーブルテキストインデックスを再生成することができます。

始める前に
テキストインデックスを再生成するテーブルは、インデックス作成と検索用にすでに構成されている必要があります。この構成プロセスの詳細については、「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

必要なロール：ts_admin または admin

このタスクについて
デフォルトでは、システムはテキストインデックスを日次スケジュールで管理します。通常、これらの値を変更する場合にのみ、手動でテキストインデックスを再生成する必要があります。

- テーブル固有のストップワードのリストを変更します。
- ユーザー名やグループ名の変更など、レコードの表示値を変更します。インデックスを再生成するまで、古い表示値のテキスト検索では結果が生成され、新しい表示値の検索では結果は表示されません。

インデックス付きテーブルに対して誤った検索結果が見つかった場合は、テキストインデックスを再生成することもできます。ただしこれはまれなことであり、通常はテキストのインデックス作成が中断された場合にのみ発生します。

テキストのインデックス生成はリソースを多用するタスクとなり、完了までに時間がかかる場合があります。インデックス生成時にパフォーマンスが低下したり検索結果が不完全になることがあります。テキストのインデックス作成時間を見積もるために、履歴統計情報を表示できます。

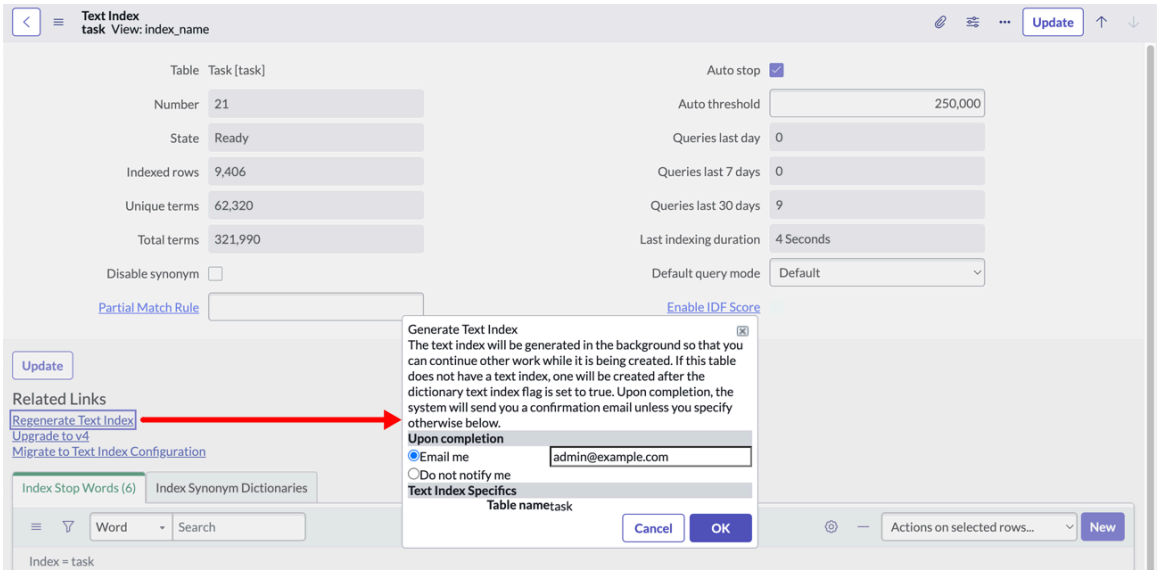
> **注:** このインデックス再生成プロセスは、テーブルを再生成する前に、テーブルの既存のテキスト検索インデックスを消去します。処理中に、再生成が完了する前にテキスト検索を実行すると、検索結果は返されません。再生成の処理中には、テーブルのテキスト検索の使用に影響を与えない別の方法を利用できます。「テキスト検索結果に影響を与えないテーブルのインデックスの再作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス]に移動します。
2. テーブルのテキストインデックスを開きます。

   Example
   たとえば、タスクを選択します。
   テーブルのテキストインデックスレコードが表示されます。
3. [テキストインデックスの再生成] 関連リンクを選択し、次に **[OK]** を選択します。



タスクの結果
選択したテーブルのテキストインデックスの作成がスケジュールされます。

テキスト検索結果に影響を与えないテーブルのインデックスの再作成

検索結果に悪影響を与えずにテキスト検索インデックスを再ビルドします。インデックスの再生成が行われている間も、テーブルでテキスト検索を続行できます。

始める前に
インデックスを再構築するテーブルは、インデックス作成と検索用にすでに構成されている必要があります。この構成プロセスの詳細については、「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

> **注:** *glide.script_processor.admin* システムプロパティの値がデフォルト値から変更されている場合は、そのプロパティ値で指定されたロールが必要です。このプロパティ値とその作用の詳細については、「バックグラウンドスクリプトへのアクセスを制限する (Security Center 1.3 および 2.0 で更新)」を参照してください。

このタスクについて
このインデックスの再作成メソッドでは、再ビルドが行われる前にテキスト検索インデックス全体が消去されることはありません。テキスト検索テーブルのインデックスを一度に 1 レコードずつ再ビルドし、ターゲットテーブル階層のみインデックスを再作成します。たとえば、sc_cat_item テーブルを選択すると、sc_cat_item テーブルのみインデックスが再作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプト：バックグラウンド]に移動します。

   注: *glide.script_processor.admin* システムプロパティの値が security_admin に設定されている場合、このモジュールにアクセスするには、その特権ロールに昇格する必要があります。特権への昇格方法の詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

2. [スクリプトを実行 **(JavaScript** はサーバーで実行)] テキストフィールドに、次のバックグラウンドスクリプトを入力します。以下の例ように、両方の引数を必ず引用符で囲んでください。

```
new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('TABLE_NAME', 'EMAIL_ADDRESS');
```

   各項目の意味は次のとおりです。

   - 「TABLE_NAME」は、インデックスを再作成するテーブルの名前です。

     注: 指定されたテーブルとその子テーブルのみインデックスが再作成されます。

   - 「EMAIL_ADDRESS」は、テーブルのインデックス再作成が完了したときにメール通知が送信されるアドレスです。メール通知を行わない場合は `null` と入力します。

   Example
   たとえば、kb_knowledge テーブルのテキスト検索インデックスを再生成し、再ビルドの完了後にメール通知が不要であることを指定するには、次のバックグラウンドスクリプトを作成します。

```
new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('kb_knowledge', 'null');
```

   スクリプトはインデックスハンドラーが処理するイベントを作成するため、スクリプトはインデックス再作成ジョブの完了時にブロックされることなく完了します。

3. [スクリプトを実行] を選択します。

タスクの結果
指定されたテーブルのテキスト検索のインデックスが再作成されます。sys_metadata のような大きなテーブルの場合、インデックスの再作成には数時間かかることがありますが、スクリプトの実行中にテーブルでテキスト検索を実行することもできます。

単一レコードのテキストインデックスの再生成

単一レコードのテキスト検索インデックスを更新します。このアプローチを使用すると、テーブル全体のフルテキストインデックスを再ビルドせずに、テキストインデックスの作成が検索の問題の原因であるかどうかをすばやく確認できます。

始める前に
以下を特定します。

- 期待する結果を返さない検索用語
- 用語の検索時に返されない、識別された検索用語を含むレコード
- 識別されたレコードを含むテーブル

識別されたテーブルは、インデックス作成と検索用にすでに構成されている必要があります。この構成プロセスの詳細については、「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** *glide.script_processor.admin* システムプロパティの値がデフォルト値から変更されている場合は、そのプロパティ値で指定されたロールが必要です。このプロパティ値とその作用の詳細については、「バックグラウンドスクリプトへのアクセスを制限する (Security Center 1.3 および 2.0 で更新)」を参照してください。

このタスクについて
このインデックスの再作成メソッドでは、単一のレコードのテキスト検索インデックスを再ビルドします。テーブル内のすべてのレコードのテキストインデックスを再ビルドするよりも時間がかかりません。

この方法を使用すると、テキストインデックス作成が検索の問題の原因であるかどうかをすばやく判断できます。これを行うと、テーブルのテキスト検索インデックス全体の再ビルドに関連する遅延を回避できます。

手順
1. コンテキストメニューから **[sys_id のコピー]** を選択して、識別されたレコードの sys_id をコピーします。
2. [すべて] > [システム定義] > [スクリプト：バックグラウンド]に移動します。

   > **注:** *glide.script_processor.admin* システムプロパティの値が security_admin に設定されている場合、このモジュールにアクセスするには、その特権ロールに昇格する必要があります。特権への昇格方法の詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

3. [スクリプトを実行 **(JavaScript** はサーバーで実行)] テキストフィールドに次のスクリプトを入力し、「TABLE_NAME」を識別されたレコードを含むテーブルの名前で置き換え、「SYS_ID」をステップ 1 でコピーしたレコードの sys_id で置き換えます。

```
var gr = new GlideRecord('TABLE_NAME');
gr.get('SYS_ID');
gs.eventQueue("text_index", gr, '[TABLE_NAME]','update','text_index');
```

4. [スクリプトを実行] を選択します。
   このスクリプトは、text_index キュー内に指定されたテーブルの text_index 更新イベントを作成します。
5. [すべて] > [システムポリシー] > [イベント] > [イベントログ] に移動し、新しい text_index 更新イベントの状態が [処理済み] に変わるまで待ちます。
   新しいイベントを見つけるには、[名前][は次の値を含む]**[text_index]** フィルターを適用し、イベントリストビューを 作成日時で降順 (z ～ a) に並べ替えます。

タスクの結果
指定されたテーブル内の指定されたレコードのテキストインデックスが更新されます。

次のタスク
サンプル検索を繰り返します。この検索で識別されたレコードが返された場合は、そのレコードを含むテーブル全体のテキストインデックスを更新することができます。詳細については、「テーブルのテキストインデックスの再生成」を参照してください。

インデックスの削除

検索エンジンがテーブルに関する結果を返さないようにする場合は、そのテーブルのインデックスを削除できます。この手順では、指定したテーブルを拡張するすべてのテーブルのインデックスも削除します。

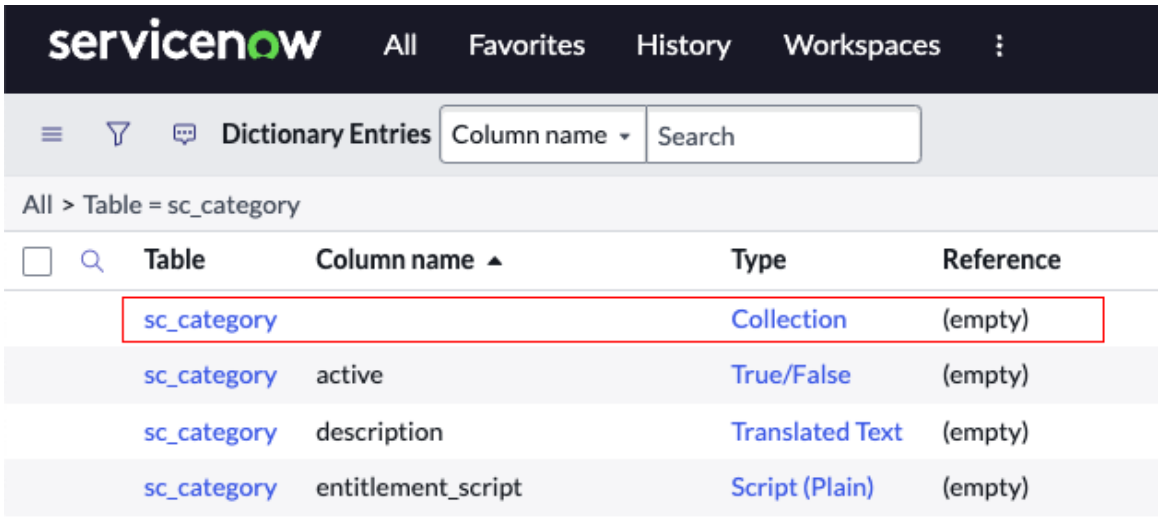
始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [ディクショナリ]に移動します。
2. テーブルの辞書レコードを開きます。

   テーブルの辞書レコードは、次の画像例に示すように、[テーブル] がテーブル名と一致し、空の列名と、[コレクション] の [タイプ] 値を持つレコードです。



3. オプション: [テキストインデックス] オプションフィールドが非表示になっている場合は、それが表示されるようにフォームレイアウトを構成します。
   フォームのフィールドの表示と非表示の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
4. レコードの [テキストインデックス] オプションをクリアし、[更新] を選択します。

タスクの結果
これにより、指定されたテーブルからテキストのインデックスが作成されたり、テキスト検索結果についてそのテーブルが照会されたりすることがなくなります。この変更により、テキストインデックスの作成と、指定されたテーブルを拡張するすべてのテーブルの検索も無効になります。

特定のフィールドのインデックスの削除

検索エンジンがそのフィールドの結果を返さないようにする場合は、テーブルの特定のフィールドのインデックスを削除できます。

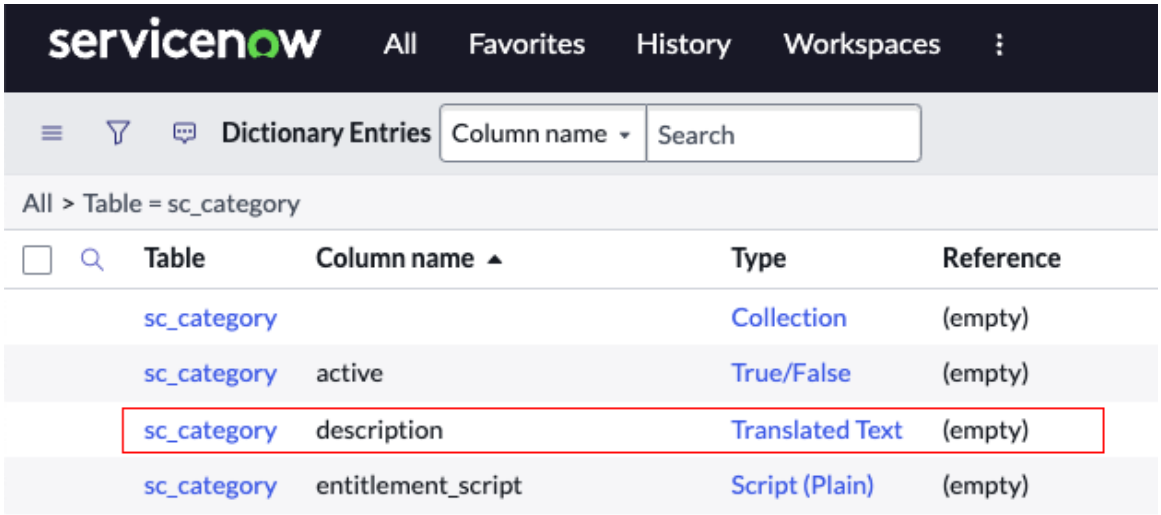
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [辞書] に移動します。
2. テーブルフィールドの辞書レコードを開きます。

   テーブルフィールドの辞書レコードは、次の画像例に示すように、[テーブル] がテーブル名と一致し、[列名] がフィールド名と一致するレコードです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [属性] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [辞書属性] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	値
属性	テキストインデックスなし
値	true

5. [送信] を選択します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
これでテキスト検索結果に対して、指定されたテーブルフィールドからテキストインデックスを作成したり、クエリを実行したりしなくなります。この変更により、テキストインデックス作成と、指定されたテーブルを拡張するすべてのテーブルで指定されたフィールドの検索も無効になります。

子テーブルのテキストインデックスの削除

検索エンジンが子テーブルの結果を返さないようにする場合は、その子テーブルのテキストインデックスを削除できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーブルの [テキストインデックス] オプションは、そのテーブルのすべての子テーブルによって継承されます。個々の子テーブルに対してこのオプションをクリアしても、効果はありません。

たとえば、ベースシステムのタスクテーブルでは [テキストインデックス] が選択されています。この設定により、タスクテーブルのテキストインデックス作成が有効になります。タスクを拡張するすべてのテーブル (カタログタスク、インシデント、要求など) は、このオプションを継承します。インシデントの子テーブルの [テキストインデックス] オプションをクリアしても、インシデントレコードのテキストインデックス作成は無効になりません。

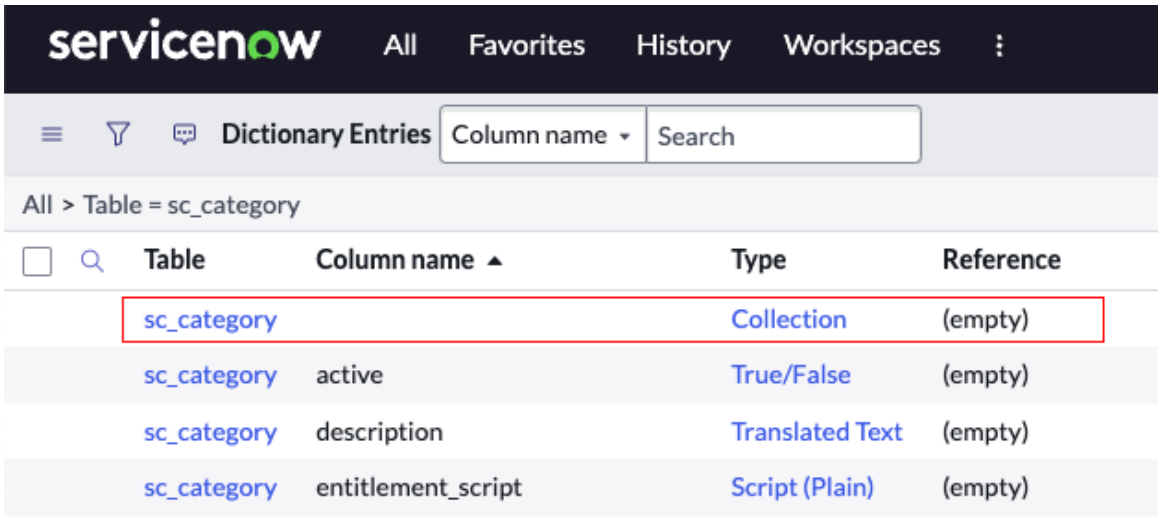
特定の子テーブルのテキストインデックス作成を無効にするには、そのテーブルの *No text index* 属性を設定します。この属性は、階層内の他のテーブルのインデックス作成動作に影響を与えることなく、そのテーブルが継承した [テキストインデックス] オプションを上書きします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [辞書] に移動します。
2. 子テーブルの辞書レコードを開きます。

   テーブルの辞書レコードは、次の画像例に示すように、空の列名と [コレクション] の [タイプ] 値を持つレコードです。



3. [属性] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [辞書属性] フォームで、フィールドに次のように入力します。

フィールド	値
属性	テキストインデックスなし
値	true

5. [送信] を選択します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
これでテキスト検索結果の子テーブルにインデックスを作成したりクエリを実行したりすることはなくなります。そのテーブルの階層にある他のテーブルのインデックス作成は続行されます。

インデックス付きテーブルのクエリモードの変更

クエリモードを設定して、インデックス付きテーブルの検索が検索用語のすべてまたは一部のみに一致しなければならないかどうかを指定します。

始める前に
インデックス付きテーブルのクエリモードを変更するには、テーブルにテキストインデックスが存在している必要があります。クエリモードを変更する前に、テーブルのテキストインデックス作成が有効であることを確認します。「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

必要なロール：ts_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
テーブルのインデックスが作成されると、テーブル内のデータをグローバル検索バーで検索できます。インデックス付きテーブルのクエリモードを変更すると、グローバル検索で、検索する用語のすべてまたは一部のみに一致するように指定できます。検索用語に部分的に一致する結果を返すには、部分一致ルールを有効にします。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス]に移動します。
2. インデックス付きテーブルのリストから、構成するテーブルを選択します。
3. コンボボックスを使用して、[デフォルトクエリモード] を選択します。

オプション	説明
デフォルト	テーブルのデフォルトクエリモードは AND クエリです。
AND	すべての検索用語に一致します。
OR	1 つ以上の検索用語に一致します。
AND_OR	すべての検索用語に一致します。結果が見つからない場合は、1 つ以上の検索用語に一致します。

4. 検索用語の部分一致を有効にするには、[部分一致ルール] フィールドで部分一致ルールを設定します。
部分一致ルールは、検索用語に部分的に一致する結果を返します。クエリに多くのキーワードが含まれることが多い場合 (たとえば、ユーザーがフレーズをカットしてグローバル検索バーに貼り付ける場合)、部分一致ルールを使用します。

部分一致ルール

入力タイプ	例	説明
整数	3	一致する検索用語の最小数を示します。
負の整数	-2	検索用語の数からこの数を引いた数だけ一致する必要があることを示します。
パーセンテージ	75%	一致する検索用語の最小パーセンテージを示します。検索用語の最小数は、切り捨てられたパーセンテージから計算された数です。
負のパーセンテージ	-25%	検索用語の数からこのパーセンテージを引いた数だけ一致する必要があることを示します。検索用語の最小数は、切り捨てられたパーセンテージから計算された数であり、検索用語の合計数から引かれた数です。
組み合わせ	3<70%	正の整数に、小なり記号、前述の入力タイプのいずれかが続きます。検索用語の数がこの整数以下の場合、すべての検索用語が必要であることを示します。検索用語の数がこの整数より大きい場合、次の指定が適用されます。 この例では、検索用語が 1 ～ 3 個ある場合、すべてが必要です。検索用語が 4 個以上ある場合、必要なのは 70% だけです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力タイプ	例	説明
複数の組み合わせ	3<-25%, 9<-5	カンマで区切られた複数の条件指定。 この例では、検索用語が 1 ～ 3 個ある場合、すべてが必要です。検索用語が 4 ～ 9 個ある場合、25% を除くすべてが必要です。数が 9 個を超える場合、5 個を除くすべてが必要です。

複数行の変数セット内でテキストのインデックス作成を有効にする

複数行の サービスカタログ 変数セットのテキストをグローバル検索で検索可能にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、Zing は複数行のサービスカタログ変数セットのテキストにインデックスを作成しません。グローバル検索では、これらの変数セット内のテキストの結果は返されません。

アドミニストレーターは、*glide.ts.index.variableset* システムプロパティの値を追加して、その値を **true** にすることで、このデフォルトの動作を上書きできます。この値を設定すると、Zing は複数行の変数セット内のテキストにインデックスを作成し、グローバル検索はそのテキストの結果を返します。

変数セットの詳細については、「サービスカタログ変数セット」を参照してください。

手順
1. システムプロパティ [sys_properties] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに「`sys_properties.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. テーブルで、名前 *glide.ts.index.variableset* を持つシステムプロパティのテーブルを検索します。
   - プロパティが既に存在する場合は、その値を **true** に変更し、次の手順をスキップします。
   - プロパティが存在しない場合は、次の手順に進みます。
3. [新規] を選択します。
4. [システムプロパティ] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	glide.ts.index.variableset
タイプ	True | False
値	true

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
Zing は、グローバル検索を使用して見つけられるように、複数行の サービスカタログ 変数セットからテキストのインデックスを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
複数行の変数セットのテキストをグローバル検索で即座に表示するには、影響を受けるテーブルのテキストインデックスを再生成します。この手順の詳細については、「テーブルのテキストインデックスの再生成」を参照してください。

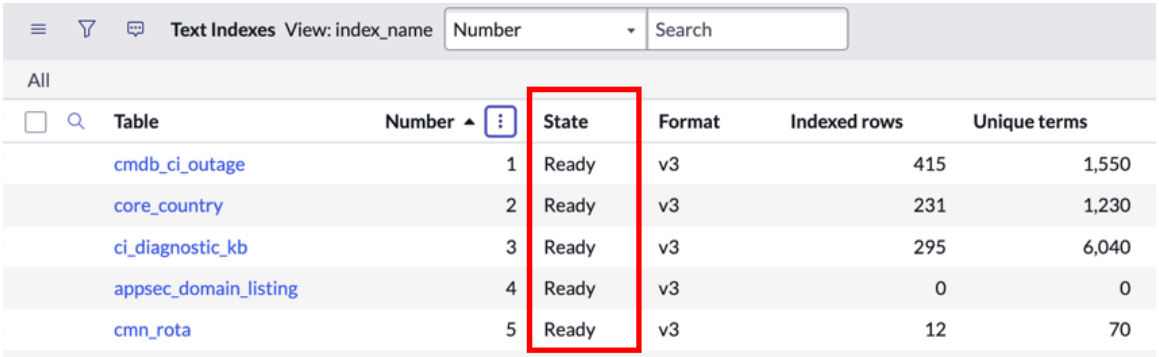
影響を受けるテーブルのテキストインデックスを再生成しないと、それらのテーブルのレコードは、更新または追加時にインデックスが再作成されます。グローバル検索は、インデックスが再作成されたレコードの複数行の変数セットからのみテキストを返します。

テキストインデックス作成の統計情報とステータス

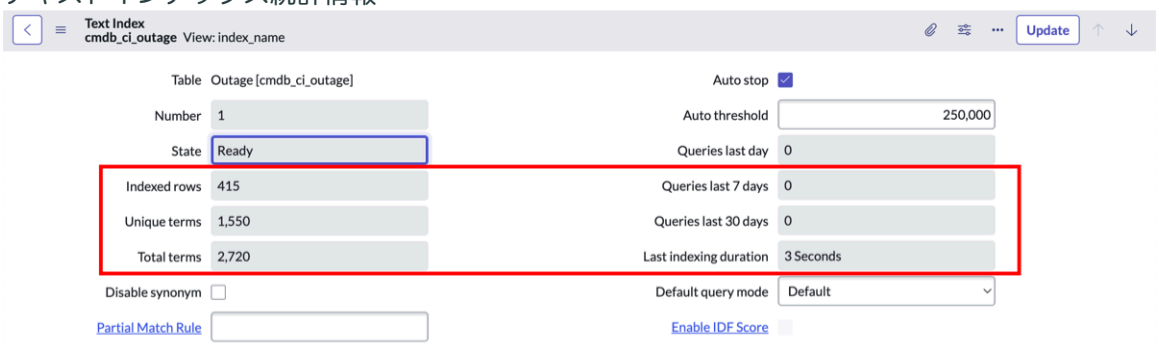
テキストインデックス作成の統計情報とステータスを表示するには、[すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス] に移動します。

- テキストインデックス作成が進行中の場合は、[ステータス] フィールドで各インデックスのステータスを表示します。リストを更新して、更新を表示します。テーブルは、一度に 1 つずつインデックス化されます。
- 特定のテーブルのインデックス作成にかかる時間を確認するには、テーブルエントリの [前回のインデックス期間] フィールドを表示します。各プロセスはアクティビティとデータに基づいて異なりますが、履歴データから適切な推定値を得ることができます。
- 特定のテーブルの統計情報 (過去 1 週間のインデックスが作成された行数、用語数、クエリ数など) をリストまたはフォームで表示します。

テキストインデックスステータス



テキストインデックス統計情報



日本語トークナイザーを使用するためのテーブルの構成

個々のテーブルを日本語トークン化ツールを使用するように構成することで、日本語検索の検索結果を改善します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

日本語の検索では、Zing の Kuromoji 日本語トークナイザーを使用します。日本語のトークナイザー属性はデフォルトで有効ですが、それを使用するように個々のテーブルを構成してから、テキストインデックスを再生成する必要があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [辞書]に移動します。
2. テーブル名を検索します。
3. 検索結果で、テーブルを開きます。このテーブルは、 [列名] が空で、[タイプ] が [コレクション] であるリストアイテムです。
4. ページを下にスクロールして [属性] タブを選択し、次に [新規]を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

属性フィールド

フィールド	説明
属性	テキストインデックストークナイザー言語を入力します。
辞書エントリ	デフォルトはテーブルの名前です。
値	日本語トークナイザーの場合は、「 **ja** 」と入力します。

6. [送信] を選択します。
7. テーブルのテキストインデックスの再生成。

> **注:** テキストのインデックス生成はリソースを多用するタスクとなり、完了までに時間がかかる場合があります。インデックス生成時にパフォーマンスが低下したり検索結果が不完全になることがあります。テキストのインデックス作成時間を見積もるために、履歴統計情報を表示できます。

タスクの結果

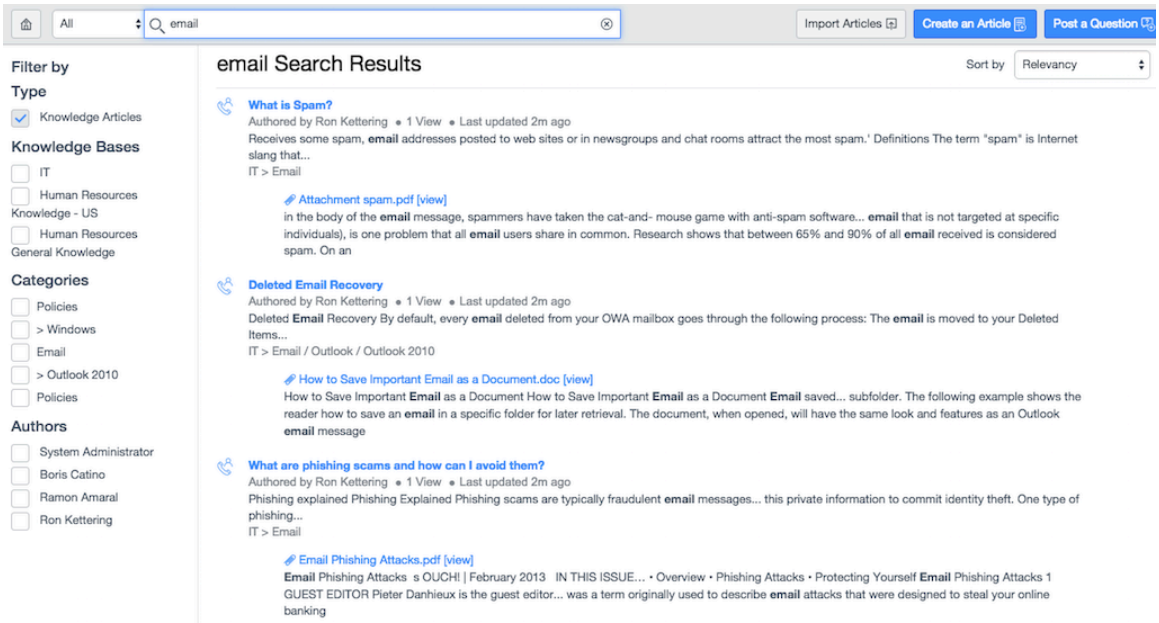
テキストインデックスが生成され、構成したテーブルに移動すると、テーブルでは日本語トークナイザーを使用するようになります。

Zing で検索結果に添付ファイルを含めることが可能

インデックス付きテーブルの添付ファイルからコンテンツを検索します。ナレッジ [kb_knowledge] テーブルの検索結果の添付ファイルを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一致するコンテンツを含む添付ファイルを示すサンプルナレッジ検索

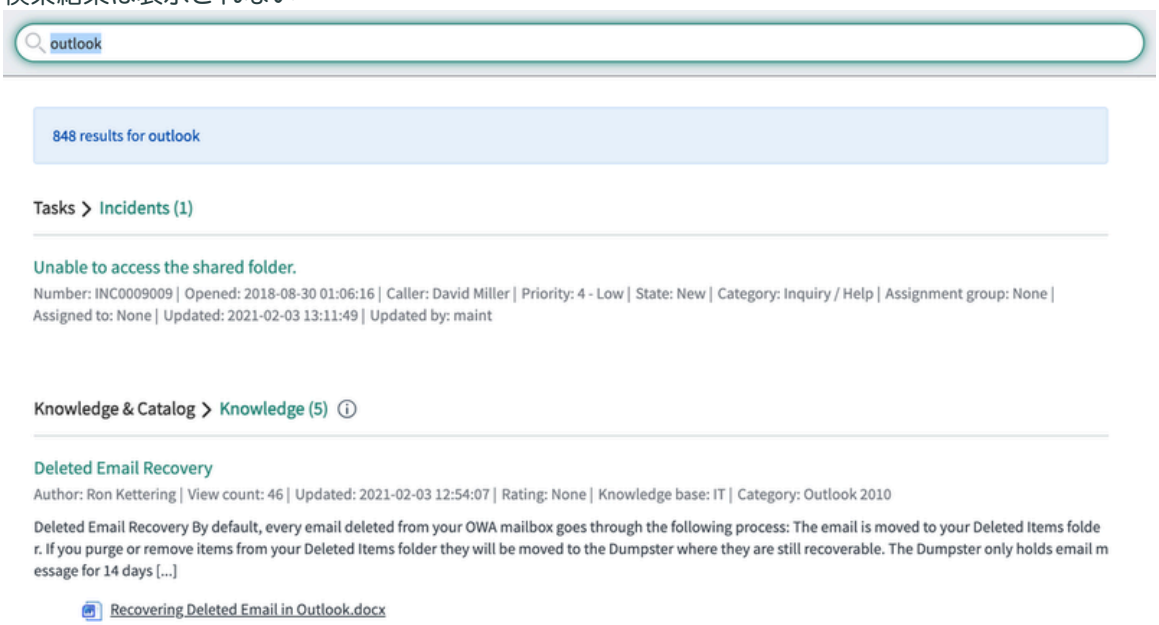


デフォルトでは、検索は ナレッジ [kb_knowledge] レコードの添付ファイルのコンテンツのみに一致します。アドミニストレーターは他のテーブルの添付ファイルの検索を有効化できますが、そのようにすると、選択したテーブル、その親テーブル、親テーブルの子のそれぞれのインデックスが再作成されます。

⚠ **警告:** タスクテーブルなどの大きなテーブルの場合、インデックスの再作成に数時間かかり、完了するまでシステムの処理速度が遅くなる可能性があります。ピーク時以外の時間にインデックスの再作成を実行すると最高のパフォーマンスが得られます。

他のテーブルで添付ファイル検索が有効になっている場合でも、検索結果ページには、ナレッジ [kb_knowledge]テーブルの検索結果の添付ファイルのみが表示されます。

グローバル検索ではナレッジ検索結果の添付ファイルは表示されるが、他のテーブルの検索結果は表示されない



Zing は、これらの添付ファイルタイプのインデックス作成と検索をサポートしています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- .doc
- .docx
- .dot
- .dotx
- .htm
- .html
- .ini
- .pdf
- .pot
- .potx
- .ppt
- .pptx
- .reg
- .txt
- .xls
- .xlsx
- .xlt
- .xltx

関連情報

テーブルの添付ファイルインデックス作成

テーブルの添付ファイルインデックス作成

テーブルの添付ファイルインデックス作成を有効にして、テキスト検索でレコードとその添付ファイルから一致するものを返すことができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、ナレッジベース の添付ファイルインデックス作成は有効になっています。他のテーブルの添付ファイルインデックス作成を有効にすることができます。添付ファイルインデックス作成を有効にすると、プラットフォームによって、選択したテーブル、その親テーブル、および親テーブルのすべての子のインデックスが再作成されます。タスクテーブルなどの大きなテーブルの場合、インデックスの再作成に数時間かかり、完了するまでシステムの処理速度が遅くなる可能性があります。ピーク時以外の時間にインデックスの再作成を実行すると最高のパフォーマンスが得られます。

手順

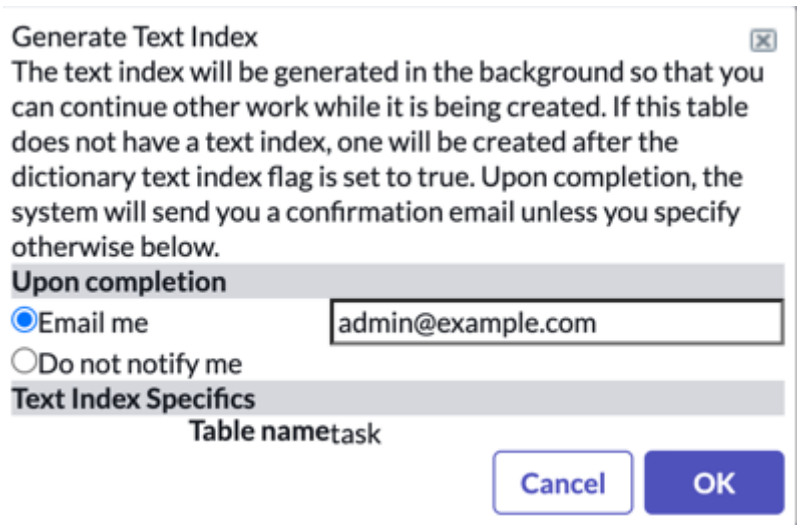
1. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス構成]に移動します。
2. 添付ファイルインデックス作成を有効にするテーブルのレコードを編集します。
3. テキストインデックステーブルの属性マップ関連リストで、[新規] を選択します。
4. テキストインデックステーブルの属性マップフォームで、フィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
テーブル	<table name>
属性の名前	添付ファイルインデックス
値	true

注: 添付ファイルインデックス属性は、それを明示的に追加したテーブルにのみ適用されます。子テーブルにはカスケードされません。たとえば、タスクテーブルで添付ファイルインデックス作成を有効にしても、インシデントテーブルでは添付ファイルインデックス作成は有効になりません。添付ファイルインデックス作成ではすべてのファイルタイプがサポートされているわけではありません。サポートされているファイルタイプのリストについては、「Zing で検索結果に添付ファイルを含めることが可能」を参照してください。

5. [送信] を選択します。
選択したテーブルのインデックスを再作成するまで、添付ファイルインデックス属性の変更が有効にならないことを示すメッセージが表示されます。
6. **[OK]** を選択して、インデックスの再作成メッセージを閉じます。
7. テキストインデックス構成フォームで、[テキストインデックスの生成] 関連リンクを選択します。
8. 確認ウィンドウで、次の 2 つの手順のいずれかを実行します。
   - テーブルのテキストインデックス作成が完了したときにシステムからメール通知を受信するには、メールアドレスを入力して **[OK]** を選択します。
   - メール通知を受信しない場合は、[通知しない] を選択し、**[OK]** を選択します。



9. **[OK]** を選択して、確認メッセージを閉じます。

タスクの結果
テーブルのテキストインデックス作成が開始されます。完了すると、そのテーブルで添付ファイルを検索できます。

Zing によるクエリからのストップワードの削除

意味のある結果が得られない検索クエリーから一般的な単語を削除します。

ストップワードとは、検索結果で意味がないためにインデックス化されない一般的な単語です。冠詞、接続詞、人称代名詞、前置詞は、キーワード検索で使用されないストップワードの例です。アド

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ミニストレーターは、すべてのインデックス付きテーブルと特定のテーブルに対してストップワードを構成できます。

デフォルトでは、2 タイプのストップワードが保持されます。

ストップワードのタイプ

ストップワードタイプ	説明
システム全体のテキストインデックスのストップワード	システムは、テキストインデックスを生成するときに、システム全体のテキストインデックスのストップワードを常に無視します。システム全体のストップワードを検索しても、検索結果は返されません。
テーブル固有のストップワード	システムは、テーブル固有のテキストインデックスレコードを使用して、ストップワードにインデックスを付けるか、テーブルに対するキーワード検索クエリから削除するかを決定します。

デフォルトでは、一般的な英語の単語に対するストップワードがあります。検索アドミニストレーターは通常、冠詞、接続詞、人称代名詞、前置詞などの、多数の検索結果を生成する検索用語からストップワードを作成します。

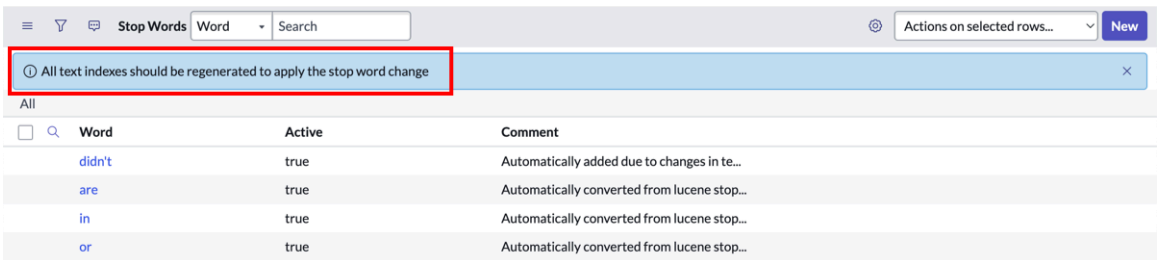
グローバルストップワードの構成

検索によってインデックスが作成されないストップワードを構成します。

始める前に
必要なロール：ts_admin または admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックスのストップワード]に移動します。
2. リストからストップワードを追加または削除します。
3. リストの一番上にメッセージが表示された場合は、テクニカルサポートに連絡してすべてのインデックスを再生成してください。
   単語がインデックスから欠落している可能性がある場合は、必ずインデックスを再生成する必要があります。たとえば、有効なグローバルストップワードを削除、無効化、または変更すると、そのワードがインデックスから欠落する可能性があります。アフタービジネスルールはこれらの条件をチェックし、インデックスの再生成が必要な場合に通知メッセージを生成します。



テーブル固有のストップワードの構成

特定のテーブルのストップワードを構成できます。

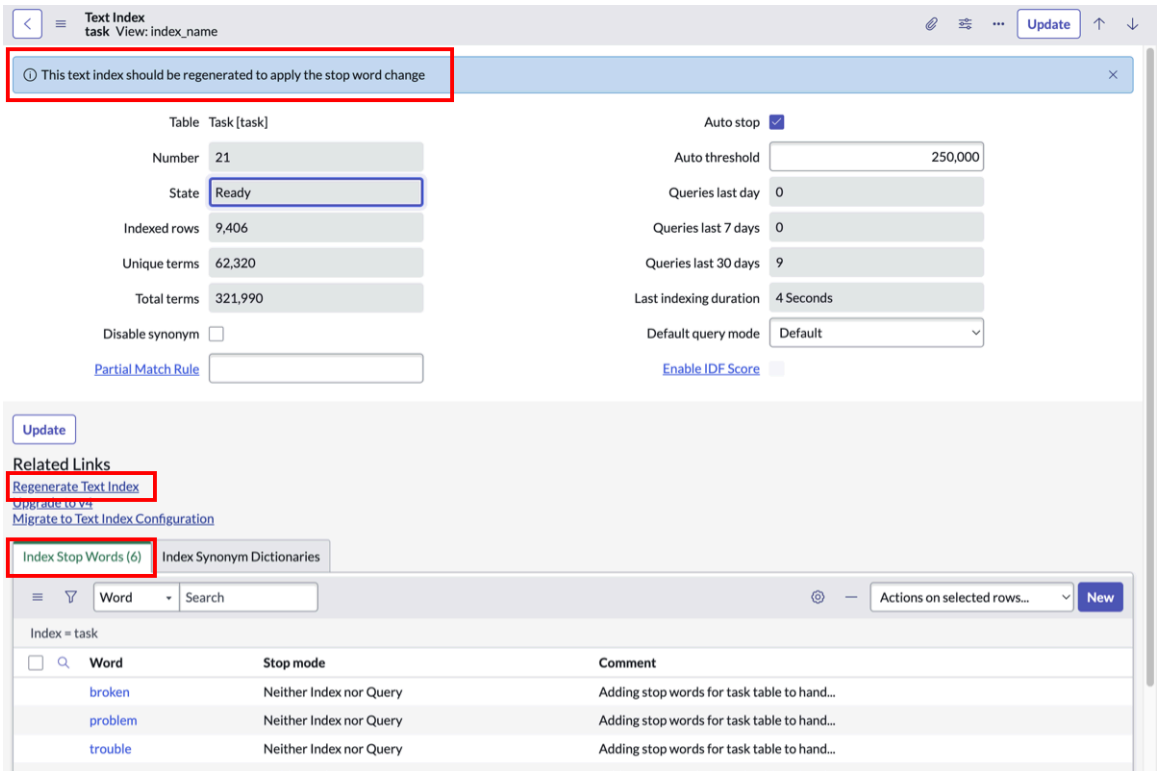
始める前に
必要なロール：ts_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス]に移動します。
2. テーブルのテキストインデックスエントリを開きます。
3. [インデックスストップワード] 関連リストからストップワードを追加または削除します。
   単語ごとに、目的のストップモード ([ストップワードでない] (ストップワードを無効化)、[インデックスでもクエリでもない]、または [インデックスであるがクエリしない]) を選択します。
4. フォームの上部にメッセージが表示された場合は、[テキストインデックスの再生成] を選択し、**[OK]**を選択します。
   単語がインデックスから欠落している可能性がある場合は、必ずインデックスを再生成する必要があります。たとえば、モードが [インデックスでもクエリでもない] ストップワードを削除または変更すると、その単語がインデックスから欠落する可能性があります。ビジネスルール がこれらの条件をチェックした後に、インデックスの再生成が必要な場合に通知メッセージを生成します。

   注: テキスト検索では、テーブルのインデックスを作成するときに、グローバルリストとストップワードのテーブル固有のリストを使用します。



テーブルの自動ストップワードを有効にする

検索用語が出現しきい値を超えた場合、システムはストップワードを識別して生成することができます。

始める前に

テーブルのテキストインデックス作成を有効にします。

必要なロール：ts_admin または admin

このタスクについて

デフォルトでは、TS インデックス統計情報スケジュール済みジョブは、夜間にテキストインデックスを使用してテーブルのストップワードを識別して作成します。ストップワードを自動的に追加すると、あまりにも多くの検索結果を返す検索用語が削除され、検索結果が改善されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス]に移動します。
2. テーブルのテキストインデックスエントリを開きます。
3. [自動停止] チェックボックスをオンにします。
4. [自動しきい値]に、検索用語を検索結果に含めることができる最大出現数を入力します。
   検索用語がしきい値よりも多くの検索結果を生成すると、システムは検索用語のストップワードを自動的に作成します。

   Example
   たとえば、タスクテーブルのストップワードを作成するには、ServiceNow コミュニティ の ServiceNow 従業員のブログ記事「Configuring auto stop words and regenerating text indexes (自動ストップワードの構成とテキストインデックスの再生成)」を参照してください。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果
ジョブは、[ストップモード] の値が [インデックスであるがクエリしない] であるテーブルのストップワードを識別して作成し、ストップワードが自動的に生成されたことを示すコメントを挿入します

Zing でのストップワードの無効化

ストップワードの語幹に一致するテキスト検索用語の結果を返すように Zing を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Zing の語幹解釈機能では、語幹処理された形式がストップワードとして定義されている場合、頭字語または短い単語に対して検索結果が返されないことがあります。

検索用語が語幹処理されてストップワードとされる可能性があることを示すものとして次のようなものがあります。

- テキスト検索では、影響を受けた用語の結果は返されません。
- システムは、次の意味の情報メッセージを表示します。テキストクエリには一般用語または曖昧なワイルドカードしか含まれていません。検索を再定義して再試行してください。

例として、ユーザーが頭字語 `AMS` を検索するとします。Zing はこの検索用語を語幹処理して `am` にします。`am` はストップワードとして定義されているため、Zing は検索用語を無視します。ユーザーの `AMS` では検索結果が返されず、情報メッセージが表示されます。

影響を受ける用語で正しい検索結果が得られるようにするため、アドミニストレーターはグローバルおよびテーブル固有のストップワードリストの関連するストップワードを無効にすることができます。

> **注:** ストップワードを無効にすると、検索のパフォーマンスと関連性が影響を受ける可能性があります。テキスト検索は、無効化されたストップワードとその語幹に一致する結果が返されるようになります。

Zing での語幹解釈の詳細については、「Zing による派生語と語幹解釈の一致」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. グローバルストップワードリスト内のストップワードを無効にするには、次の手順を実行します。
   a. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックスのストップワード]に移動します。
   b. 無効にするストップワードのレコードを開きます。
   c. [ストップワード] フォームで、[アクティブ] オプションをオフにして、[更新] を選択します。
2. テーブル固有のストップワードリスト内のストップワードを無効にするには、ストップワードを含む各テーブルに対して次の手順を実行します。
   a. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス]に移動します。
   b. テーブルのテキストインデックスレコードを開きます。
   c. [インデックスストップワード] 関連リストで、ストップワードのレコードを開きます。

      注: [インデックスストップワード] 関連リストが表示されない場合は、フォームのコンテキストメニューを開き、[ビュー] > [デフォルトビュー]を選択します。

   d. [インデックスストップワード] フォームで、ストップワードのストップモードを [ストップワードでない] に設定し、[更新] を選択します。
   e. [テキストインデックス] フォームで、[テキストインデックスの再生成] 関連リンクを選択します。

タスクの結果
Zing は、テキスト検索で無効になっているストップワードとその語幹処理された形式を無視しなくなります。

Zing による派生語と語幹解釈の一致

複数文字の検索キーワードを語幹形式に変換して、その語の派生バージョンを検索します。

語幹解釈によって、複数形や過去形など、さまざまな一般的な単語の語尾変化を取り除くことができます。Zing は、共通の語幹を持つすべての単語を元の検索用語の同義語として扱います。語幹解釈は、中国語や日本語のピクトグラムなどの 1 文字の単語を含む検索には適用されません。

Zing は Porter 語幹解釈アルゴリズム を使用しています。これは英語のテキストに最も効果的ですが、次の言語での語幹解釈をサポートしています。

- 英語
- フランス語
- ドイツ語

語幹言語は、システムがレコードデータのインデックスを生成する方法を決定します。インスタンスがサポートする言語の数に関係なく、システムがサポートするのは一度に 1 つの語幹言語のみです。語幹言語を変更すると、システムは新しい語幹語解釈ルールに基づいて新しいインデックスエントリを作成しますが、既存のインデックスレコードは再生成しません。新しい語幹言語を使用するには、テーブルのインデックスを手動で再生成する必要があります。

Zing で同義語による検索結果の拡張が可能

検索結果を展開して、追加の検索用語を含めます。

デフォルトでは、Zing には同義語セットのリストで構成されるサンプル同義語ディクショナリが含まれています。Zing は 2 タイプの同義語セットをサポートしています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同義語セットのタイプ

同義語セットのタイプ	説明	例
同義語リスト	同義語リストは、カンマで区切られた単語のリストです。検索でリストの単語を使用すると、Zing は検索を拡張してリスト内のすべての単語を含めます。	Cyber,Internet,Cybercafe
同義語マップ	同義語マップは、2 つの単語リストを「等しい」文字と「より大きい」文字「=>」で区切ったものです。左のリストにある単語を検索に使用すると、Zing は右のリストにあるすべての単語を含むように検索を拡大します。右側のリストにある単語を検索に使用した場合、Zing は左側のリストにある単語を含むように検索を拡大することはありません。	IOT,Internet of Things=>Chip,Nest thermostat,RFID,IOT

検索結果、同義語の展開、重み付け

検索結果において、元の検索キーワードを含むドキュメントは、検索同義語を含むドキュメントよりもスコアが高くなります。たとえば、検索キーワード `IOT` を含むドキュメントは、同義語である `Internet of Things` を含むドキュメントよりもスコアが高くなります。

- 複数の用語 (`blork, cork => malork, elastic`) との間の一方向の同義語拡張は、想定どおりに機能します。`blork` と `cork` は両方とも `malork` と `elastic` に拡張されます。
- マルチレベルの一方向拡張 `(blork => cork => malork)` は、他動詞的には機能しません。`blork` も `cork` のどちらも、`malork` には拡張されません。
- 複数の同義語セットレコード間で分割されたマルチレベルの一方向拡張 `(blork => cork)` `(cork => malork)` は、他動詞的には機能しません。`cork` は `malork` に、`blork` は `cork` に拡張されるだけで、`malork` には拡張されません。

デフォルトでは、同義語は通常の検索用語と同じ重みを使用しません。同義語は、デフォルトの検索の重み付けの 10% でのみ重み付けされます。また、単一のドキュメント/フィールドに同義語の複数のインスタンスが存在するとしても、検索の重みは増加しません。同義語の重み付けは、プロパティ *`glide.ts.synonym.expanded.boost`* によって制御されます。このプロパティ値 = 1 の場合、同義語は通常の検索用語と同じように重み付けされます (0.5 = 50% の重み付けなど)。

検索同義語を有効にする

テキストインデックスの同義語を有効にすると、Zing は追加の検索キーワードでテキスト検索を拡張できます。

始める前に
必要なロール：ts_admin または admin

このタスクについて
デフォルトでは、テキスト検索はテキストインデックスの同義語を使用しません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [テキスト検索]に移動します。
2. 下にスクロールして [同義語を有効にする **(Enable Synonym)]**まで移動し、[はい] を選択します。

タスクの結果
テキスト検索は、有効な同義語ディクショナリを使用してキーワード検索を拡張します。

同義語ディクショナリの作成

追加の検索キーワードで Zing テキスト検索を拡張する同義語ディクショナリを作成できます。

始める前に
必要なロール：ts_admin または admin

このタスクについて
デフォルトでは、サンプル同義語ディクショナリと呼ばれるサンプルの Zing 同義語ディクショナリが提供されます。このディクショナリに同義語を追加するか、独自の同義語ディクショナリを作成できます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックスの同義語ディクショナリ]に移動します
2. [新規] を選択します。
3. [同義語ディクショナリ] フォームで、フィールドに入力します。

[同義語ディクショナリ] フォーム

フィールド	説明
名前	同義語ディクショナリの一意の名前。
アクティブ	同義語ディクショナリをアクティブにするオプション。Zing は、検索を展開するときにアクティブな同義語ディクショナリのみを使用します。
グローバル	個別に設定されていないすべてのテーブルに対する検索に同義語ディクショナリを使用するオプション。
状況	同義語ディクショナリの公開状況。このフィールドは読み取り専用です。
順序 (Order)	同義語ディクショナリの評価順序。Zing は、*Order* 値が低い同義語ディクショナリを、値が高いディクショナリよりも先に評価します。
説明	同義語ディクショナリの説明。

4. 同義語ディクショナリに追加する同義語のセットごとに、新しい同義語セット行を挿入し、フィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同義語セットフィールド

フィールド	説明
同義語セット	同義語拡張のカンマ区切りのセット。Zing は、これらの用語のいずれかを含む検索を拡張して、これらすべての用語を含めます。たとえば、同義語セット「`medicalise,médicalisé`」を定義して「`medicalise`」を検索すると、Zing は検索範囲を拡大して、「`medicalise`」と「`médicalisé`」のいずれかを含むレコードを照合します。
アクティブ	この同義語をアクティブにするオプション。Zing は、検索を展開するときにアクティブな同義語セットのみを使用します。
説明	同義語セットの説明。

5. [送信] を選択します。
6. [すべてのディクショナリを公開] 関連リンクを選択します。
   同義語ディクショナリの公開がスケジュールされたことを示すメッセージが表示されます。ページを更新して、公開が完了したかどうかを確認します。状況が [ドラフト] から [公開] に変更されると、ディクショナリが公開されます。

テーブルの同義語ディクショナリの選択

検索アドミニストレーターは、特定のテーブルで使用可能な 1 つ以上の同義語ディクショナリを指定できます。

始める前に
必要なロール：ts_admin または admin

手順
1. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス]に移動します。
2. 検索動作を変更するテーブルを選択します。
   テーブルのテキストインデックスレコードが表示されます。
3. [インデックスの同義語ディクショナリ] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [インデックスの同義語ディクショナリ] フォームの [同義語ディクショナリ] フィールドで、同義語ディクショナリを選択します。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果
このテーブルのテキスト検索では、選択した同義語ディクショナリが使用されます。

テーブルの同義語を無効にする

デフォルトでは、ユーザーがテキスト検索を実行するときに、Zing はすべての有効な同義語ディクショナリを使用します。検索アドミニストレーターは、テーブルごとに同義語ディクショナリの使用を無効にできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：ts_admin または admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テキストインデックス]に移動します。
2. 検索動作を変更するテーブルを選択します。
   テーブルのテキストインデックスレコードが表示されます。
3. [同義語を無効化] を選択すると、チェックが表示されます。
4. [更新] を選択します。

同義語検索のデバッグ

デバッグメッセージを表示して、同義語検索が期待どおりに機能しているかどうかを確認できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム診断] > [セッションのデバッグ] > [テキスト検索のデバッグ] に移動します。
2. 同義語ディクショナリの用語を使用して検索を実行します。
3. セッションデバッグ出力を表示します。

> **注:** デバッグ出力はテーブルビュー (_list.do) でのみ表示できます。UI ページ自体には表示できません。

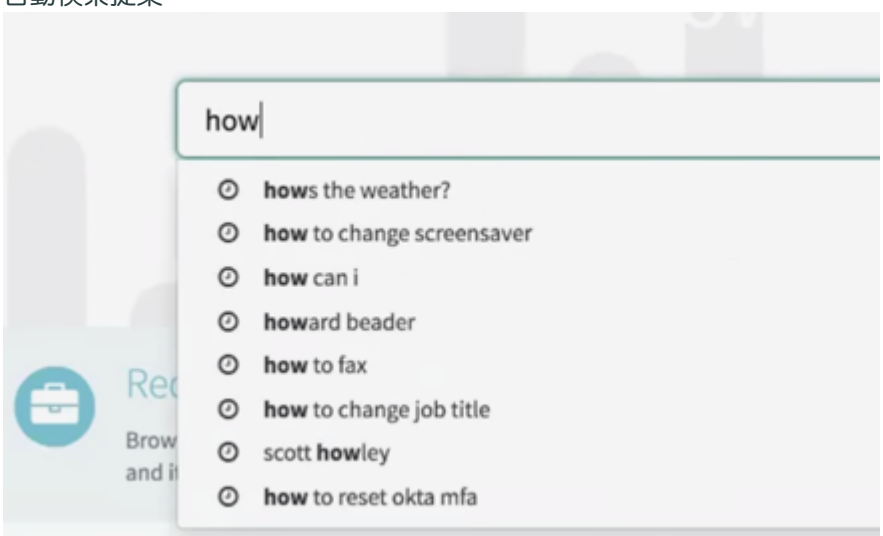
Zing はユーザーが検索用語を入力すると検索提案を表示

ユーザーが検索用語を入力したときに可能な検索クエリの完了を表示します。

検索提案アプリケーションを使用するには、まだインストールされていない場合は com.glide.search.suggestions プラグインをアクティブにします。詳細については、「プラグインの要求」と「プラグインを有効にする」を参照してください。

検索提案を有効にすると、ユーザーが サービスポータル または Now Mobileの Zing 検索フィールドにテキストを入力したときに、提案が自動的に表示されます。

自動検索提案



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー自身の以前の検索からの一致する提案がある場合は、まずそれらの提案が時計アイコンとともに表示されます。残りの提案は、他のユーザーの検索から得られた提案です。

サービスポータル では、検索提案または先行入力機能を使用できますが、両方を同時に使用することはできません。Now Mobile では、検索提案のみが利用可能です。デフォルトでは、新しい ServiceNow インスタンスは サービスポータル で検索提案を使用します。アップグレードされたインスタンスは、以前に有効にされたものを使用します。アップグレードされたインスタンスでは、検索提案は簡単に有効化できます。詳細については、「Zing での検索提案の有効化および無効化」を参照してください。

検索提案アプリケーションの構成と使用の詳細については、「検索提案」を参照してください。

Zing での検索提案の有効化および無効化

検索提案アプリケーションを有効にして、Zing 検索のユーザーエクスペリエンスを向上させます。

始める前に

ServiceNow 担当者が com.glide.search.suggestions プラグインをインストールして有効化しています。

必要なロール：admin

このタスクについて

検索提案アプリケーションは、新しいインスタンスでデフォルトで使用できます。アップグレードされたインスタンスでは、検索提案はデフォルトで Now Mobile に対しては有効、サービスポータルに対しては無効になっています。

次のシステムプロパティは、検索提案を有効または無効にします。

- *glide.search.suggestions.enabled*：**true** (デフォルト) を設定すると Zing での検索提案は有効になり、**false** に設定すると Zing での検索提案は無効になります。
- *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior*：サービスポータル で [提案] または [先行入力] 機能を選択します。

新しいインスタンスでは、最初のパラメーターは **true** に設定され、2 番目のパラメーターは [提案]に設定されます。アップグレードされたインスタンスでは、パラメーターは以前に有効にされたものに設定されます。

手順

1. システムプロパティ [sys_properties] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに「`sys_properties.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. サービスポータル で検索提案と先行入力機能を切り替えるには、次の手順に従います。
   a. [名前] 検索列に、*glide.service_portal.search_as_you_type_behavior* と入力します。
   b. [システムプロパティ] ページの [値] フィールドに「提案」と入力して検索提案を有効にするか、「先行入力」と入力して先行入力機能を有効にします。
   これらのオプションはいずれか 1 つしか入力できません。
3. 検索提案をグローバルにオンまたはオフにするには、次の手順に従います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [名前] 検索列に、*glide.search.suggestions.enabled* と入力します。

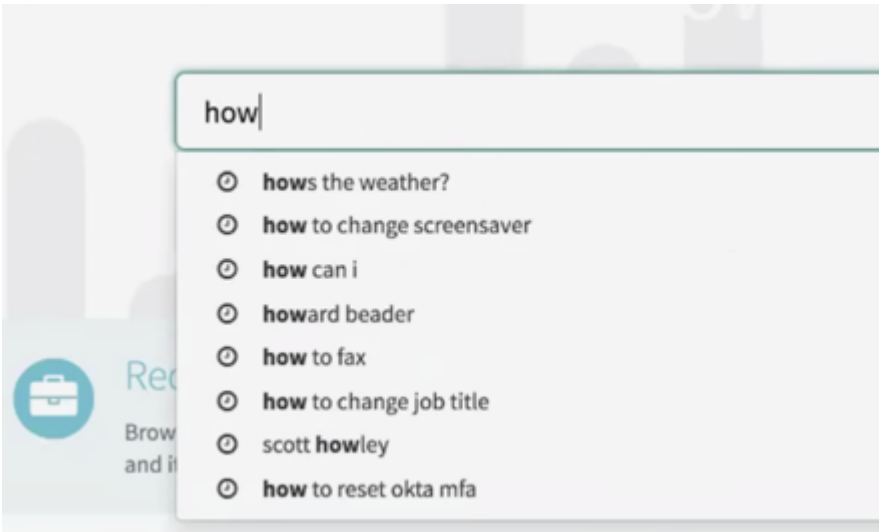
b. [値] フィールドで、値をダブルクリックし、検索提案を **true** を選択してグローバルに有効にするか、**false** を選択してグローバルに無効にします。

Zing が表示する提案の最大数の設定

ユーザーが Now Mobile と サービスポータル に検索文字列を入力したときに Zing が表示する検索提案の最大数を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Zing は、サポートされている検索アプリケーションでユーザーが検索フィールドにテキストを入力すると、検索提案アプリケーションによって生成された提案を表示します。Now Mobile の sys_search_context_config_list テーブル、および サービスポータル の先行入力検索ウィジェットのインスタンスオプションを使用して、表示される検索文字列提案の数を制御できます。



手順

1. Now Mobile に表示される検索文字列の最大数を設定します。
   a. Search アプリケーションの構成 [sys_search_context_config] テーブルのリストビューに移動するため、[すべて] を選択してナビゲーションフィルターに「`sys_search_context_config.list`」と入力し、Enter を押します。
   b. [検索コンテキスト構成] リストで、[アプリケーション **ID**] が **ServiceNow** モバイル要求のネイティブアプリケーションと等しい行で、[提案の制限] 列にある数をダブルクリックします。
   c. 数を更新し、緑色のチェックマークを選択します。
2. ナレッジベース検索に表示される検索文字列の最大数を設定します。
   a. Web ブラウザーで サービスポータル に移動します (`https://<インスタンス名>/service-now.com/sp`)。
   b. ナレッジベースリンクを選択します。
   c. 検索フィールドにカーソルを置きます。
   d. Ctrl キーを押しながら、左マウスキーを押します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストメニューが表示されます。

e. [ウィジェットオプションスキーマ] を選択します。

f. [ラベル] が [制限] であるセクションまで下にスクロールし、表示する検索提案の最大数を [デフォルト値] フィールドに入力して、フォームの下部にある [保存] を選択します。

> **注:** 先行入力検索ウィジェットを使用するフォームでは、検索提案の数を制限できます。たとえば、[システムステータス] タブでも先行入力ウィジェットは使用しますが、[カタログ] タブでは使用しません。詳細については、「先行入力検索ウィジェット」を参照してください。

Zing でインストール

Zing では、数種類のコンポーネントがインストールされます。

Zing でインストールされるテーブル

テーブル	説明
テキストインデックス [ts_index_name]	システムインデックスのテーブルを保存します。
インデックスストップワード [ts_index_stop]	特定のテーブルのストップワードを保存します。
ストップワード [ts_stop]	グローバルストップワードを保存します。
テキスト検索グループ [ts_group]	グローバルテキスト検索用の検索グループを保存します。
• ts_attachment • ts_chain_summary • ts_chain • ts_deleted_doc • ts_document • ts_index_stats • ts_phrase • ts_search_stats • ts_search_summary • ts_word_roots • ts_word	Zing をサポートするシステムテーブル。このテーブルの拡張または変更はお勧めしません。

Zing でインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	説明
テキスト検索プロパ	Zing テキスト検索プロパティに有効な値が入力されていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zing でインストールされるビジネスルール（続く）

ビジネスルール	説明
ティの合理的な変更	
テキストインデックス停止リマインダー	インデックスの再ビルドが必要なストップワードの変更をユーザーに警告します (テーブル固有)。次の場合には、警告が出されます：[インデックスでもクエリでもない] 停止モードのレコードが削除された場合。レコードの停止モードが別のモードに更新されて [インデックスでもクエリでもない] であった場合。レコードの単語が別のものに更新されて停止モードが [インデックスでもクエリでもない] であった場合。
ストップワードリマインダー	インデックスの再ビルドが必要なストップワードの変更をユーザーに警告します (グローバル)。この警告は、有効なレコードが削除された場合、レコードが無効である場合、および有効なレコードの単語が変更された場合に発行されます。

Zing とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
TS 検索統計情報	毎晩、先行入力の提案をコンパイルします。「先行入力の提案の更新」を参照してください。
TS インデックス統計情報	統計情報を収集し、テキスト検索とインデックス作成のメンテナンスを実行します。毎晩実行されます。
テキストインデックスイベントの処理	統計情報を収集し、テキスト検索とインデックス作成のメンテナンスを実行します。30 秒ごとに実行されます。
TS チェーンサマリー	1 時間ごとに検索チェーンの統計情報をコンパイルします。

Zing でインストールされる **UI** アクション

UI アクション	説明
テキストインデックスの再生成	テキストインデックスフォームに [テキストインデックスの再生成] リンクを表示します。

Zing のロール

Zing はこれらのロールと併せてインストールされます。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

Search アプリケーションアドミニストレーター **[search_application_admin]**

Zing および AI 検索の検索アプリケーション構成を作成、読み取り、更新、および削除します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ais_admin
- personalize_dictionary

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

AI 検索 アプリケーションを構成する必要があるユーザーに、このロールを付与します。

テキスト検索アドミン **[ts_admin]**

Zing のテキストインデックス、テキストインデックスグループ、テキストインデックスストップワード、テキストインデックス同義語を設定します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

AI 検索

ServiceNow® AI 検索 アプリケーションは、 ServiceNow® サービスポータル、ServiceNow® Now Mobile、および ServiceNow® 仮想エージェント 用にコンシューマーグレードの検索エンジンを提供します。インテリジェントなクエリ機能により、すぐに必要な答えを見つけることができます。

AI 検索概要ビデオ、長さ約 3 分 6 秒

この短いビデオを見て、ユーザーが AI 検索 を使用して回答を見つける方法を確認してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

詳細	構成	統合
AI 検索 の機能について説明します。	検索可能コンテンツ、検索エクスペリエンス、および Now Platform® 検索アプリケーションを構成します。	AI 検索 機能を他の Now Platform アプリケーションと統合します。
使用	**管理**	**参照**
AI 検索 を使用して回答を見つけます。	AI 検索 の動作についてより深いインサイトを得ることができます。	AI 検索 システムのプロパティと機能の詳細が分かります。

注: AI 検索 は、パーソナル開発者インスタンス (PDI) では使用できません。

役に立つリソース

以下の ServiceNow リソースで、役立つ情報が得られる場合があります。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

開発者

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

Now Learning

Now Learning

NowCreate

Now Create

パートナー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

サポート

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

ServiceNow® Store のアプリで AI 検索 を拡張

検索クエリトラフィックの傾向を分析し、インデックス付きレコード数と構成設定を確認し、高度な AI 検索 管理ツール を使用して検索クエリ結果をプレビューします。

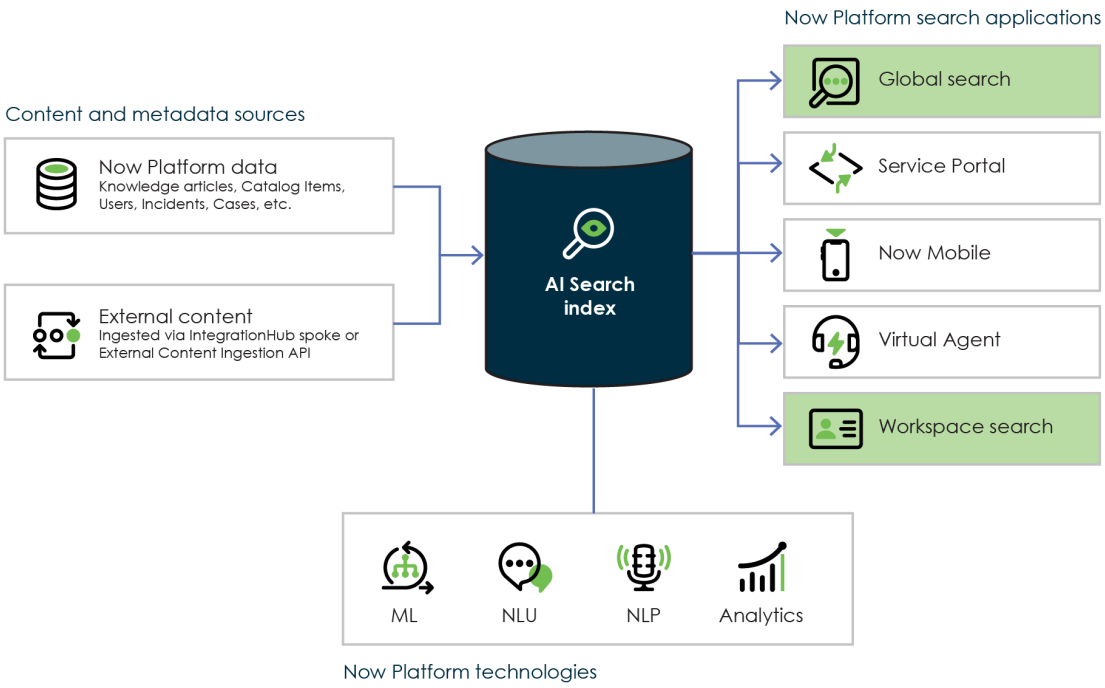
AI 検索 の詳細

ユーザーにコンシューマーグレードの検索エクスペリエンスを提供できる AI 検索 機能について説明します。

AI 検索 アーキテクチャ

AI 検索 インデックスは、Now Platform® レコードまたは外部ソースからのデータを格納し、ユーザーが複数のアプリケーションでそのデータを検索できるようにします。検索クエリ機能は、Now Platform テクノロジーを使用して検索ユーザーエクスペリエンスを向上させます。

AI 検索 アーキテクチャ図

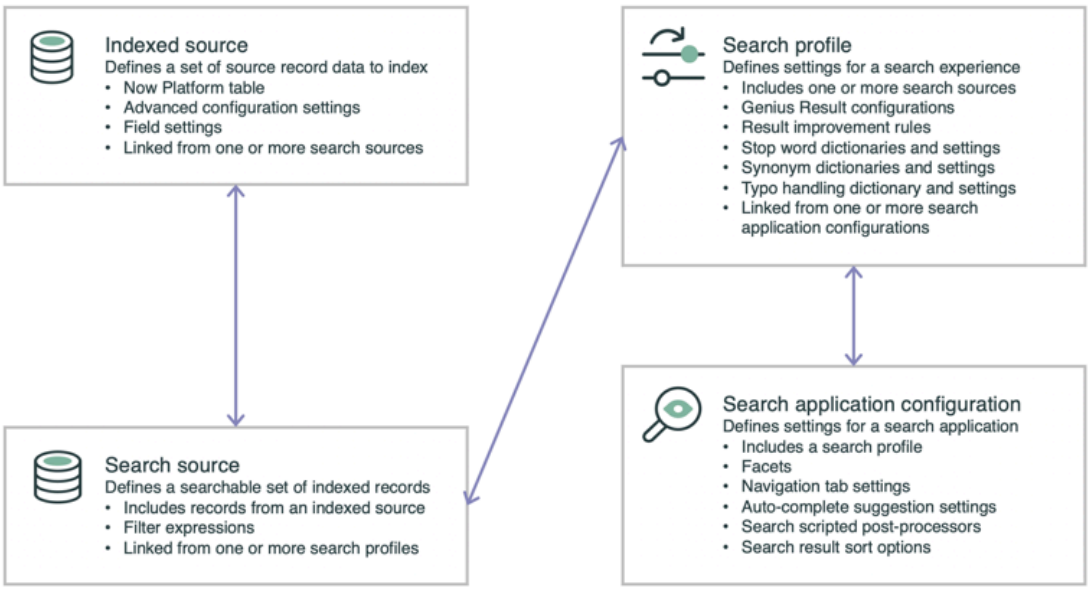


AI 検索 の構成

検索アドミニストレーターは、インデックス付きソース、検索ソース、検索プロファイル、および検索アプリケーション構成で AI 検索 インデックス作成と検索設定を構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 構成図



Now Platform® テーブルおよび外部ソースから検索可能コンテンツへのインデックス作成

AI 検索 インデックスに追加するためにインデックス付きソースを設定して、レコードコンテンツを検索可能にします。

レコードのインデックスを作成する各 Now Platform テーブルに対して、インデックス付きソースを定義します。検索アドミニストレーターは、次のようにしてインデックス付きの各ソースの設定を構成できます。

- ソーステーブルの子テーブルのインデックス作成を有効にします。
- ソースレコードタグ、添付ファイル、翻訳済みフィールド、および参照フィールドのインデックス作成を構成します。
- 検索を容易にするために、ソーステーブルのフィールドを AI 検索 インデックスフィールドにマッピングします。

ベースシステムには、ナレッジベース記事、カタログアイテム、およびユーザーレコード用に事前設定されたインデックス付きソースが含まれています。独自のインデックス付きソースを作成して、他の Now Platform テーブルのレコードにインデックスを付けることができます。

Now Platform テーブルレコードのインデックス付きソースの設定と使用の詳細については、「インデックス付きソース」を参照してください。

AI 検索 プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) をアクティブ化すると、インデックス作成を有効にし、外部ソースからのレコードコンテンツを検索できます。サポートされているソースには、SharePoint コレクション、Confluence サイト、リモートテーブル などがあります。詳細については、「AI 検索 での外部コンテンツのインデックス作成と検索」を参照してください。

検索ソースを使用して検索可能なコンテンツへのアクセスを制御

検索ソースで、ユーザーが検索プロファイルを使用して検索できるインデックス付きコンテンツのサブセットが定義されます。インデックス付きソースのコンテンツにフィルター条件を適用して、検索ソースを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索アドミニストレーターは、検索ソースを検索プロファイルにリンクし、ユーザーが検索できるコンテンツを正確に制御できるようにします。検索ソースの作成の詳細については、「検索ソース」を参照してください。

検索プロファイルで検索エクスペリエンス設定を定義

検索プロファイルは、言語検索クエリ機能の検索ソースと設定を定義します。各検索プロファイルは、サポートされている Now Platform® アプリケーションでユーザーに提供する個別の検索エクスペリエンスを表します。

各検索プロファイルには、次の設定を含めることができます。

- ユーザーがプロファイルを使用して検索できるコンテンツを定義する 1 つ以上の検索ソース
- プロファイルを使用した検索に適用される同義語、ストップワード、およタイポ処理の自動修正用語の辞書
- プロファイルを使用した検索に適用される Genius 結果構成
- プロファイルを使用した検索に適用される結果改善ルール

検索アドミニストレーターは、検索プロファイルを作成し、検索ソースをそれらにリンクし、設定を構成して公開します。検索プロファイルの作成、構成、および公開については、「 検索プロファイル」を参照してください。

サポートされている **Now Platform®** アプリケーションで **AI** 検索 を有効にする

検索アプリケーションの検索エンジンとして AI 検索 を有効にして、組織全体に複数の検索エントリーポイントを提供します。ベースシステムでは、AI 検索 をグローバル検索およびワークスペース検索の検索エンジン カスタマーサービス管理 (CSM)、Now Mobile、サービスポータル、および 仮想エージェント として有効にします。

検索アドミニストレーターは、Now Platform アプリケーションの検索アプリケーション構成を定義します。各構成は、アプリケーションの検索エクスペリエンスを定義する検索プロファイルにリンクしています。アドミニストレーターは、次の方法でアプリケーションの動作を設定できます。

- 検索クエリのタイポ処理の自動修正を有効または無効にします。
- ユーザーが検索結果を絞り込むことができるように、ナビゲーションタブとファセットフィルターを構成します。
- アプリケーションが検索のために表示できる検索候補と Genius 結果カードの最大数を制限します。
- アプリケーションが各結果ページに表示する検索結果の数を制限します。

サポートされている Now Platform アプリケーションで AI 検索 を設定して有効にする方法の詳細については、「検索アプリケーション構成」および「Now Platform アプリケーションで AI 検索 を有効にして構成する」を参照してください。

ユーザーに強力で柔軟な検索を提供

AI 検索 には、ユーザーが必要な回答を見つけるのに役立つ検索機能が含まれています。

強力なクエリ言語

インデックス付きの用語やフレーズをクエリします。ブール演算子を使用してクエリロジックを制御します。ワイルドカード演算子を使用して、ある範囲のインデックス用語に照合します。

サポートされているクエリ言語の構文と演算子の完全なガイドについては、「AI 検索 クエリ言語」を参照してください。

検索クエリのオートコンプリート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーが検索を作成するときに、入力フィールドに提案を表示します。提案には、最近のよくある検索クエリと結果、およびユーザーの個人検索履歴からのエントリが含まれます。

オートコンプリート提案は、検索アドミニストレーターが検索アプリケーション構成で構成する言語機能です。オートコンプリート提案タイプ設定の詳細については、「AI 検索 アプリケーション構成でオートコンプリート提案タイプを構成」を参照してください。

検索クエリ用語の言語依存の見出し語と Unicode 正規化

検索クエリ用語を拡張して代替の変化型や形式に一致させることで、自然言語検索をサポートします。AI 検索 は、、ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、フランス語、カナダフランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ポルトガル語、簡体字中国語、スペイン語、スウェーデン語、繁体字中国語の言語固有の見出し語正規化をサポートしています。すべての Now Platform® 言語のコンテンツに対して、Unicode 正規化をサポートしています。

見出し語および Unicode 正規化は、構成を必要としない言語機能です。正規化動作の詳細については、「見出し語と Unicode 正規化」を参照してください。

構成可能な同義語を使用して検索クエリ用語を拡張

同等の意味または使用法を持つ用語の言語固有の辞書を設定することで、検索の再呼び出しを改善します。検索クエリにこれらの用語のいずれかが含まれている場合、AI 検索 はそれを拡張してすべての同等の用語を含め、より自然な検索エクスペリエンスをユーザーは得られます。

同義語は、検索アドミニストレーターが検索プロファイルで設定する言語機能です。同義語および同義語辞書の設定の詳細については、「同義語」を参照してください。AI 検索 は、、ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、フランス語、カナダフランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ポルトガル語、簡体字中国語、スペイン語、スウェーデン語、繁体字中国語の同義語辞書をサポートしています。

構成可能なストップワードを使用して、過度に頻繁に出現する検索用語を削除

検索の関連性を損なう、頻繁に出現する用語の言語固有の辞書を設定することで、検索の精度を高めます。AI 検索 はこれらのストップワードをユーザー検索クエリから削除し、無関係な結果を除外します。

ストップワードは、検索アドミニストレーターが検索プロファイルで設定する言語機能です。ストップワードおよびストップワード辞書の設定の詳細については、「ストップワード」を参照してください。AI 検索 は、ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、カナダフランス語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ポルトガル語、スペイン語、スウェーデン語のストップワード辞書をサポートしています。

検索クエリ用語のタイポの自動修正

スペルミスのある検索クエリ用語を、インデックス付きコンテンツで見つかったスペリングに自動的に置き換えます。タイポ修正は検索結果の上に表示されます。ユーザーは、いつでも元のクエリ用語で検索を繰り返すことを選択できます。

タイポ処理自動修正は、検索アドミニストレーターが検索プロファイルで設定する言語機能です。利用可能な自動修正用語のセットを制御する方法の詳細については、「タイポ処理」を参照してください。AI 検索 は、ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、カナダフランス語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ポルトガル語、スペイン語、スウェーデン語の自動修正用語の導出をサポートしています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索結果の絞り込みフィルターを有効にする

AI 検索 を使用すると、ユーザーは結果をフィルタリングして検索を絞り込むことができます。ナビゲーションタブを使用してソース別に結果をフィルタリングするか、ファセットを選択して結果セットから動的に生成されたフィルターを適用します。

ナビゲーションタブを使用してソース別に結果をフィルタリング

ユーザーが不要な検索結果をすぐに除外するために選択できる、事前定義されたカテゴリを表示します。

検索アドミニストレーターは、検索アプリケーション構成のナビゲーションタブを構成します。使用可能な設定の詳細については、「AI 検索 アプリケーション構成でナビゲーションタブを構成」を参照してください。

ファセットを使用して結果を動的にフィルタリング

検索クエリの結果セットから動的に生成されたフィールド値ベースのフィルター選択を表示します。ユーザーは複数のファセット値を選択して、フォーカスする領域を絞り込むことができます。ファセットは結果が生成されたときにのみ表示されるため、ユーザーは袋小路に陥ることを心配する必要がありません。

検索アドミニストレーターは、検索アプリケーション構成でファセットを定義します。ファセットの作成と構成の詳細については、「AI 検索 アプリケーション構成のファセットを作成」を参照してください。

関連性が高く実用的な検索結果を表示

AI 検索 から、ユーザーは検索クエリに対する明確な回答が得られます。

ヒットハイライト表示

AI 検索 は、検索結果に表示される検索クエリ用語をハイライト示します。このハイライト表示により、ユーザーはどのクエリ用語がレコードの一致に寄与したかを確認できます。

機械学習の関連性により、最も関連性の高い結果が最初に表示

AI 検索 は検索結果を、関連性の高い順に表示します。機械学習は、集計されたユーザーインタラクションデータとライブ検索トラフィックの A/B テスト評価に基づいて、各検索プロファイルの検索結果の関連性スコアを自動的に調整し、改善します。

機械学習の関連性は自動的に有効になり、構成することはできませんが、検索アドミニストレーターは特定の検索プロファイルを関連性モデルの自動更新から除外できます。関連性スコアの自動調整の詳細については、「AI 検索 における機械学習の関連性」を参照してください。

ベストアンサーを実用的な Genius 結果カードとして表示

Genius 結果を構成して、検索クエリのインテントを分析し、ベストアンサーを最初に配置します。検索ユーザーは、ナレッジ記事を読んだり、ユーザーのプロファイルや組織図を表示したり、Genius 結果の回答カードから直接カタログアイテムを要求したりすることができます。

検索アドミニストレーターは、Genius 結果を検索プロファイルにリンクしたり、設定を変更したり、新しい構成を作成したりできます。Genius 結果構成の詳細については、「Genius 結果」を参照してください。

検索結果の強化、ブロック、または昇格

構成可能なトリガー条件を使用して結果改善ルールを定義します。ルールは、検索クエリまたはユーザーコンテキストに基づいて検索結果の関連性を高めたり、特定の検索クエリの特定の結果をブロックまたは昇格させたりすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索アドミニストレーターは、検索プロファイルで結果改善ルールを定義します。ルールの作成と、強化、ブロック、または昇格アクションの構成の詳細については、「結果改善ルール」を参照してください。AI 検索 は、、ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、フランス語、カナダフランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ポルトガル語、簡体字中国語、スペイン語、スウェーデン語、繁体字中国語の検索クエリの結果改善ルールをサポートしています。

AI 検索 のコンテンツセキュリティ

レコードのインデックスを作成するとき、AI 検索 は Now Platform® のセキュリティ機能を保持します。クエリ時に、AI 検索 は検索クエリ結果をフィルタリングし、ユーザーがアクセスできるレコードのみを表示します。

AI 検索 が Now Platform テーブルレコードのセキュリティ機能を処理する方法の詳細については、「AI 検索のコンテンツセキュリティ」を参照してください。

インターナショナリゼーションサポート

AI 検索 は、Now Platform® が提供するすべての言語のインデックス作成と検索をサポートしています。検索アドミニストレーターは、インスタンスでアクティブ化されている言語の AI 検索 検索機能を設定できます。

AI 検索 検索機能での言語サポートの詳細については、「AI 検索 のインターナショナリゼーションサポート」を参照してください。

検索機能

次の表は、特定の Now Platform の言語で利用可能な AI 検索 の検索機能のセットを示しています。

言語別にサポートされている検索機能

言語	サポートされている検索機能
英語	• Genius 結果 • 言語識別 • 見出し語と Unicode 正規化 • 結果改善ルール • ストップワード • 同義語 • タイポ処理
ブラジルポルトガル語、オランダ語、フランス語、カナダフランス語、イタリア語、スペイン語	• 言語識別 • 見出し語と Unicode 正規化 • 結果改善ルール • ストップワード • 同義語 • タイポ処理
ドイツ語、スウェーデン語	• 言語識別 • 見出し語と Unicode 正規化 (分解を含む)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

言語別にサポートされている検索機能 (続く)

言語	サポートされている検索機能
	• 結果改善ルール • ストップワード • 同義語 • タイポ処理
日本語、簡体字中国語、繁体字中国語	• 言語識別 (テキスト領域および検索語句の識別を含む) • 見出し語と Unicode 正規化 • 結果改善ルール • ストップワード • 同義語
韓国語	• 言語識別 • 見出し語と Unicode 正規化 (分解を含む) • 結果改善ルール • ストップワード • 同義語
インスタンスでアクティブ化されている他のすべての Now Platform の言語	• Unicode 正規化 • 結果改善ルール • ストップワード • 同義語

翻訳されたコンテンツの検索

デフォルトでは、AI 検索 は、ユーザーの Now Platform セッション言語のナレッジ記事など、翻訳されたコンテンツを含むレコードの結果のみを返します。このデフォルトの動作は、次のようないくつかの方法で変更できます。

国別の ナレッジ 記事検索言語のアサイン

ユーザーの国ごとに一連の ナレッジ 記事検索言語を定義することで、多言語検索のリコールを改善します。ユーザー検索は、Now Platform セッションに関連付けられた言語だけでなく、その国に指定された検索言語の ナレッジ 記事と照合できます。

グローバルに検索可能なナレッジ記事の設定

ユーザーのセッション言語に関係なく、検索可能にするナレッジ記事に対応するエンコードされたクエリを定義します。

代替言語の設定

ユーザーのセッション言語の 代替言語の設定。AI 検索 は、選択された代替言語とユーザーのセッション言語から翻訳されたコンテンツの結果を返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳されたコンテンツのグローバルフォールバックロケールの有効化

すべての翻訳済みコンテンツ検索に使用するグローバルフォールバックバックロケールを構成します。AI 検索 は、グローバルフォールバックロケールの言語とユーザーのセッション言語から翻訳されたコンテンツの結果を返します。

> **注:** グローバルフォールバックロケールは、すべての英語のレコードをグローバルに検索可能にする場合に最適です。

ネクストエクスペリエンス で **AI** 検索 を使用してグローバル検索と構成可能なワークスペースの検索を行う

AI 検索 は、ネクストエクスペリエンス での 統一ナビゲーション 検索 (グローバル検索や構成可能なワークスペース検索など) のデフォルト検索エンジンです。

検索アドミニストレーターは、 AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションを使用して、グローバル検索と構成可能なワークスペース検索設定を構成できます。

> **注:** AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションは、新しい Yokohama インスタンスに自動的にインストールされ、有効化されます。以前のリリースから Yokohama にアップグレードする場合は、アドミンであればアプリケーションを手動でインストールして有効にすることができます。

設定手順や使用ガイドを含む AI 検索向け ネクストエクスペリエンス の詳細については、「AI 検索 for ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

AI 検索 支援ウィジェットによる サービスポータル のインシデント回避

レコードプロデューサー内で最も関連性の高い検索結果を表示することにより、サービスポータルユーザーのインシデント回避を改善します。

AI 検索 Assist は、エージェントまたはユーザーがポータルの検索で最も関連性の高いアイテムを見つけるのに役立ちます。例：

- インシデントレコードを処理するエージェントは、AI 検索 Assist を使用してナレッジ記事を検索して添付したり、発信者に代わってカタログアイテムを整理したり、記事を検索して関連するインシデントや問題にリンクしたりすることができます。
- サービスポータル を使用してインシデントを作成したユーザーは、整理可能な関連カタログアイテムを表示できます。ユーザーは、関連するナレッジ記事を表示して、サービスデスクのオペレーターを介さずに自分で問題を解決することもできます。

AI 検索 Assist は、次の領域のインシデント回避に役立ちます。

- インシデントレコードプロデューサー：エンドユーザーがインシデントを発生させる前に問題を解決できるように支援することで、インシデントを回避します。
- インシデントフォーム：関連するナレッジを提供することで、サービスデスクのスタッフがインシデントを迅速に解決できるようにします。
- インシデントメール通知：エンドユーザーがサービスデスクのスタッフによる手動介入を必要とせずにインシデントを自分自身で解決できるようにします。

サービスポータル での AI 検索 Assist ウィジェットの設定と使用の詳細については、「サービスポータル の AI 検索アシストレコードプロデューサーの統合」を参照してください。

AI 検索 の構成

AI 検索 の実装を計画し構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 の構成の概要

構成ステージ	説明
AI 検索 アドミニストレーターとユーザーにロールを割り当て	AI 検索 のコンテンツのインデックス作成と検索の設定を作成、読み取り、更新、削除する必要があるユーザーに ais_admin のロールをアサインします。 AI 検索 の高セキュリティ設定にアクセスする必要があるユーザーに、ais_high_security_admin の昇格された権限ロールを割り当てます。 検索アプリケーション構成を作成、読み取り、更新、および削除する必要があるユーザーに search_application_admin を割り当てます。
インデックス付きソースの定義	検索可能にするコンテンツを含む Now Platform® テーブルごとに、インデックス付きソースを作成して構成します。ソーステーブルのインデックスを作成して、検索可能なコンテンツを AI 検索 インデックスに追加します。 ベースシステムには、カタログアイテム、ナレッジ、およびユーザーテーブル用に事前設定されたインデックス付きソースが含まれています。
検索ソースの定義	インデックス付きソースにフィルター条件を適用して、ユーザーが検索エクスペリエンスでアクセスできる検索ソースを定義します。 ベースシステムには、デフォルトのインデックス付きソースを参照する事前設定された検索ソースが含まれています。
検索プロファイルの定義	検索アプリケーションで提供するそれぞれ別個の検索エクスペリエンスのための検索プロファイルを作成します。検索ソースを検索プロファイルにリンクして、ユーザーが検索できるデータを指定します。同義語、ストップワード、タイポ処理設定、Genius 結果、および結果改善ルールを構成して、検索動作を制御します。 ベースシステムには、サービスポータル、Now Mobile、および AI 検索 Assist サービスポータルウィジェットで使用するための事前設定された検索プロファイルが含まれています。
検索アプリケーション構成の定義	AI 検索 をサポートする Now Platform アプリケーションごとに構成を作成します。使用するアプリケーションの検索プロファイルを選択し

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成ステージ	説明
	ます。アプリケーション固有の検索設定を構成します。 ベースシステムには、サービスポータル、仮想エージェント、および AI 検索 Assist サービスポータル ウィジェットのための事前設定された検索アプリケーションが構成が含まれています。
Now Platform アプリケーションで AI 検索 を有効にして構成	サポートされている Now Platform アプリケーションの検索エンジンとして AI 検索 を指定します。使用する各アプリケーションの検索アプリケーション構成を選択し、利用可能な検索 UX 設定を構成します。
グローバル検索用のカスタム検索照合の作成	必要に応じて、特定の Now Platform テーブルの指定された列 (フィールド) からの結果のみと一致する完全一致グローバル検索を設定します。

ガイド付きセットアップを使用して AI 検索 を実装する

ガイド付きセットアップには一連のタスクがあり、ServiceNow のインスタンスで AI 検索 を設定するために役立ちます。AI 検索 ガイド付きセットアップを開くには、[すべて] > *AI* 検索 > [ガイド付きセットアップ] に移動します。

ガイド付きセットアップインターフェイスの使用に関する詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

AI 検索 アドミニストレーターとユーザーにロールを割り当て

ais_admin、ais_external_content、ais_high_security_admin、および search_application_admin ロールをユーザーに付与して、ユーザーが AI 検索 および検索アプリケーションの設定とコンテンツを構成および管理できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のロールを持つユーザーは、AI 検索 アプリケーションの設定とコンテンツにアクセスして構成できます。

ロール	説明
AI 検索 アドミン [ais_admin]	次を含む AI 検索 アプリケーションの構成設定を管理します。 • インデックス付きソースの作成、読み取り、更新、削除 • 検索ソースの作成、読み取り、更新、削除 • 検索ソースと検索プロファイル間のマッピングの作成および削除 • 検索プロファイルの作成、読み取り、更新、削除

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明
	• 同義語とストップワード辞書の作成、読み取り、更新、削除 • ディクショナリーと検索プロファイル間のマッピングの作成および削除 • 検索プロファイルにリンクされた自動修正ディクショナリーの処理によるタイポの読み取りと更新 • Genius 結果の構成の作成、読み取り、更新、削除 • Genius 結果の構成と検索プロファイル間のマッピングの作成および削除 • 結果改善ルールの作成、読み取り、更新、削除 • 結果改善ルールと検索プロファイル間のマッピングの作成および削除
AI 検索 高セキュリティアドミニストレーター [ais_high_security_admin]	次を含む AI 検索 の高セキュリティ設定にアクセスします。 • 検索ソースからのすべての検索フィルターと検索プレビュー UI のコンテンツセキュリティをバイパスし、AI 検索 インデックスで利用可能なすべての検索クエリ結果を表示します。 • 外部コンテンツユーザーマッピングのインポート履歴レコードを読み込みます。 これは昇格された権限ロールです。昇格された特権ロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。昇格された権限ロールの詳細については「昇格された権限ロール」を参照してください。昇格の詳細については、「特権ロールへの昇格」を参照してください。 インスタンスセキュリティセンターの高権限のロールを持つユーザーのユーザーメトリクスには、このロールが割り当てられたユーザーの数が表示されます。詳細については、「ユーザーメトリクス」を参照してください。
Search アプリケーション管理者 [search_application_admin]	Zing および AI 検索 の検索アプリケーション構成を作成、読み取り、更新、および削除します。 このロールには、ais_admin ロールと personalize_dictionary ロールが含まれています。
AI 検索 外部コンテンツ API ユーザー [ais_external_content]	次を含む AI 検索 外部コンテンツ API のエンドポイントにアクセスします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明
	• 外部コンテンツ取り込み API を使用して、AI 検索 の外部ドキュメントを検索結果としてインデックスにフィードするか、インデックスから外部ドキュメントのレコードを削除します。 • AI 検索 外部ユーザーマッピング API を使用して、外部コンテンツセキュリティのユーザーマッピングをインポートします。 外部コンテンツ API エンドポイントへのアクセスが必要な非インタラクティブユーザーと統合ユーザーに、このロールを割り当てます。非インタラクティブユーザーの詳細については「非インタラクティブセッション」を参照してください。統合ユーザーの詳細については、「内部統合ユーザーとしてサービス アカウントをマークする」を参照してください。 admin ロールを持つユーザーは、外部コンテンツ API エンドポイントにアクセスするためにこのロールは必要ありません。

これらのロールをユーザーとグループに割り当てて、それらを AI 検索 の検索アドミニストレーターまたは外部コンテンツ API ユーザーとして有効にします。

手順

- ユーザーへのロールのアサイン
- グループへのロールのアサイン

インデックス付きソース

インデックス付きソースは、検索可能にするコンテンツを含む Now Platform® テーブルと外部ドキュメントセットを指定します。AI 検索 は、これらのソースからレコードまたはドキュメントを取り込み、検索可能なコンテンツを検索インデックスに保存します。

インデックス付きソースを作成する手順については、「インデックス付きソースを作成する」を参照してください。

インデックス付きソースタイプ

AI 検索 は、次に挙げるインデックス付きソースタイプをサポートしています。

インデックス付きソース

内部インデックス付きソースは、Now Platform レコードからコンテンツとメタデータを取得します。インデックス付きソースには、一意の名前と、検索可能にするレコードが入った Now Platform テーブルへの参照が含まれています。AI 検索 は、このテーブルと、インデックス作成用に設定したその子テーブルで、検索可能なコンテンツとメタデータを抽出してインデックスを作成します。

AI 検索 は一部の Now Platform テーブルをインデックスから除外します。これらの除外されたテーブルまたはその派生テーブルのインデックス付きソースは定義できません。除外されたテーブルのリストについては「AI 検索 インデックス付けから除外された Now Platform テーブル」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部インデックス付きソースを使用して リモートテーブル にインデックスを付けることはできません。リモートテーブルのコンテンツにインデックスを付けるには、外部インデックス付きソースを作成します。

外部インデックス付きソース

外部のインデックス付きソースは、外部リポジトリまたはリモートテーブルからドキュメントコンテンツとメタデータを取得します。このソースには、一意の名前と、Now Platform テーブルに代わって外部コンテンツスキーマテーブルへの参照が含まれます。外部コンテンツのインデックス付きソースの設定の詳細については、「AI 検索 での外部コンテンツのインデックス作成と検索」を参照してください。

インデックス付きソース保持ポリシーとフィルター条件

タスク [task] テーブルやそれを拡張するテーブルなどの大きなソーステーブルにインデックスを付けると、AI 検索 インデックスに多数のレコードが追加される可能性があります。ソーステーブルからインデックスを付けるレコードのセットを制限するために、インデックス付きソースの保持ポリシーとフィルター条件を構成できます。AI 検索 もこれらの設定を使用して、古いレコードをインデックスから自動的に消去します。保持ポリシーとフィルター条件の詳細については、「インデックス付きソース保持ポリシーとフィルター条件」を参照してください。

注: タスク [task] テーブルまたはそれを拡張するテーブルのレコードにインデックスを付けるインデックス付きソースには、保持ポリシーが必要です。他のインデックス付きソースではオプションです。

インデックス付きソース属性とフィールド設定

インデックス付きソースの属性とフィールド設定を構成して、ソースレコードのインデックス動作を制御できます。属性はインデックス付きソースの動作をレコードレベルで制御し、フィールド設定はインデックス付きレコードの個々のフィールドに対する動作を定義します。利用可能な属性やフィールド設定のリストなどの詳細については、「インデックス付きソースの属性」 および「フィールド設定」を参照してください。

インデックス付きソースからのコンテンツのインデックス作成

インデックス付きソースを定義すると、AI 検索 によって、選択したソーステーブルとその指定した子テーブルのレコードに加えられた変更のインデックス作成が自動で開始されます。これらのテーブルのすべてのレコードの作成、更新、および削除操作の結果は、検索インデックスに反映されます。AI 検索 は、完全なテーブルインデックスを実行するまで、これらのテーブルの未変更のレコードのコンテンツをインデックス化しません。 完全なテーブルインデックス作成の手順を含む、インデックス作成動作の詳細については、「インデックス付きソースからのコンテンツのインデックス作成」を参照してください。

注: AI 検索 に含まれる事前構成済みのインデックス付きソースは、ソースレコードの文字列フィールドからのコンテンツにのみインデックスを付けます。これらのインデックス付きソースからレコードを検索する場合、数値フィールドを使用して検索結果をファセットまたはフィルタリングできますが、数値フィールド値を使用してレコードを検索することはできません。レコードの数値フィールド値を検索するには、それらを文字列フィールドにコピーして、インデックスが作成されるようにします。

ナレッジ記事のコンテンツのインデックス作成

ナレッジ [kb_knowledge] テーブルのレコードからコンテンツのインデックスを作成する場合、AI 検索 デフォルトでナレッジブロックに定義されたコンテンツが含まれます。アドミニストレーターは、このデフォルトの動作を上書きし、ナレッジ記事のインデックスを作成する際にナレッジブロックからコンテンツを除外するように AI 検索 を構成できます。この変更の詳細については、「AI 検索 インデックスからのナレッジブロックコンテンツの除外」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同じ Now Platform テーブルに対する複数のインデックス付きソース

1 つの Now Platform テーブルに複数のインデックス付きソースを作成することはできません。 ただし、プラグインとアプリケーションが Now Platform テーブルで重複するインデックス付きソースを定義している場合があります。たとえば、ベースシステムにユーザー [sys_user] テーブルに対して定義されたインデックス付きソースが含まれていても、プラグインまたはアプリケーションがこのテーブルに対して別の名前で 2 番目のインデックス付きソースを定義している場合があります。

注: 指定された Now Platform テーブルで一度にアクティブにできるインデックス付きソースは 1 つだけです。デフォルトでは、テーブルの重複したインデックス付きソースは非アクティブになります。これらの重複ソースの 1 つをアクティブにするには、その前に現在アクティブなソースを編集して非アクティブにする必要があります。AI 検索 は、アクティブなインデックス付きソースのコンテンツとメタデータのみのインデックスを作成します。

インデックス付きソースを作成する

AI 検索 を使用して Now Platform® テーブルレコードからのコンテンツやメタデータを検索可能にするためのインデックス付きソースを定義します。

始める前に

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

インデックス付きソースを作成するときは、Now Platform テーブルを指定します。AI 検索 は、指定されたソースのコンテンツとメタデータにインデックスを付け、検索ソースに含めることができるようにします。

デフォルトでは、AI 検索 は指定されたソーステーブルのすべてのレコードにインデックスを付けます。インデックス付きソースの保持ポリシーとフィルター条件を設定することで、インデックスを付けるレコードを制限できます。保持ポリシーとフィルター条件の詳細については、「インデックス付きソース保持ポリシーとフィルター条件」を参照してください。

注: タスク [task] テーブルまたはそれを拡張するテーブルのレコードにインデックスを付けるインデックス付きソースには、保持ポリシーが必要です。他のインデックス付きソースではオプションです。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 「インデックス付きソース」フォームでフィールドに記入します。

   フィールド値の説明については、「「インデックス付きソース」フォーム」を参照してください。

   注: 1 つの Now Platform テーブルに複数のインデックス付きソースを作成することはできません。

4. [送信] を選択します。
   新しいインデックス付きソースが AI 検索 のインデックス付きソースリストに表示され、[ステータス **(State)]** が [新規] に設定されます。新しいインデックス付きソースに手動でインデックスを作成する必要がある場合は、情報メッセージとアラートの四角形のアイコン (⚠) が表示されます。
5. オプション: 選択したソーステーブルの子テーブルのインデックスを構成するには、新しいインデックス付きソースを開き、子テーブルごとに次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 「子テーブル」関連リストで [新規] を選択します。

b. 「子テーブル」フォームで、フィールドに記入します。
フィールド値の説明については、「[子テーブル] フォーム」を参照してください。

c. [送信] を選択します。
新しい子テーブルが「子テーブル」関連リストに表示されます。

次のタスク
インデックス作成中の新しいインデックス付きソースによるソースレコードとフィールドの処理方法を制御するには、そのインデックス付きソースの属性とフィールド設定を構成します。詳細については、「インデックス付きソースの属性」と「フィールド設定」を参照してください。

ソースレコードのコンテンツを検索可能にするには、新しいインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行します。この手順の詳細については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

インデックス付きソース保持ポリシーとフィルター条件

AI 検索 は設定を使用して、古いレコードをインデックスから自動的に消去し、検索パフォーマンスを最適化します。ソーステーブルからインデックスを付けるレコードのセットを制限するために、インデックス付きソースの保持ポリシーとフィルター条件を構成できます。

インデックス付きソース保持ポリシー

タスク [task] テーブルやそれを拡張するテーブルなどの大きなソーステーブルにインデックスを付けると、AI 検索 インデックスに多数のレコードが追加される可能性があります。最後に更新されてからの時間に基づいてインデックス付きソーステーブルレコードのセットを制限するには、インデックス付きソースの保持ポリシーを選択します。AI 検索 は、保持ポリシーに対して定義された期間内に更新されたソースレコードのみにインデックスを付けます。たとえば、2 年間の保存ポリシーを選択した場合、AI 検索 は 2 年以上前に最後に更新されたソースレコードを除外します。

ソースレコードの最後の更新からの時間がインデックス付きソースの保持ポリシーの制限を超えた場合、AI 検索 は対応するインデックス付きレコードを古いものとしてマークします。

注: タスク [task] テーブルまたはそれを拡張するテーブルのレコードにインデックスを付けるインデックス付きソースには、保持ポリシーが必要です。他のインデックス付きソースではオプションです。

インデックス付きソースのフィルター条件

ソーステーブルからインデックス付きレコードのセットを制限するには、インデックス付きソースのフィルター条件を定義します。AI 検索 は、定義されたすべてのフィルター条件に一致するレコードのみにインデックスを付けます。

ソースレコードがインデックス付きソースのフィルター条件を満たさなくなった場合、AI 検索 は対応するインデックス付きレコードを古いものとしてマークします。

古いレコードの消去

AI 検索 はインデックスから古いレコードを毎日自動的に消去します。アドミンロールを持つユーザーは、古いレコードを手動で消去できます。この手順の詳細については、「古いレコードを AI 検索インデックスから消去する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

古いレコードを AI 検索インデックスから消去する

スケジュール済みジョブを実行して、AI 検索 インデックスから古いレコードを削除します。

始める前に

必要なロール：admin

> **注:** *glide.script_processor.admin* システムプロパティの値がデフォルト値から変更されている場合は、そのプロパティ値で指定されたロールが必要です。このプロパティ値とその作用の詳細については、「バックグラウンドスクリプトへのアクセスを制限する (Security Center 1.3 および 2.0 で更新)」を参照してください。

このタスクについて

AI 検索 インデックスのレコードで次のいずれかの条件が満たされた場合、AI 検索 はそのレコードを古いものとしてマークします。

- レコードの最後の更新からの経過時間が、インデックス付きソースの保持ポリシーからの経過時間制限を超えています
- レコードは、インデックス付きソースに対して定義されたフィルター条件を満たさなくなりました

AI 検索 はインデックスから古いレコードを毎日自動的に消去します。アドミニストレーターは、バックグラウンドスクリプトを実行することで、手動でレコードを消去できます。

バックグラウンドスクリプトの実行の詳細については、「[スクリプト - バックグラウンド] モジュール」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプト - バックグラウンド]に移動します。

   > **注:** *glide.script_processor.admin* システムプロパティの値が security_admin に設定されている場合、このモジュールにアクセスするには、その特権ロールに昇格する必要があります。特権の昇格方法の詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。

2. [スクリプトを実行 (サーバー上で実行される **JavaScript)]** フィールドで、次のバックグラウンドスクリプトのいずれかを入力します。
   - 特定のテーブルからインデックス付けされた古いレコードを消去するには、次のスクリプトを入力し、「`TABLE_NAME`」を選択したテーブルの名前に置き換えます。

     ```
     new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments('TABLE_NAME');
     ```

     たとえば、ナレッジテーブルのインデックス付きソースからインデックス付けされたすべての古いレコードを消去するには、スクリプト内の「`TABLE_NAME`」を `kb_knowledge` に置き換えます。
   - インデックスが作成されたテーブルに関係なく、インデックス内のすべての古いレコードを消去するには、次のスクリプトを入力します。

     ```
     new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments();
     ```

3. [スクリプトを実行] を選択します。
   スクリプトは、インデックスハンドラーが処理するイベントを作成するため、スクリプトは消去ジョブの完了時にブロックされることなくに完了します。

タスクの結果

バックグラウンドスクリプトを実行して、AI 検索インデックスから古いレコードを削除します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インデックス付きソースのガードレール

インデックス付きソースからインデックスを作成するタスクとアラートソースレコードの数を制限するガードレールを使用して、インデックスサイズを縮小し、検索パフォーマンスを向上させます。

ガードレールの概要

タスク [task] テーブルとアラート [em_alert] テーブル、およびその子テーブルに多数のレコードが含まれています。これらのテーブルからレコードの完全なセットを検索用にインデックスを作成すると、AI 検索 インデックスのサイズが増加し、インデックス作成と検索のパフォーマンスに影響を与える可能性があります。

インデックスサイズを縮小して検索パフォーマンスを維持するために、 AI 検索 はこれらのテーブルからレコードのインデックスを作成する際にガードレールを適用します。これらのガードレールは、タスクテーブルとアラートテーブルからインデックスを作成できるレコードの最大数を制限します。

ガードレールは、タスクテーブルとアラートテーブル、およびその子テーブルのベースシステムで有効になっています。デフォルトでは、AI 検索 はこれらのテーブルごとに最大 1000 万件のレコードのインデックスを作成します。

ガードレールの仕組み

ガードレールが有効になっている場合、AI 検索 は最初にインデックス付きデータソースのガードレール制限 [`ais_guard_rail_limit_data_source`] テーブルをチェックして、インデックス付きソースのレコードが存在するかどうかを確認します (そのインデックス付きソースに対してインデックスを付けるレコードの最大数を定義します)。テーブルエントリが存在しない場合、AI 検索 は `glide.ais.ingestion.guard_rails_enabled_datasources` システムプロパティ値をチェックして、インデックス付きソースに制限が定義されているかどうかを確認します。どちらの場所にも制限が見つからない場合、AI 検索 はインデックス付きソースにガードレール制限を適用しません。

インデックス付きレコード数のガードレール制限は、インデックス付きソースのフィルター条件と保持ポリシーによってソースレコードのセットが制限された後に適用されます。インデックス付きソースのフィルター条件と保持ポリシーの詳細については、「インデックス付きソース保持ポリシーとフィルター条件」を参照してください。

AI 検索 は常に、インデックスが付いたソーステーブルから最後に変更されたレコードにインデックスを付けます。インデックス作成によってテーブルのレコード数がガードレールの制限を超えた場合、AI 検索 はインデックスから古いレコードを破棄して、新しいレコード用のスペースを確保します。

ガードレール設定の変更

ServiceNow® の従業員は、インスタンスのガードレール設定を次のように変更できます。

- タスクとアラートテーブルのガードレールに対する基本システムのレコード数制限を上書きする
- カスタムガードレールを作成して、他のソーステーブルからインデックスを作成するレコードの最大数を制限する
- ガードレールの無効化

注: インスタンスのガードレール設定の変更が AI 検索 のインデックス作成動作に反映されるまでに最大 24 時間かかる場合があります。

インデックス付きソースのセマンティックインデックス構成

AI 検索 の一般化された RAG (Retrieval-Augmented Generation) フレームワークは、Now Platform® テーブルからインデックス作成されたレコードのセマンティックインデックス設定を構成する簡素化された方法を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セマンティックインデックス構成の概要

AI 検索 アドミンは、インデックス付きソースのセマンティックインデックス設定を構成できます。これらの設定では、セマンティックベクトル検索で使用するために、AI 検索 インデックス付きソースのコンテンツにインデックスを付ける方法を指定します。特定のインデックス付きソースのセマンティックインデックス設定のグループは、セマンティックインデックス構成と呼ばれます。

各セマンティックインデックス構成には、次の要素が含まれています。

インデックス付きソース

セマンティックベクトル検索用にインデックスを作成するフィールド値または添付ファイルを含む、既存のインデックス付きソースへの参照。

インデックス付きソースの詳細については、「インデックス付きソース」を参照してください。セマンティックベクトル検索の詳細については、「AI 検索 でのセマンティックベクトル検索」を参照してください。

モデルの埋め込み

セマンティックベクトル検索のためにインデックス付きソースからコンテンツのインデックスを作成する際に、システムが使用する 1 つ以上の埋め込みモデルのリスト。

埋め込みモデルは、インデックス付きコンテンツで見つかった情報をベクターマップでエンコードする方法を指定します。セマンティックベクトル検索では、ベクトルマップのエンコードされた情報を使用して、検索用語と同様の意味を持つ検索結果を検索します。

チャンク戦略と関連パラメーター

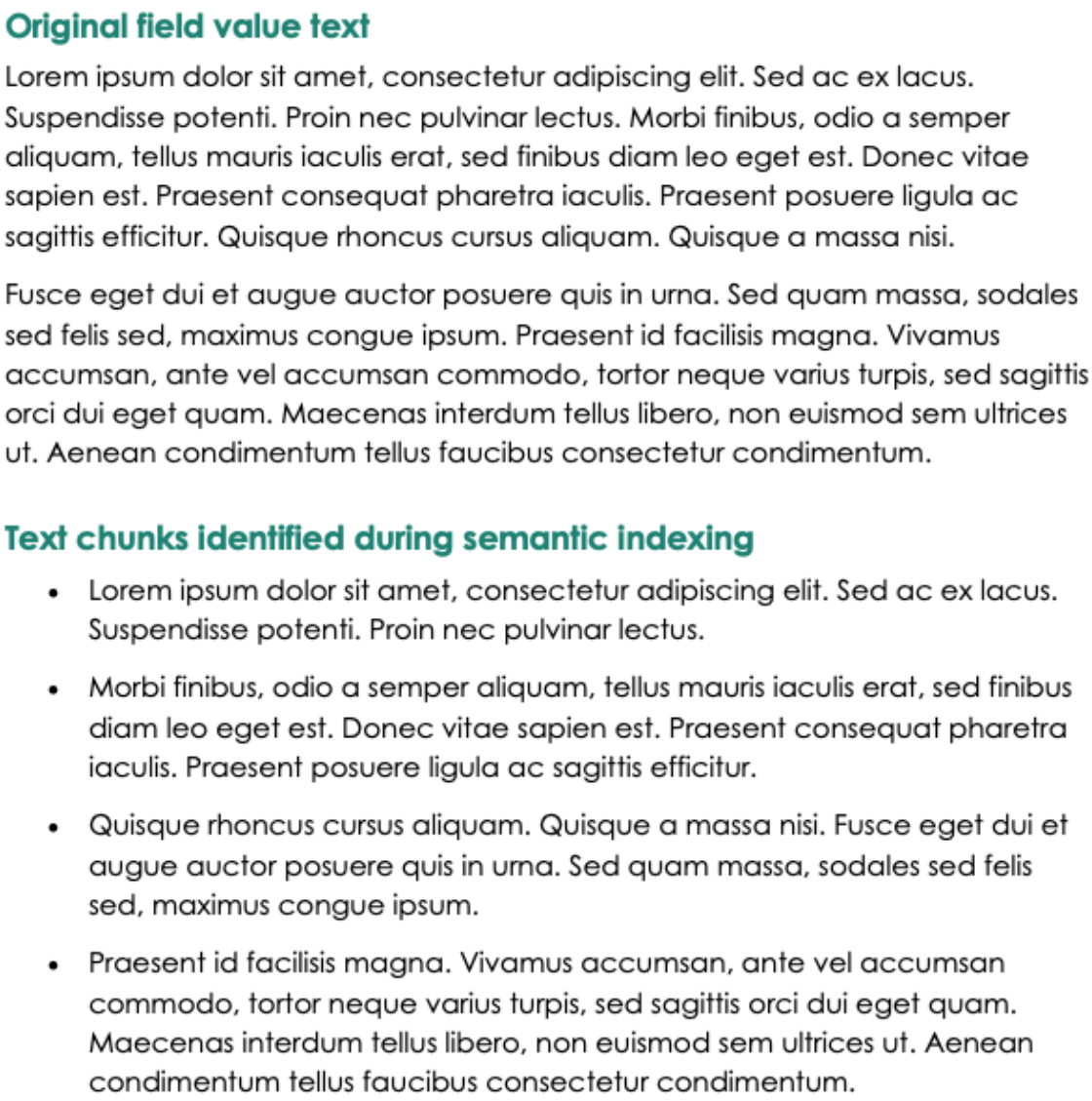
チャンク戦略と関連するパラメーター値。これらを組み合わせて、セマンティックベクトル検索のインデックス作成中に、インデックス付きソースの選択されたフィールドと添付ファイルのコンテンツをどのように処理するかを決定します。

チャンクとは、インデックス作成中にテキストを小さな部分 (チャンク) に分割するプロセスです。AI 検索 はコンテンツをチャンク化することで、 検索の負荷を軽減し、セマンティックベクトル一致のコンテキストと関連性を向上させます。

次の画像は、サンプルフィールド値テキストの 2 段落ブロックを、セマンティックインデックス作成のためにチャンクに分割する方法を示しています。示されているように、チャンクには複数の文を含める

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ことができ、元のテキストにある段落区切りにまたがる場合があります。



す。

セマンティックインデックスフィールド

インデックス付きソースからのコンテンツのセマンティックインデックス設定を提供する 1 つ以上のセマンティックインデックスフィールドへの参照。

各セマンティックインデックスフィールドは、インデックス付きソーステーブルの単一フィールド、またはそのテーブルの添付ファイルのセマンティックインデックス設定を定義します。セマンティックベクトル検索用にインデックス付きソースのコンテンツにインデックスを付けるときに、セマンティックインデックスフィールドを評価する順序を指定できます。

注: インデックス付きソースに対して複数のセマンティックインデックス構成を定義できますが、最初の構成以降の各設定では、インデックス作成時に追加のパフォーマンスコストが課せられます。

セマンティックインデックス構成のアクティブ化

セマンティックインデックス構成機能は、AI 検索Semantic Controller プラグイン (com.glide.ais.semantic_search) によって提供されます。このプラグインは、Now Assistアプリケーション をインストールすると、インスタンスに対して自動的にアクティブ化されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セマンティックインデックス構成がアクティブ化されているかどうかを確認するには、すべて > AI 検索 > AI 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動してインデックス付きソースレコードを選択します。[インデックス付きソース (Indexed Source)] フォームにセマンティックインデックス構成の関連リストが表示されている場合は、プラグインがアクティブ化されています。

インデックス付きソースのセマンティックインデックス設定の構成

AI 検索 がインデックス付きソースのレコードに、インデックスを付けるときに適用するセマンティックインデックス生成構成の設定を指定します。

始める前に

インスタンスで AI 検索Semantic Controller プラグイン (com.glide.ais.semantic_search) がアクティブになっている必要があります。このプラグインは、Now Assist インスタンスにアプリケーション がインストールされると自動的にアクティブ化されます。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

AI 検索 アドミニストレーターは、このタスクを実行して、セマンティックベクトル検索用にシステムのインデックスを作成するインデックス付きソースのテーブルからフィールドを選択できます。ソーステーブルからセマンティックインデックスが作成されたコンテンツに使用する、埋め込みモデルとコンテンツチャンク戦略を選択することもできます。

手順

1. すべて > AI 検索 > AI 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. セマンティックインデックス設定を構成するインデックス付きソースを選択します。
   選択したインデックス付きソースが、[インデックス付きソース] フォームビューで開きます。
3. [セマンティックインデックス構成] 関連リストで、[新規] を選択します。

   注: [インデックス付きソース] フォームに [セマンティックインデックス構成] 関連リストが表示されない場合は、アドミニストレーターに問い合わせて、インスタンスに少なくとも 1 つの Now Assist アプリケーション がインストールされていることを確認してください。Now Assist アプリケーションをインストールすると、セマンティックインデックスの構成に必要な AI 検索Semantic Controller プラグイン (com.glide.ais.semantic_search) がアクティブ化されます。

4. [セマンティックインデックス構成] フォームの各フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[セマンティックインデックス構成] フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。
   既存のセマンティックインデックス構成を更新する場合は、代わりに [更新] を選択します。
   [セマンティックインデックス構成] フォームが再ロードされ、選択したフィールド値と [セマンティックインデックスフィールド] 関連リストが表示されます。
6. [セマンティックインデックスフィールド] 関連リストで、指定されたインデックス付きソースのセマンティックインデックスに含めるコンテンツを持つフィールドごとに、次の手順を実行します。

   a. [新規] を選択します。

   b. [セマンティックインデックスフィールド] フォームの各フィールドに入力します。
      フィールド値の説明については、「[セマンティックインデックスフィールド] フォーム」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [送信] を選択します。
新しいセマンティックインデックスフィールドレコードが [セマンティックインデックスフィールド] 関連リストに表示されます。

次のタスク
インデックス付きソースのセマンティックインデックス構成設定を変更した後、そのインデックス付きソースからコンテンツのインデックスを再作成する必要があります。インデックスの再作成の手順については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

注: 通常、セマンティックベクトル検索用のコンテンツのインデックス作成は、キーワード検索用のインデックス作成よりも時間がかかります。インデックス付きソースのセマンティックインデックス構成を定義すると、再インデックス付けに時間がかかる場合があります。

AI 検索 インデックスからのナレッジブロックコンテンツの除外

AI 検索 がナレッジブロックにあるコンテンツをインデックス作成できないようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
AI 検索 は、ナレッジ記事のコンテンツとメタデータにインデックスを作成する際に、公開されたナレッジブロックに指定されたコンテンツを含めます。

アドミニストレーターは、*glide.ais.disable_kbb* システムプロパティの値を設定することで、このデフォルトの動作を上書きし、ナレッジブロックコンテンツを検索インデックスから除外できます。このシステムプロパティの値が true に設定されている場合、AI 検索 はナレッジ記事からコンテンツとメタデータのインデックスを作成するときにナレッジブロックコンテンツを無視します。

ナレッジ記事で参照するためのナレッジブロックの作成と公開の詳細については、「ナレッジブロックの使用」を参照してください。

手順

1. システムプロパティ [sys_properties] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに「`sys_properties.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. 名前 *glide.ais.disable_kbb* のシステムプロパティレコードを検索します。
   - この名前のシステムプロパティレコードが存在する場合は、そのレコードを選択して開きます。
   - この名前のシステムプロパティレコードが存在しない場合は、[新規] を選択し、システムプロパティフォームの [名前] フィールドに `glide.ais.disable_kbb` と入力します。
3. システムプロパティフォームの [値] フィールドで、「*true*」を入力します。
4. [送信] または [更新] を選択して、変更したシステムプロパティレコードを保存します。

次のタスク
新しい設定を有効にするには、ナレッジテーブルのインデックス付きソースのインデックスを再作成します。再インデックス作成の詳細については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インデックス付きソースの属性

インデックス付きソース属性は、インデックス付きソースからのすべてのレコードのインデックス動作を定義します。

インデックス付きソース属性の使用例は次のとおりです。

- ソーステーブルからインデックスを付けたレコードのセットを制限するフィルターを定義します。
- ソーステーブルレコードで見つかった添付ファイルまたはタグのデフォルトのインデックス作成動作を変更します。
- ソーステーブルレコードから翻訳済みフィールドにインデックスを付けるかどうかを指定します。

インデックス付きソースの属性は、そのソースの「詳細設定」関連リストに表示されます。

インデックス付きソース属性の作成

インデックス付きソース属性を定義して、ソーステーブルのすべてのレコードの AI 検索 コンテンツのインデックス作成動作を設定します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
使用可能なインデックス付きソースの属性と値の詳細については、「AI 検索 のインデックス付きソースの属性のリスト」を参照してください。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. 属性を定義するインデックス付きソースを開きます。
3. [詳細設定] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. 「インデックス付きソース属性」フォームで、フィールドに記入します。
   フィールド値の説明については、「「インデックス付きソースの属性」フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいインデックス付きソース属性が、「詳細設定」関連リストに表示されます。

次のタスク
新しいインデックス付きソース属性を有効にするには、インデックス付きソースのテーブル全体の再インデックスを実行します。この手順の詳細については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

インデックス付きソースのタグのインデックス作成を有効化

インデックス付きソースのレコードで見つかったタグからコンテンツのインデックスを作成できるように、インデックス付きソース属性を構成します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
デフォルトでは、AI 検索 インデックス作成ではソースレコードのタグは無視されます。インデックス付きソースのすべてのレコードのタグのインデックス作成を有効にできます。すべての共有された

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバルに表示されるタグをインデックス作成するか、グローバルに表示されるタグのみをインデックス作成するかを選択します。プライベートタグがインデックス作成されることはありません。

インデックス付きソース属性の定義に関するより一般的な手順については、「インデックス付きソース属性の作成」を参照してください。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. タグのインデックス作成を有効にするインデックス付きソースを開きます。
3. [詳細設定] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. 「インデックス付きソース属性」フォームで、フィールドに記入します。
   a. [属性] フィールドに「`index_tags`」と入力します。
   b. [値] フィールドに、次のいずれかのオプションを入力します。

オプション	説明
everyone_only	全員と共有しているタグのみがインデックスを付けられます。
all_shared	すべての共有タグ (**[Everyone]**、**[Groups and Users]**) にインデックスが付けられます。

   フィールド値の説明については、「「インデックス付きソースの属性」フォーム」を参照してください。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しい *index_tags* のインデックス付きソース属性は、「詳細設定」関連リストに表示されます。

次のタスク
新しい *index_tags* 属性を有効にするには、インデックス付きソースのテーブル全体の再インデックスを実行します。この手順の詳細については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

インデックス付きソースの添付ファイルのインデックス作成を有効化

インデックス付きソースのレコードで見つかった添付ファイルからコンテンツのインデックスを作成できるように、インデックス付きソース属性を構成します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
デフォルトでは、AI 検索 は、ソーステーブルレコードで見つかった添付ファイルの検索可能なコンテンツとメタデータ (ファイルサイズや日付など) にインデックスを作成します。インデックス作成では、次の添付ファイル形式がサポートされています。

- 拡張されたアクティブサーバーページ (`.aspx`)
- ハイパーテキストマークアップ言語 (`.html`、`.htm`)
- Microsoft Excel (`.xls`、`.xlsx`)
- Microsoft PowerPoint (`.pot`、`.potx`、`.ppt`、`.pptm`、`.pptx`)
- Microsoft Word (`.doc`、`.docx`、`.dot`、`.dotx`)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プレーンテキスト (`.txt`)
- Portable Document Format (`.pdf`)

> **注:** AI 検索 では、サイズが 25 MB を超える添付ファイルは無視されます。標準のインデックス作成では、添付ファイルのデータの最初の 1 MB のコンテンツのみがインデックス付けされますが、セマンティックベクトルインデックス作成では、添付ファイルの完全なコンテンツがインデックス付けされます。

AI 検索 は、暗号化されたレコードの添付ファイルに対して限定的なサポートを行います。

- 暗号化された添付ファイルのインデックスを作成する場合、AI 検索 は添付ファイルのファイルサイズや日付などのメタデータを抽出しますが、検索可能なコンテンツは抽出しません。
- 暗号化された添付ファイルの MIME タイプは、 `application/octet-stream` として検出されます。
- 暗号化された添付ファイルのフィードバックは取り込みログメッセージに表示されません。

添付ファイルのインデックス作成は、インデックス付きソースの *index_attachments* 属性によって制御されます。

- true (デフォルト値)：インデックス付きソースのレコードの添付ファイルにインデックスが付けられます。
- false：インデックス付きソースのレコードの添付ファイルにインデックスは付けられません。

次の手順では、インデックス付きソースに対してこの属性が true に設定されていることを確認する方法を説明します。インデックス付きソース属性の定義に関するより一般的な手順については、「インデックス付きソース属性の作成」を参照してください。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. 添付ファイルのインデックス作成を確認または変更するインデックス付きソースを開きます。
3. [詳細設定] 関連リストで、値 *false* を持つ *index_attachments* 属性を確認します。

   > **注:** 関連リストに *index_attachments* 属性が存在しない場合、または値が *true* を持つ属性が存在する場合は、インデックス付きソースに対して添付ファイルのインデックス作成が既に有効になっています。それ以上の手順は必要ありません。

4. *index_attachments* 属性を開き、その値を *false* から *true* に変更します。

タスクの結果

インデックス付きソースに対して添付ファイルのインデックス作成が有効になっています。

次のタスク

index_attachments 属性の値を *false* から *true* に変更した場合は、インデックス付きソースのコンテンツのインデックスを再作成します。再インデックス作成の詳細については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

AI 検索 のインデックス付きソースの属性のリスト

AI 検索 のインデックス付きソースのインデックスの動作を調整するには、インデックス付きソースの属性と値を設定します。

AI 検索 のインデックス付きソース属性を定義する手順については、「インデックス付きソース属性の作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性	説明
フィルター	インデックス付きソーステーブルと、インデックス作成用に構成されたそのすべての子テーブルに適用するフィルター条件を指定します。インデックス作成では、このフィルター条件を満たさないソースレコードは無視されます。 インデックス付きソースのこの属性の値を変更した場合、その変更は、インデックス付きソースのコンテンツのインデックスを再作成するまで有効になりません。インデックスの再作成の手順については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。
index_attachments	インデックス付きレコードから添付ファイルインデックス作成動作を制御します。 サポートされている値は次のとおりです。 • *true*：このテーブルの添付ファイルインデックス作成を有効にします。 • *false*：このテーブルの添付ファイルインデックス作成を無効にします。 デフォルト値：*true* インデックス付きソースのこの属性の値を変更した場合、その変更は、インデックス付きソースのコンテンツのインデックスを再作成するまで有効になりません。インデックスの再作成の手順については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。
index_tags	インデックス付きレコードからのタグのインデックス作成動作を制御します。 サポートされている値は次のとおりです。 • *all_shared*：共有タグとグローバルに表示されるタグにインデックスを作成します。 • *everyone_only*：グローバルに表示されるタグのみインデックスを作成します。 • *none*：タグのインデックス作成を無効にします。 デフォルト値：*none*

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性	説明
	注: 検索結果には、タグの可視化ではなく、結果レコードの可視化に基づいてインデックス付きタグが表示されます。 インデックス付きソースのこの属性の値を変更した場合、その変更は、インデックス付きソースのコンテンツのインデックスを再作成するまで有効になりません。インデックスの再作成の手順については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。
index_translated_fields	インデックス付きレコードからの変換済みフィールドのインデックス作成動作を制御します。 サポートされている値は次のとおりです。 • *true*：このテーブルの変換済みフィールドのインデックス作成を有効にします。 • *false*：このテーブルの変換済みフィールドのインデックス作成を無効にします。 デフォルト値：*false* **注:** kb_knowledge など、手動でマップされたレコードを持つテーブルの場合、インデックス作成ではこの属性は無視され、手動マッピングが優先されます。 インデックス付きソースのこの属性の値を変更した場合、その変更は、インデックス付きソースのコンテンツのインデックスを再作成するまで有効になりません。インデックスの再作成の手順については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。
index_translated_reference_fields	インデックス付きレコードからの変換済み参照フィールドのインデックス作成動作を制御します。 サポートされている値は次のとおりです。 • *true*：このテーブルの変換済み参照フィールドのインデックス作成を有効にします。 • *false*：このテーブルの変換済み参照フィールドのインデックス作成を無効にします。 デフォルト値：*true*

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性	説明
	インデックス付きソースのこの属性の値を変更した場合、その変更は、インデックス付きソースのコンテンツのインデックスを再作成するまで有効になりません。インデックスの再作成の手順については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。
user_read_takes_precedence_over_group_deny	インデックス付きソースからの外部ドキュメント検索結果で、外部ユーザーの読み取りアクセス権限と外部グループ拒否アクセス権限の優先順位を制御します。 サポートされている値は次のとおりです。 • *true*：外部ユーザー読み取りアクセス権限が、インデックス付きソースからの外部ドキュメント検索結果で、外部グループ拒否アクセス権限に優先されます。 • *false*：外部グループ拒否アクセス権限が、インデックス付きソースからの外部ドキュメント検索結果で、外部ユーザー読み取りアクセス権限に優先されます。 デフォルト値：外部コンテンツスキーマテーブルのインデックス付きソースの *true*。内部テーブルのインデックス付きソースには設定されません。 **注:** この属性は、外部コンテンツスキーマテーブルのインデックス付きソースにのみ適用されます。この属性を内部テーブルのインデックス付きソースに適用しても、効果はありません。

注: インデックス付きソース属性は、[適用先 **(Applies to)**] フィールド値として [テーブル] を持つ AI 検索構成属性 [ais_configuration_attribute] テーブルのレコードです。[適用先] フィールド値として [列] を持つこのテーブルのレコードは フィールド設定 です。

フィールド設定

フィールド設定で、インデックス付きソースからのすべてのレコードの指定されたフィールド (列) のインデックスの動作が制御されます。

フィールド設定の使用例は次のとおりです。

- ソーステーブルレコードで見つかったフィールドのテキストインデックス作成または検索機能を無効にします。
- ソーステーブルのフィールドと AI 検索 インデックスのフィールド間のデフォルトのマッピングを変更します。
- ソーステーブルレコードの参照フィールドからドット連結することで、参照テーブルフィールドをインデックスに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インデックス付きソースのフィールド設定は、そのソースの「フィールド設定とマッピング」関連リストに表示されます。

インデックス付きソースのフィールド設定の作成

インデックス付きソースフィールド設定を定義して、ソーステーブルレコードの AI 検索 のコンテンツインデックス作成動作を設定します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
使用可能なフィールド設定および値の詳細については、「AI 検索 インデックス付きソースフィールド設定のリスト」を参照してください。

手順
1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. フィールド設定を定義するインデックス付きソースを開きます。
3. 「フィールド設定とマッピング」関連リストで、[新規] を選択します。
4. 「フィールド設定」フォームで、フィールドに記入します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいフィールド設定が、「フィールド設定とマッピング」関連リストに表示されます。

次のタスク
新しいフィールド設定を有効にするには、インデックス付きソースのテーブル全体の再インデックスを実行します。この手順の詳細については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

インデックス付きソースの参照されるテーブルフィールドのインデックス作成を有効にする

ソーステーブルのフィールドによって参照されるテーブルのフィールド値にインデックスを付けるために、インデックス付きソースを構成します。これらのフィールド値のインデックスは、フィルターおよび EVAM の検索結果の構成で使用するために作成することも、検索用に作成することもできます。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
インデックス付きソーステーブルに参照フィールドが含まれている場合、AI 検索 のデフォルトは参照フィールドのインデックス値になりますが、参照するテーブルの他のフィールドには設定されません。これらの参照テーブルの値のインデックスを作成するために、インデックス作成したソーステーブルに *dot_walk_fields* および *searchable_dot_walk_fields* フィールドの設定を作成することができます。

- 検索ソースフィルター、ファセットフィルター、EVAM 検索結果構成で参照テーブルのフィールド値を使用するには、*dot_walk_fields* フィールド設定を作成します。
- 参照テーブルのフィールド値を検索可能にするには、*searchable_dot_walk_fields* フィールド設定を作成します。

いずれかのフィールド設定の値として、インデックスを作成する参照テーブルフィールドの名前を、カンマ区切りの形式でリストします。たとえば、インデックス付きソーステーブルの **[company]** フィールドで参照されるテーブルから **[name]** フィールドと **[city]** フィールドにインデックスを付けるには、**[company]** フィールドを選択し、値「name、city」を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のテーブル間をドット連結するために、ドット区切りの参照フィールドプリフィックスを使用してフィールド名の値を入力できます。たとえば、インデックス付きソーステーブルの **[company]** 参照フィールドによって参照されるテーブルの **[contact]** フィールドによって参照されるテーブルの **[name]** フィールドにインデックスを付けるには、「`company.contact.name`」という値を入力します。

注: 各ドット連結参照レベルで、インデックス作成のパフォーマンスが影響を受けます。必要な場合を除き、マルチレベル参照の使用は避けてください。

同じ参照フィールドに対して、*dot_walk_fields* と *searchable_dot_walk_fields* の両方のフィールド設定を作成できます。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. 「フィールド設定とマッピング」関連リストで、[新規] を選択します。
3. 「フィールド設定」フォームに、自社のユースケースに対して示されたフィールド値を入力します。
   - 検索ソースフィルター、ファセットフィルター、および EVAM 検索結果構成に使用する参照テーブルのフィールド値にインデックスを付けるには、 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
属性	dot_walk_fields
フィールド	<name of indexed source table reference field that you want to use to dot-walk to another table>
値	<comma-separated list of names for fields that you want to index from the referenced table>

   - 参照テーブルのフィールド値を検索可能なテキストとしてインデックス化するには、次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
属性	searchable_dot_walk_fields
フィールド	<name of indexed source table reference field that you want to use to dot-walk to another table>
値	<comma-separated list of names for fields that you want to index from the referenced table>

注: *dot_walk_fields* および *searchable_dot_walk_fields* 属性が [属性] 選択リストに表示されない場合は、[フィールド] の選択内容が参照フィールドであることを確認してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] を選択します。
   属性と値がフィールドの設定とマッピング関連リストに表示されます。

AI 検索 インデックス付きソースフィールド設定のリスト

AI 検索 インデックス付きソースレコードフィールドのインデックス付き動作を調整するには、フィールド設定属性と値を設定します。

フィールド設定の作成の詳細については、「インデックス付きソースのフィールド設定の作成」を参照してください。

属性	説明
dot_walk_fields	検索ソースフィルター、ファセットフィルター、および EVAM 検索結果構成への使用のために選択した参照フィールドのソーステーブルで、フィールドの参照値と表示値にインデックスを付けます。 AI 検索 は、参照先テーブルのフィールド値に加えられた変更を反映して、インデックス付きフィールドの値を自動的に更新します。 検索ソースフィルターの詳細については、「検索ソース」を参照してください。ファセットフィルターの詳細については、「AI 検索 アプリケーション構成のファセットを作成」を参照してください。 • フィールド：インデックス付きソーステーブル内の参照フィールドの名前。たとえば、インデックス付きソーステーブルに会社 [core_company] テーブルを参照する [会社] 参照フィールドが含まれていて、そのテーブルの [名前] フィールドと [都市] フィールドのフィールド値にインデックスを作成する場合は、「会社」をフィールドとして設定します。 • タイプ：文字列 • 値：値のインデックスを作成する参照テーブルフィールドのカンマ区切りリスト。たとえば、インデックス付きソーステーブルに会社 [core_company] テーブルを参照する [会社] 参照フィールドが含まれていて、そのテーブルの [名前] フィールドと [都市] フィールドのフィールド値にインデックスを作成する場合は、「名前、都市」を値として設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性	説明
	注: このフィールド設定でインデックスを付けたフィールド値は検索できません。参照テーブルのフィールド値に検索用のインデックスを付けるには、*searchable_dot_walk_fields* フィールド設定を作成します。同じ参照フィールドに対して、*dot_walk_fields* と *searchable_dot_walk_fields* の両方のフィールド設定を作成できます。 インデックス付きソースのフィールドのこの設定の値を変更した場合、その変更は、インデックス付きソースからコンテンツのインデックスを再作成するまで有効になりません。インデックスの再作成の手順については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。
index_calculated_field	計算されたフィールド値から検索可能なコンテンツのインデックス作成を有効にするオプション。 インデックス付きソースに計算フィールドが含まれている場合、その値に正しくインデックスを付けるには、そのフィールドのこのフィールド設定を *true* に設定します。フィールド設定値が *false* または値なしの場合、AI 検索 はコンテンツのインデックス作成時に計算フィールドの値を無視します。 • フィールド：インデックスが付いたソーステーブル内の計算されたフィールドの名前。(計算されていないフィールドを指定すると、フィールド設定の送信は却下され、警告メッセージが表示されます)。 • タイプ：ブーリアン • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *true*：選択したフィールドから計算されたフィールド値を正しくインデックス化するために、特別な処理を適用する。 ◦ *false*：選択したフィールドのフィールド値にインデックスを付けるときに、特別な処理を適用しない。計算されたフィールド値はインデックス化されません。 インデックス付きソースのフィールドのこの設定の値を変更した場合、その変更は、インデックス付きソースからコンテンツのインデックスを再作成するまで有効になりません。インデックスの再作成の手順については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルイ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性	説明
	ンデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。
map_to	選択したフィールドを、インデックス付きソーステーブルから AI 検索 インデックスフィールドにマッピングします。ソーステーブルのレコードにインデックスを付ける際、AI 検索 は指定されたインデックスフィールドに、選択されたソースフィールドの値を入力します。 たとえば、ベースシステムの「ナレッジテーブル」というインデックスが付いたソースは、 **kb_knowledge.short_description** ソースフィールドを **title** というインデックスフィールドにマッピングします。AI 検索 がナレッジ [kb_knowledge] テーブルのレコードにインデックスを付けると、インデックスが付いたレコードの検索可能なタイトルに、ソースレコードの **short_description** フィールドの値が入力されます。 • フィールド：インデックスが付いたソーステーブル内のフィールドの名前。 • タイプ：文字列 • 値：選択したフィールドの表示値をマップする AI 検索 フィールドの名前。AI 検索 インデックスフィールドの詳細については、「AI 検索 インデックスフィールド」を参照してください。 **注:** インデックス付きソースフィールドに対して定義できるのは、**map_to** フィールド設定の 1 つだけです。同じフィールドに複数の **map_to** 設定を定義しようとすると、エラーメッセージが表示されます。 インデックス付きソースのフィールドのこの設定の値を変更した場合、その変更は、インデックス付きソースからコンテンツのインデックスを再作成するまで有効になりません。インデックスの再作成の手順については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。
no_text_index	インデックス付きソースのレコードで、選択したフィールドの検索可能コンテンツのインデックス作成を無効にするオプション。 • フィールド：インデックスが付いたソーステーブル内のフィールドの名前。 • タイプ：ブーリアン • サポートされている値は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性	説明
	◦ *true*：選択したフィールドの検索可能なコンテンツのインデックス作成を無効にします。検索とフィルターはフィールドの値とマッチできません。 ◦ *false*：選択したフィールドの検索可能なコンテンツのインデックス作成を有効にします。検索とフィルターはフィールドの値とマッチできます。 • デフォルト値：*false* インデックス付きソースのフィールドのこの設定の値を変更した場合、その変更は、インデックス付きソースからコンテンツのインデックスを再作成するまで有効になりません。インデックスの再作成の手順については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。 さまざまなフィールドタイプの **[no_text_index]** オプションの設定に関する カスタマーサービス & サポート ガイドラインについては、Now Support サイトの KB0859922 を参照してください。
not_searchable	選択したフィールドのインデックス作成されたコンテンツの検索マッチングを無効にするオプション。 • フィールド：インデックスが付いたソーステーブル内のフィールドの名前。 • タイプ：ブーリアン • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *true*：選択したフィールドのインデックス作成されたコンテンツの検索マッチングを無効にします。検索はフィールドの値とマッチできません。フィルター (コンテンツセキュリティ、ナビゲーションタブ、ファセットなど) は、フィールドの値とマッチできます。 ◦ *false*：選択したフィールドのインデックス作成されたコンテンツの検索マッチングを有効にします。検索とフィルターはフィールドの値とマッチできます。 • デフォルト値：*false* インデックス付きソースのフィールドのこの設定の値を変更した場合、その変更は、インデックス付きソースからコンテンツのインデックスを再作成するまで有効になりません。インデックスの再作成の手順については、「単一のイン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

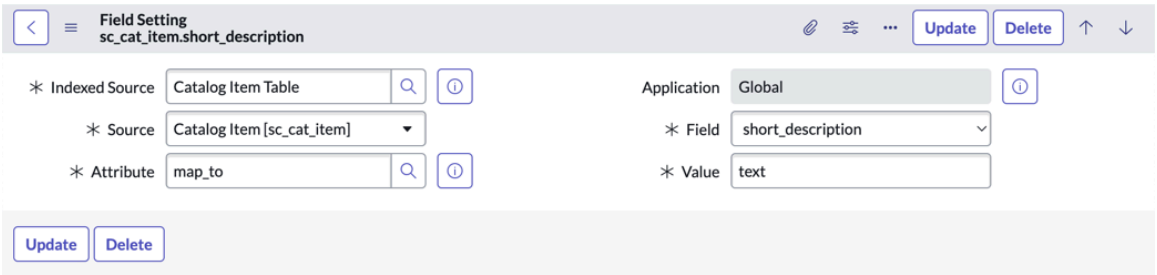
属性	説明
	デックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。
searchable_dot_walk_fields	選択した参照フィールドのソーステーブルのフィールドの参照値と表示値を、検索可能なテキストとしてインデックス付けします。 AI 検索 は、参照先テーブルのフィールド値に加えられた変更を反映してインデックス付きフィールドの値を自動的に更新しません。インデックス付きフィールド値を更新するには、インデックス付きソースにインデックスを付け直す必要があります。この手順の詳細については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。 • フィールド：インデックス付きソーステーブル内の参照フィールドの名前。たとえば、インデックス付きソーステーブルに会社 [core_company] テーブルを参照する [会社] 参照フィールドが含まれていて、そのテーブルの [名前] フィールドと [都市] フィールドから検索可能なテキストにインデックスを作成する場合は、「会社」をフィールドとして設定します。 • タイプ：文字列 • 値：検索可能なコンテンツとしてインデックスを作成する参照テーブルフィールドのカンマ区切りリスト。たとえば、インデックス付きソーステーブルに会社 [core_company] テーブルを参照する [会社] 参照フィールドが含まれていて、そのテーブルの[名前] フィールドと [都市] フィールドから検索可能なテキストにインデックスを付ける場合は、「名前、都市」を値として設定します。 **注:** このフィールド設定でインデックスを付けたフィールド値は、検索ソースフィルターには使用できません。参照テーブルのフィールド値に検索ソースフィルターで使用するためのインデックスを付けるには、*dot_walk_fields* フィールド設定を作成します。同じ参照フィールドに対して、*dot_walk_fields* と *searchable_dot_walk_fields* の両方のフィールド設定を作成できます。 インデックス付きソースのフィールドのこの設定の値を変更した場合、その変更は、インデックス付きソースからコンテンツのインデックスを再作成するまで有効になりません。インデッ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性	説明
	クスの再作成の手順については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

注: フィールド設定は、[適用先 **(Applies to)**] フィールド値として [列] を持つ AI 検索構成属性 [ais_configuration_attribute] テーブルのレコードです。[適用先] フィールド値として [テーブル] を持つこのテーブルのレコードは インデックス付きソースの属性 です。

この例では、ベースシステムの「Catalog Item Table」というインデックス付きソースで、カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルの **[short_description]** というフィールド値を、AI 検索 インデックスのインデックス付きレコードに対する **[text]** フィールドにマッピングする様子を示しています。



検索可能な参照先テーブルのフィールド値のセキュリティ

searchable_dot_walk_fields フィールド設定で検索用のインデックスを付けられた参照先テーブルのフィールド値をユーザーが検索すると、ユーザー側に表示可能なフィールド値のみが検索結果に表示されます。システムでは、フィールド値のロールベースのアクセス制御リストルール (ACL) を使用して、検索ユーザー側にそのフィールド値を表示できるかどうかを判断します。

条件ベースまたはスクリプトベースの ACL やユーザー基準がある検索可能な参照先テーブルのフィールド値は、検索結果に表示されません。

複数のドット連結参照レベルでインデックス付けされた検索可能なフィールド値の場合、システムでは最終的なフィールド値に対してのみロールベースの ACL が考慮されます。たとえば、`company.contact.name` という参照先テーブルのフィールド値に検索のためのインデックスを付けると、[名前] フィールド値に対するユーザーのアクセスは、[連絡先] フィールド値のロールベース ACL の影響を受けません。

すべての ACL をバイパスして、ユーザーがすべての検索可能な参照先テーブルフィールド値を検索できるようにするには、*glide.ais.query.allow_indexlookup_for_dotwalk* システムプロパティを true に設定します。これにより、*dot_walk_fields* および *searchable_dot_walk_fields* フィールド設定でインデックス付けされたフィールド値の ACL 評価がバイパスされます。

ACL のタイプと構成の詳細については、「アクセス制御リストのルール」を参照してください。

インデックス付きソースからのコンテンツのインデックス作成

コンテンツを検索可能にするために、インデックス作成されたソーステーブルのレコードに AI 検索がインデックスを付けます。

インデックス付きソースを定義すると、AI 検索 によって、選択したソーステーブルとその指定した子テーブルのレコードに加えられた変更のインデックス作成が自動で開始されます。これらのテーブルのすべてのレコードの作成、更新、および削除操作の結果は、検索インデックスに反映されます。AI 検索 は、完全なテーブルインデックスを実行するまで、これらのテーブルの未変更のレコードのコンテンツをインデックス化しません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照テーブルのコンテンツのインデックス作成

インデックス付きソーステーブルに他のテーブルへの参照を格納する参照フィールドが含まれている場合、AI 検索 のデフォルトは参照フィールドのインデックス値になりますが、参照テーブルの他のフィールドには設定されません。たとえば、ユーザー [sys_user] テーブルには、会社 [core_company] テーブルへの参照を格納する [会社] 参照フィールドが含まれています。ユーザーテーブルのレコードをインデックス作成する場合、AI 検索 は [会社] 参照フィールドの値をインデックス化しますが、[市区町村] や **[Web** サイト] などの他の会社テーブルフィールドの値はインデックス化しません。

参照テーブルの追加フィールドにインデックスを作成するために、インデックス作成したソーステーブルの参照フィールドのために *dot_walk_fields* および *searchable_dot_walk_fields* のフィールド設定を構成できます。

- 検索ソースフィルター、ファセットフィルター、EVAM 検索結果構成で参照テーブルのフィールド値を使用するには、*dot_walk_fields* フィールド設定を作成します。
- 参照テーブルのフィールド値を検索可能にするには、*searchable_dot_walk_fields* フィールド設定を作成します。

同じ参照フィールドに対して、*dot_walk_fields* と *searchable_dot_walk_fields* の両方のフィールド設定を作成できます。

dot_walk_fields および *searchable_dot_walk_fields* フィールドの設定手順については、「インデックス付きソースの参照されるテーブルフィールドのインデックス作成を有効にする」を参照してください。フィールド設定の詳細については、「フィールド設定」を参照してください。検索ソースフィルターの詳細については、「検索ソース」を参照してください。ファセットフィルターの詳細については、「AI 検索 アプリケーション構成のファセットを作成」を参照してください。EVAM の構成を理解するには、「エンティティビューアクションマッピング」を参照してください。

ソースレコードの添付ファイルからのコンテンツのインデックス作成

デフォルトでは、AI 検索 は、ソーステーブルレコードで見つかった添付ファイルの検索可能なコンテンツとメタデータ (ファイルサイズや日付など) にインデックスを作成します。インデックス作成では、次の添付ファイル形式がサポートされています。

- 拡張されたアクティブサーバーページ (`.aspx`)
- ハイパーテキストマークアップ言語 (`.html`、`.htm`)
- Microsoft Excel (`.xls`、`.xlsx`)
- Microsoft PowerPoint (`.pot`、`.potx`、`.ppt`、`.pptm`、`.pptx`)
- Microsoft Word (`.doc`、`.docx`、`.dot`、`.dotx`)
- プレーンテキスト (`.txt`)
- Portable Document Format (`.pdf`)

注: AI 検索 では、サイズが 25 MB を超える添付ファイルは無視されます。標準のインデックス作成では、添付ファイルのデータの最初の 1 MB のコンテンツのみがインデックス付けされますが、セマンティックベクトルインデックス作成では、添付ファイルの完全なコンテンツがインデックス付けされます。

AI 検索 は、暗号化されたレコードの添付ファイルに対して限定的なサポートを行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 暗号化された添付ファイルインデックスを作成する場合、AI 検索 はファイルサイズや日付などのメタデータを抽出しますが、検索可能なコンテンツは抽出しません。
- 暗号化された添付ファイルの MIME タイプは、 `application/octet-stream` として検出されます。
- 暗号化された添付ファイルのフィードバックは取り込みログメッセージに表示されません。

添付ファイルのインデックス作成は、インデックス付きソースの *index_attachments* 属性によって制御されます。インデックス付きソースに対して添付ファイルのインデックス作成が有効になっていることを確認するには、「インデックス付きソースの添付ファイルのインデックス作成を有効化」を参照してください。

ソースレコードタグのコンテンツのインデックス作成

AI 検索 は、ソーステーブルレコードで見つかったタグにインデックスを付けることができます。検索結果には、タグの可視化ではなく、結果レコードの可視化に基づいてインデックス付きタグが表示されます。

デフォルトでは、 インデックス作成ではソースレコードのタグは無視されます。それぞれのインデックス付きソースのタグのインデックス作成を有効にできます。すべての共有されたグローバルに表示されるタグをインデックス作成するか、グローバルに表示されるタグのみをインデックス作成するかを選択します。

インデックス付きソースのタグインデックス作成を有効にする方法の詳細については、「インデックス付きソースのタグのインデックス作成を有効化」を参照してください。

タスクテーブルとその子テーブルからのコンテンツのインデックス作成

タスクテーブルまたはその子テーブルのレコードにインデックスを付けるインデックス付きソースを定義する場合は、保持ポリシーを指定する必要があります。保持ポリシーの詳細については、「インデックス付きソース保持ポリシーとフィルター条件」を参照してください。

コンテンツのインデックス再作成

次の状況では、インデックス付きソースに対してテーブル全体のインデックス再作成を実行する必要があります。

- インデックス付きソース属性またはインデックス付きソースのフィールド設定を追加、変更、または削除した後。
- ソーステーブルレコードによって参照されるテーブルのフィールドのインデックス付きの値を更新する場合。例として、ユーザー [sys_user] テーブルの [会社]フィールドには、会社 [core_company] テーブルへの参照が格納されます。参照先の会社テーブルのフィールド ([市区町村] や **[Web** サイト] など) の値のインデックスを作成する場合は、ユーザーテーブルのインデックスを再作成して、インデックス化された会社テーブルのフィールド値を更新する必要があります。参照テーブルフィールドのインデックス作成の設定の詳細については、「インデックス付きソースの参照されるテーブルフィールドのインデックス作成を有効にする」を参照してください。

単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する

完全なテーブルインデックス作成を実行して、内部インデックス付きソースのコンテンツを検索可能にします。この手順では、ソーステーブルの既存のレコードと、インデックス作成用に設定された子テーブルのインデックスを作成します。これらの手順を繰り返すことで、内部インデックス付きソースのコンテンツに対して、手動でインデックスを再作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

インデックス付きソースは、アクティブであり、かつ内部ソースである必要があります (Now Platform® テーブルを参照)。外部ドキュメントのインデックス付きソースのコンテンツにインデックスを付けるには、「AI 検索 での外部コンテンツのインデックス作成と検索」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

インデックス付きソースを定義すると、AI 検索 によって、選択したソーステーブルとその指定した子テーブルのレコードに加えられた変更のインデックス作成が自動で開始されます。これらのテーブルのすべてのレコードの作成、更新、および削除操作の結果は、検索インデックスに反映されます。AI 検索 は、完全なテーブルインデックスを実行するまで、これらのテーブルの未変更のレコードのコンテンツをインデックス化しません。

次の手順に従って、インデックス付きソースの既存のレコードから検索可能なコンテンツのインデックスを作成します。同じ手順を使用して、すでにインデックス作成されているインデックス付きソースの既存のコンテンツを手動でインデックス再作成します。

インデックス付きソースにインデックスなしのレコードが含まれている場合は、[インデックス付きソース] リストに情報メッセージが表示され、新しいソースにアラートの三角アイコン (⚠) がマークされます。[インデック付きスソース] フォームに、同様の情報メッセージが表示されます。アラートの三角アイコンを表示するインデックス付きソースごとに、完全なテーブルインデックスを実行してください。

手順

1. [すべて] > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > [インデックス付きソース] に移動します。
2. 検索可能にするコンテンツを使用して、インデックス付きソースを開きます。
3. [すべてのテーブルをインデックス化] を選択します。
   [テキストインデックスの生成] ダイアログボックスが表示されます。
4. オプション: テーブルインデックス作成イベントの実行中にソーステーブル内の個々のレコードに対する更新のインデックス作成を AI 検索 で許可する場合は、[非ブロッキングインデックス **(Non blocking index)]** オプションを選択します。

   > **注:** このオプションの選択を解除すると、AI 検索 は、テーブルのインデックス作成イベントが終了するまで、ソーステーブルの個々のレコードに対する更新のインデックス作成を保留します。保留されたレコードのインデックス作成イベントが終了するまで、更新されたレコードの最新のコンテンツがインデックスに反映されない場合があります。

5. **[OK]** を選択します。
   [インデックス付きソース履歴] ページが表示されます。AI 検索 がインデックス付きソースのインデックス作成タスクをキューに入れたことを示すメッセージが表示されます。
6. オプション: インデックス作成タスクの進行状況を監視するには、「インデックス付きソース履歴」フォームページを更新します。
   タスクが完了すると、[取り込みステータス]フィールドに *indexed* が表示されます。
7. インデックス付きソースのリストに戻るには、戻るアイコン (<) を選択します。

タスクの結果

AI 検索 は、インデックス付きソースの既存のレコードのコンテンツにインデックスを作成します。インデックス作成は定期的に続行されます。次のスケジュールされたインデックス作成の実行前にコンテンツのインデックスを再作成する場合を除き、インデックス付きソースに対してこのタスクを繰り返す必要はありません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
検索ソースを定義すると、インデックス付きソースの検索可能コンテンツをユーザー検索エクスペリエンスで利用できるようになります。検索ソースの作成の詳細については、「検索ソースの作成」を参照してください。

複数のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する

完全なテーブルインデックス作成を実行して、複数の内部インデックス付きソースのコンテンツを検索可能にします。この手順では、ソーステーブルの既存のレコードと、インデックス作成用に設定された子テーブルのインデックスを作成します。これらの手順を繰り返すことで、内部インデックス付きソースのコンテンツに対して、手動でインデックスを再作成できます。

始める前に
インデックス付きソースは、アクティブであり、かつ内部ソースである必要があります (Now Platform® テーブルを参照)。外部ドキュメントのインデックス付きソースのコンテンツにインデックスを付けるには、「AI 検索 での外部コンテンツのインデックス作成と検索」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて
インデックス付きソースを定義すると、AI 検索 によって、選択したソーステーブルとその指定した子テーブルのレコードに加えられた変更のインデックス作成が自動で開始されます。これらのテーブルのすべてのレコードの作成、更新、および削除操作の結果は、検索インデックスに反映されます。AI 検索 は、完全なテーブルインデックスを実行するまで、これらのテーブルの未変更のレコードのコンテンツをインデックス化しません。

次の手順に従って、インデックス付きソースの既存のレコードから検索可能なコンテンツのインデックスを作成します。同じ手順を使用して、すでにインデックス作成されているインデックス付きソースのコンテンツを手動でインデックス再作成します。

インデックス付きソースにインデックスなしのレコードが含まれている場合は、[インデックス付きソース] リストに情報メッセージが表示され、新しいソースにアラートの三角アイコン (⚠) がマークされます。[インデック付きスソース] フォームに、同様の情報メッセージが表示されます。アラートの三角アイコンを表示するインデックス付きソースごとに、完全なテーブルインデックスを実行してください。

手順
1. [すべて] > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > [インデックス付きソース] に移動します。
2. 検索可能にするコンテンツがあるインデックス付きソースを選択します。
   ページ上のすべてのインデックス付きソースを選択するには、「Perform actions on selected items in a list (リスト内の選択したアイテムに対してアクションを実行する)」のリストバージョンの指示に従います。
3. [選択した行のアクション...] メニューで、[すべてのテーブルをインデックス化] を選択します。
   最後に選択したインデックスのために [インデックス付きソース履歴] ページが表示されます。AI 検索 がインデックス付きソースのインデックス作成タスクをキューに入れたことを示すメッセージが表示されます。
4. オプション: [インデックス付きソース履歴] ページを更新して、インデックス作成タスクの進捗を監視します。
   タスクが完了すると、[取り込みステータス]フィールドに *indexed* が表示されます。
5. インデックス付きソースのリストに戻るには、戻るアイコン ( ) を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
AI 検索 は、インデックス付きソースの既存のレコードのコンテンツにインデックスを作成します。インデックス作成は定期的に続行されます。次のスケジュールされたインデックス作成の実行前にコンテンツのインデックスを再作成する場合を除き、インデックス付きソースに対してこのタスクを繰り返す必要はありません。

次のタスク
検索ソースを定義すると、インデックス付きソースの検索可能コンテンツをユーザーの検索エクスペリエンスで利用できるようになります。検索ソースの作成の詳細については、「検索ソースの作成」を参照してください。

検索ソース

検索ソースを定義すると、検索可能なコンテンツを検索エクスペリエンスで利用できるようになります。ユーザーが検索できるコンテンツを制限するには、インデックス付きソースを選びオプションのフィルター条件を設定します。

検索ソース構造

検索ソースには、次の 2 つの要素が含まれます。

- インデックス付きソースへの参照。デフォルトで、検索ソースを使用する検索クエリは、参照されたインデックス付きソースからのすべてのレコードを返すことができます。インデックス付きソースの詳細については、「インデックス付きソース」を参照してください。
- インデックス付きソースのレコードに適用されるオプションのフィルター条件セット。インデックス付きソースレコードは、検索ソースを使用したクエリの検索結果として返されるように、これらすべてのフィルター条件に合格する必要があります。

同じインデックス付きソースを参照する複数の検索ソースを定義し、それぞれに異なるフィルター条件を指定できます。

フィルター条件

AI 検索 が検索結果として返すインデックス付きソーステーブルレコードのセットを制限するために、検索ソースにフィルター条件を適用できます。

> **注:** 検索ソースフィルター条件は、インデックス付きのソースレコードフィールドに対してのみ操作できます。デフォルトでは、参照されるレコードのフィールドはインデックス作成されません。検索ソースフィルター条件で参照レコードフィールドを使用するには、最初にインデックス付きソースのフィールドのインデックスを設定する必要があります。この手順の詳細については、「インデックス付きソースの参照されるテーブルフィールドのインデックス作成を有効にする」を参照してください。

静的および動的フィルター条件を使用して、検索ソースレコードをフィルタリングできます。たとえば、動的 **[Assigned to] [is (dynamic)] [Me]** ユーザーフィルターを適用して、検索ユーザーに割り当てられたインデックス付きソーステーブルレコードに対応する結果のみを検索ソースが返すようにすることができます。

検索ソースは、次の動的フィルターオプションをサポートしていません。

- *current* キーワードまたはグローバル変数 を使用するスクリプトを含む動的フィルター
- グローバルビジネスルール を参照するスクリプトを含む動的フィルター
- スクリプトインクルード を使用するスクリプトを含む動的フィルター

フィルター条件の詳細については、「フィルター 」を参照してください。動的フィルターオプションとそれに関連するスクリプトの詳細については、「動的フィルターオプションを作成する 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索ソースを検索プロファイルにリンクする

検索ソースのコンテンツをユーザーが利用できるようにするには、そのコンテンツを 1 つ以上の検索プロファイルにリンクします。複数の検索ソースを単一の検索プロファイルにリンクできます。

詳細については、「検索ソースを検索プロファイルにリンク」を参照してください。

検索ソースの表示

次のいずれかのアプリケーションモジュールから検索ソースを表示または編集できます。

- 定義されているすべての検索ソースを表示するには、すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索ソース に移動します。
- 特定のインデックス付きソースを参照する検索ソースを表示するには、すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。インデックス付きソースを開き、その「検索ソースマッピング」関連リストを選択します。
- 特定の検索プロファイルにリンクされた検索ソースを表示するには、すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。検索プロファイルを開き、その「検索ソース」関連リストを選択します。

検索ソースの作成

検索ソースを定義することで、インデックス付きソースの検索可能コンテンツをユーザー検索エクスペリエンスで利用できるようになります。

始める前に

インデックス付きソースを定義しておく必要があります。インデックス付きソース設定の詳細については、「インデックス付きソースを作成する」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

インデックス作成されたソースごとに少なくとも 1 つの検索ソースを定義します。 同じインデックス付きソースを参照する複数の検索ソースを定義し、それぞれに異なるフィルター条件を指定できます。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. 「検索ソースマッピング」関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 「検索ソース」フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[検索ソース] フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。
   新しい検索ソースが「検索ソース」関連リストに表示されます。

検索ソースの一致するレコードをプレビュー

検索ソースのインデックス付きソーステーブルとフィルター条件に一致する Now Platform® テーブルレコードを表示します。

始める前に

必要なロール：ais_admin

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索ソース に移動します。
2. 一致するレコードをプレビューする検索ソースを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 「検索ソース」フォームで、一致するレコードの数を報告する情報メッセージの [プレビュー] リンクを選択します。
   フィールド値の説明については、「[検索ソース] フォーム」を参照してください。

タスクの結果

検索ソースのインデックス付きソースで指定された Now Platform テーブルが表示され、検索ソースの条件と一致するようにフィルター条件が適用されます。このフィルター済みビューには、検索ソースから検索可能なすべてのレコードが表示されます。

注: プレビューでは、検索ソースから保存された条件が使用されます。検索ソースの条件を変更した場合、保存するまでプレビューには変更が反映されません。

検索プロファイル

AI 検索 は検索プロファイルに検索エクスペリエンス設定を保存します。Now Platform® アプリケーションでユーザーに提供する一意の検索エクスペリエンスごとに検索プロファイルを定義します。同義語およびストップワードの辞書を作成して入力します。タイポ処理辞書設定を構成します。Genius 結果と結果改善ルールを定義します。

検索プロファイルには、AI 検索 が特定の検索に対する検索結果を生成する方法を決定する設定が含まれています。検索アプリケーションの構成では、使用する検索プロファイルを指定し、生成された結果をユーザーに表示する方法も決定します。検索アプリケーション構成の表示設定については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。

次の表は、検索プロファイルで構成できる検索エクスペリエンスの設定です。

検索プロファイル設定

設定	説明
検索ソース	1 つ以上の検索ソースを検索プロファイルにリンクします。 検索ソースを使用すると、アドミニストレーターはユーザーが利用できる検索可能なコンテンツを正確に制御できます。
同義語	AI 検索 が検索クエリで同等として扱う用語の言語固有の辞書を定義します。 同義語により検索の再呼び出しが改善され、より自然な検索エクスペリエンスをユーザーは得られます。
ストップワード	検索クエリから削除する AI 検索 の一般用語の言語固有の辞書を定義します。 ストップワードは、無関係な一致を捨てることで、検索の精度と結果の関連性を向上させます。
タイポ処理	検索ソースのインデックス付きコンテンツから自動修正用語を導出するための設定を構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索プロファイル設定 (続く)

設定	説明
	AI 検索 は、スペルミスのある検索クエリ用語を自動修正用語に置き換えます。
Genius 結果	検索クエリの意図を分析し、ベストアンサーを Genius 結果の回答カードとして表示します。 Genius 結果を使用すると、ユーザーは検索結果を直接操作できます。
結果改善ルール	特定の検索クエリの検索結果を変更する構成可能なトリガーを使用してルールを定義します。 結果改善ルールを使用すると、アドミニストレーターは検索クエリの結果セットのレコードを強化、ブロック、または昇格させることができます。

検索プロファイル設定の発行

検索プロファイルの設定を検索クエリで有効にするには、その設定を公開する必要があります。公開すると、次の設定が検索プロファイルを参照する Search アプリケーション構成に伝搬されます。

- 検索プロファイルにリンクされた同義語とストップワードディクショナリーのセット
- 検索プロファイルにリンクされたタイポ処理ディクショナリーの設定、ブロックされた用語、派生した自動修正用語
- 検索プロファイルで定義された結果改善ルールとアクション

検索プロファイルは、次のいずれかの状態になります。

- 新規：検索プロファイルは公開されていません。
- ドラフト：未公開の変更と併せて検索プロファイルが保存されます。
- 公開済み：すべての公開済みの変更と併せて検索プロファイルが保存されます。

すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル リストで、ステータスが *New* の検索プロファイルには、アラートの三角形のアイコン (⚠) が表示されます。これらの検索プロファイルを公開するよう通知する情報メッセージです。

検索プロファイルの作成

検索アプリケーションの検索エクスペリエンス設定を保存する新しい検索プロファイルを作成します。

始める前に

必要なロール：ais_admin

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 「検索プロファイル」フォームで、フィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「「検索プロファイル」フォーム」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しい検索プロファイルが「AI 検索 検索プロファイル」リストに表示され、[ステータス] が *New* に設定されます。情報メッセージとアラートの三角形のアイコン (⚠) は、新しい検索プロファイルが公開されていないことを示します。

次のタスク
新しい検索プロファイルを使用してコンテンツを検索可能にするには、1 つ以上の検索ソースをコンテンツにリンクします。検索ソースをリンクする手順については、「検索ソースを検索プロファイルにリンク」を参照してください。

新しい検索プロファイルには、サンプルの同義語とストップワードの辞書、およびデフォルトのタイポ処理辞書が含まれています。これらの辞書の設定と入力の詳細については、「同義語」、「ストップワード」、および 「タイポ処理」を参照してください。

検索ソースを検索プロファイルにリンク

検索ソースを検索プロファイルにリンクして、ユーザーがそのプロファイルで検索できるコンテンツを指定します。

始める前に
少なくとも 1 つの検索ソースを作成しておく必要があります。検索ソースを作成する手順については、「検索ソースの作成」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて
検索ソースを検索プロファイルにリンクすると、フィルタリングされたコンテンツをその検索プロファイルを使用した検索で使用できるようになります。AI 検索 は、標準の検索結果と Genius 結果の回答を検索して生成する際に、検索プロファイルにリンクされた検索ソースのコンテンツのみを使用します。

検索ソースを検索プロファイルにリンクする場合、その検索プロファイルを使用した検索で検索ソースのコンテンツにアクセスする方法を制御するオプションを指定できます。標準検索結果の検索時に検索ソースのコンテンツを除外したり、Genius 結果の回答生成時に考慮されないようにしたりすることができます。(Now Platform® テーブルの) 内部コンテンツを含む検索ソースの場合、インデックス付き添付ファイルのコンテンツを Genius 結果回答生成時の考慮から除外することもできます。

手順
1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. 検索ソースをリンクする先の検索プロファイルを開きます。
3. 「検索ソース」関連リストで、[既存をリンク] を選択します。
4. 「検索プロファイル - 検索ソースマッピング」フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「「検索プロファイル - 検索ソースマッピング」フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しい検索ソースが「検索ソース」関連リストに表示されます。検索クエリ結果には、検索プロファイルで検索可能なレコードセットへの変更がすぐに反映されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
検索プロファイルのタイポ処理辞書の派生した自動修正用語リストは、検索可能なレコードのセットに対する変更を反映して自動的には更新されません。これらの自動修正用語リストを更新するには、編集した検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

検索プロファイルの公開

検索プロファイルを公開して、その設定に対する変更処理待ちをリンクされた検索アプリケーションで有効にします。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
検索プロファイルの設定を検索クエリで有効にするには、その設定を公開する必要があります。公開すると、次の設定が検索プロファイルを参照する Search アプリケーション構成に伝搬されます。

- 検索プロファイルにリンクされた同義語とストップワードディクショナリーのセット
- 検索プロファイルにリンクされたタイポ処理ディクショナリーの設定、ブロックされた用語、派生した自動修正用語
- 検索プロファイルで定義された結果改善ルールとアクション

手順
1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。

   注: ステータスが *New* の検索プロファイルには、アラートの三角形のアイコン (⚠) が表示されます。これらの検索プロファイルを公開するよう通知する情報メッセージです。

2. 公開する検索プロファイルを開きます。
3. [公開] を選択します。

タスクの結果
検索プロファイルが AI 検索 「検索プロファイル」リストに表示され、[ステータス] が *Published* に設定されます。

検索プロファイルのクローン

既存の検索プロファイルのコピーを作成します。クローンされた検索プロファイルは、元の検索プロファイルからの検索ソース、ストップワードと同義語ディクショナリ、Genius 結果構成、および結果改善ルールを保持します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
複数の検索アプリケーションを同じ検索プロファイルにリンクできます。たとえば、ベースシステムでは、サービスポータル と 仮想エージェント の両方がサービスポータル検索プロファイルレコードにリンクします。

検索アドミニストレーターは、検索プロファイルを共有する 2 つのアプリケーションに対して別々の検索プロファイルを構成できます。既存の検索プロファイルのクローンを作成して、同じ検索ソース、ストップワードと同義語のディクショナリ、Genius 結果構成、および結果改善ルールを持つ新しいレコードを作成できます。このアプローチにより、2 つのアプリケーションで類似または同一の検索エクスペリエンス設定を使用する場合に時間を節約できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 検索プロファイルのクローン作成では、既存のタイポ処理辞書設定やブロックされた用語は保持されません。

手順

1. [すべて] > *AI* 検索 > [検索エクスペリエンス] > [検索プロファイル] に移動します。
2. クローンを作成する検索プロファイルのレコードを選択します。
   レコードを編集できるようにするために、アプリケーションスコープを変更するように求められた場合は、表示されるリンクを選択します。
3. [クローン] を選択します。
4. [プロファイルラベルの設定 (Set Profile Label)] ダイアログボックスで、新しい検索プロファイルレコードのラベルを入力し、**[OK]** を選択します。
5. オプション: クローンされた検索プロファイルの設定を変更します。
   検索プロファイル設定の詳細については、「検索プロファイルの作成」、「同義語」、「ストップワード」、「タイポ処理」、「Genius 結果」、「結果改善ルール」を参照してください。
6. [公開] を選択して、クローンされた検索プロファイルを公開します。
   検索プロファイルの公開による効果の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

タスクの結果
クローンされた検索プロファイルレコードが「検索プロファイル」テーブルに表示されます。

次のタスク
任意の検索アプリケーション構成情報レコードを編集し、それをクローンされた検索プロファイルにリンクします。検索アプリケーション構成の詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。

同義語

同義語で、同等の意味または使用法を持つ追加の用語を含めるように検索クエリが拡張されます。同義語辞書を設定し、同義語を定義することで、検索の再呼び出しを改善します。

同義語を定義するには、検索プロファイルのデフォルトの同義語辞書を変更するか、1 つ以上の検索プロファイルにリンクされた新しい同義語辞書を作成します。各辞書の同義語を作成して公開します。辞書を公開して、リンクされた検索プロファイルを使用する検索で同義語を有効化します。

どの検索プロファイルにもリンクされていない同義語辞書は削除できます。

検索での同義語の使用

検索クエリに同義語で定義された用語が含まれている場合、AI 検索 は同義語で定義されたすべての同等の用語を含むように検索を拡張します。

たとえば、同義語として、検索クエリ用語の `vacation` を `vacation OR holiday OR pto` に拡張することができます。拡張されたクエリは、3 つの同等の用語のいずれかを含むレコードを返します。

同義語の適格性条件

検索クエリの用語の拡張対象となるには、同義語が次の条件を満たしている必要があります。

- アクティブである必要があります。
- これを含む同義語ディクショナリーを公開する必要があります。
- その長さが ディクショナリ用語の長さの制限を超えていてはなりません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同義語ディクショナリーで対象となる同義語が次のように検索されます。

条件	結果
検索クエリに指定された検索プロファイルが、検索クエリの言語の公開された同義語ディクショナリーにリンクされている場合。	リンクされた同義語ディクショナリーの同義語のみが考慮されます。 例として、検索アプリケーションの検索プロファイルがフランス語の同義語ディクショナリーにリンクしていたとします。ユーザーがこのアプリケーションでフランス語を検索する場合、リンクされたフランス語の同義語ディクショナリーの同義語のみが検索クエリ用語の対象となります。
検索クエリに指定された検索プロファイルが、検索クエリの言語の公開された同義語ディクショナリーにリンクされていない場合。	デフォルト (英語) の同義語ディクショナリーの同義語のみが考慮されます。 例として、検索アプリケーションの検索プロファイルに、スペイン語の同義語ディクショナリーがリンクしていなかったとします。ユーザーがこのアプリケーションでスペイン語の検索を行うと、デフォルト (英語) の同義語ディクショナリーからの同義語のみが、検索クエリの用語の拡張対象となります。

同義語ディクショナリーでの言語サポートの詳細については、「言語依存」を参照してください。

同義語の用語とペイロード

各同義語には、2 つのフィールドで定義された 2 つ以上の同等の用語が含まれています。[用語] フィールドには、同義語のラベルとして指定された用語が 1 つ含まれています。[ペイロード] フィールドには、JSON アレイとしてフォーマットされた残りの同等の用語が含まれています。

同義語の用語拡張は双方向です。AI 検索 は、次の表に示すように、[用語] および [ペイロード] フィールドで定義されたすべての用語を同等のものとして扱います。

ユースケース	同義語拡張の動作
検索クエリ用語が同義語の [用語] フィールドの用語と一致する	AI 検索 は、[ペイロード] フィールドのすべての同等の用語に一致するように検索クエリ用語を拡張します。
検索クエリ用語が [ペイロード] フィールドの用語と一致する	AI 検索 は、[用語] フィールドの用語と [ペイロード] フィールドのすべての残りの同等の用語に一致するように検索クエリ用語を拡張します。

ディクショナリー用語の長さの制限

デフォルトでは、AI 検索 は長さが 256 文字を超える同義語の用語を無視します。*query.maxDictionaryTermLength* システムプロパティを追加することで、このデフォルト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の制限を上書きできます。このシステムプロパティの整数値は、ストップワードおよび同義語ディクショナリーの用語の最大許容文字数を示します。

システムプロパティの追加については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

⚠ **警告:** ディクショナリー用語の長さの制限をデフォルト値より大きくする場合は注意が必要です。長いディクショナリー用語を処理すると AI 検索 のメモリ使用率が増加し、場合によってはメモリ不足エラーで検索クエリが失敗することがあります。

複数単語フレーズ

同義語には、単一の単語または複数単語のフレーズを含めることができます。AI 検索 は、検索クエリ用語が同義語定義内のフレーズ化された単語の順序と近接性と完全に一致する場合に、複数単語のフレーズを拡張します。ユーザーがこれらの単語を別の配置で検索した場合、拡張は行われません。

たとえば、次の表は、単一の単語 `401k` と複数単語のフレーズ `retirement account` を含む同義語の AI 検索 の拡張動作を説明するものです。

検索クエリ用語	同義語拡張の動作
401k	AI 検索 は、`401k` または `retirement account` のいずれかに一致するように検索クエリを拡張します。
retirement account	AI 検索 は、`401k` または `retirement account` のいずれかに一致するように検索クエリを拡張します。
retirement account bank	AI 検索 は、`bank`に加えて `401k` または `retirement account` のいずれかに一致するように検索クエリを拡張します。
account retirement	AI 検索 は検索クエリ用語を拡張しません。
retirement bank account	AI 検索 は検索クエリ用語を拡張しません。

検索クエリ用語が複数用語の同義語に一致する場合、AI 検索 はそれらの用語を引用符で囲まれたフレーズとして扱います。たとえば、「`401k`」と「`retirement account`」を同義語として定義していた場合、ユーザーが用語「`retirement account`」を引用符なしで検索すると、AI 検索 は引用符で囲まれたフレーズ「retirement account」に一致する結果を返します。

大文字と小文字の区別

デフォルトでは、同義語を検索クエリ用語と比較するときに、同義語拡張では大文字と小文字は区別されません。同義語辞書の大文字と小文字の区別を有効にすることができます。このオプションは、辞書で定義されているすべての同義語に影響します。

大文字と小文字の区別が有効になっている場合、辞書内の同義語は、大文字と小文字が同じ組み合わせになっている検索クエリ用語またはフレーズにのみ一致します。

たとえば、単語 `CASE` とフレーズ `Computer-Aided Software Engineering` を含む同義語を定義すると、AI 検索 は `CASE` の検索は拡張しますが、`case` の検索は拡張しません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

句読点の区別

デフォルトでは、同義語を検索クエリ用語と比較するときに、句読点は無視します。同義語辞書の句読点の区別を有効にすることができます。このオプションは、辞書で定義されているすべての同義語に影響します。

句読点の区別が有効になっている場合、辞書内の同義語は、同じ句読点を含む検索クエリ用語またはフレーズにのみ一致します。

たとえば、`U-S-A` を `University of South Australia` と同等とみなす同義語を定義し、`U.S.A.`を `United States of America` と同等とみなす別の同義語を定義するとします。句読点の区別を有効にしない場合、 `U.S.A.` の検索は、`University of South Australia` と `United States of America` の両方に一致するように拡張されます。句読点の区別が有効になっている場合は、同じ検索は `United States of America` に一致するようにのみ拡張されます。

言語依存

同義語の拡張は言語に依存します。同義語辞書ごとに言語を指定します。この言語は、辞書で定義されているすべての同義語に適用されます。検索クエリと同じ言語の辞書の同義語が拡張の対象となります。

> **注:** 検索クエリに指定された検索プロファイルに検索クエリ言語のリンクされた同義語ディクショナリーがない場合、AI 検索 はデフォルト (英語) の同義語ディクショナリーを代替として使用します。

AI 検索 は、インスタンスでアクティブ化されているすべての言語の同義語辞書をサポートしています。アクティブ化できる言語のリストについては、「言語を有効にする」を参照してください。

他の検索機能とのインタラクション

次の表は、同義語と他の検索機能とのインタラクションを示しています。

機能	同義語とのインタラクション
Genius 結果	同義語拡張用語は、用語トリガー条件を使用して Genius 結果構成をトリガーすることはできません。 検索クエリの Q&A Genius 結果を計算するとき、AI 検索 はクエリ内の同義語を展開します。
見出し語と Unicode 正規化	検索クエリ用語が同義語として定義されている場合、AI 検索 はその用語を正規化しません。
結果改善ルール	デフォルトでは、同義語拡張用語がルールのクエリトリガーと一致する場合は、結果改善ルールをアクティブ化することができます。クエリトリガーを定義する際に表示される [クエリ条件の同義語を展開] オプションをオフにすることで、同義語拡張用語がクエリトリガーを含むルールをアクティブ化しないようにできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	同義語とのインタラクション
	注: Xanadu リリース以降、結果改善ルールの強化アクションを適用するときに、AI 検索 では同義語を使用してユーザーコンテキストフィールド値が拡張されます。たとえば、ユーザーコンテキストの場所が「Paris」で、「Paris」と「France」を同等として定義する同義語を定義した場合、結果改善ルールが強化され「France」を含むドキュメントと「Paris」を含むドキュメントが検索されます。強化アクションの詳細については、「結果改善ルールを使用して検索結果を強化」を参照してください。
ストップワード	同義語定義にストップワードとして定義された用語が含まれている場合、同義語が検索クエリを拡張するかどうかを確認するときに AI 検索はその用語を保持します。 たとえば、as と a をストップワードとして、SAAS↔#software as a service を同義語として定義するとします。 • saas を検索すると、AI 検索は同義語拡張の as と a の用語を保持します。その結果、検索クエリは次のレコードと一致します。 ◦ 元の検索クエリ用語 SaaS を含むレコード ◦ 同義語拡張フレーズ「サービスとしてのソフトウェア」を含むレコード • サービスとしてのソフトウェアを検索する場合、AI 検索 は同義語拡張をチェックするときに as と a のクエリ用語を保持します。その結果、検索クエリは次のレコードと一致します。 ◦ フレーズ software as a service を含むレコード ◦ 同義語拡張用語 SaaS を含むレコード
タイポ処理	スペルミスのある検索クエリ用語が同義語として定義されている場合、AI 検索 は同義語を自動修正せずに展開します。

同義語辞書の公開

同義語辞書を公開すると、その設定とアクティブな同義語がすべてのリンクされた検索プロファイルで有効化されます。

検索プロファイルを公開すると、プロファイルの同義語辞書リンクは更新されますが、AI 検索 内の辞書の設定やアクティブな同義語は更新されません。

検索プロファイルにリンクされた同義語辞書を作成

新しい同義語辞書を定義し、それを検索プロファイルにリンクします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
同義語辞書が検索動作に影響するようにするには、作成時または作成後に、同義語辞書を検索プロファイルにリンクする必要があります。保存した辞書を検索プロファイルにリンクする方法については、「同義語辞書を検索プロファイルにリンク」を参照してください。

手順
1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. 新しい同義語ディクショナリをリンクする検索プロファイルを開きます。
3. 「同義語」関連リストで、[作成してリンク] を選択します。
4. [辞書] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「辞書および AI 検索 辞書フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しい同義語辞書が「同義語」関連リストに表示されます。

次のタスク
新規または更新された同義語辞書設定を有効にするには、編集した検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

同義語の作成
検索クエリで同等として扱う用語を定義します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

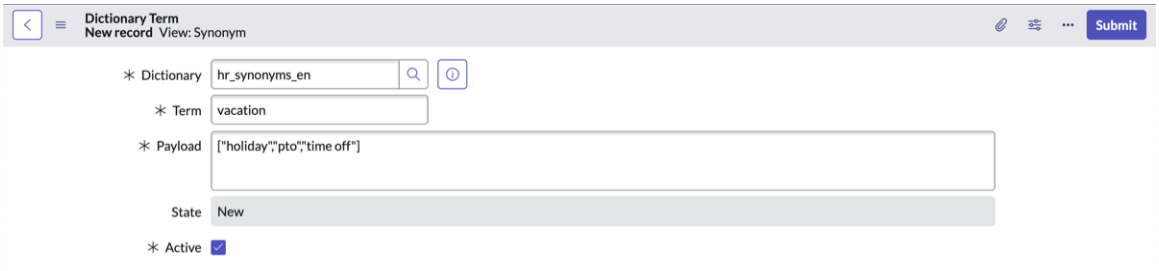
このタスクについて
同義語辞書を既に作成している必要があります。同義語辞書の作成については、「検索プロファイルにリンクされた同義語辞書を作成」を参照してください。

手順
1. [すべて] > *AI* 検索 > *AI* 検索 エンジン > [辞書]に移動します。
2. 新しい同義語を追加する同義語辞書を開きます。
3. [AI 検索 ディクショナリ用語] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [辞書用語] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「「辞書用語」フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。
   新しい同義語が「AI 検索 辞書用語」関連リストに表示されます。
6. オプション: 作成する追加の同義語ごとに、前の手順を繰り返します。
7. 次のいずれかのアクションを選択します。
   - 変更した辞書を保存し、リンクされたすべての検索プロファイルでそのアクティブな同義語を更新するには、[公開] を選択します。
   - すべてのリンクされた検索プロファイルでそのアクティブな同義語を更新せずに変更された辞書を保存するには、[更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: 同等の単語やフレーズを使用して同義語を定義

この例は、 `vacation`、`holiday`、`PTO`、およびフレーズ `time off` を同等のものとして定義する同義語を示しています。



同義語辞書のクローンを作成

既存の同義語辞書のコピーを作成します。

始める前に

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

同義語辞書のクローンを作成すると、ソース辞書の設定と、定義されているすべての同義語の用語がコピーされます。このプロセスにより、多くの同義語の用語を共通に持つ複数の同義語辞書が必要な場合に時間を節約できます。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索クエリ設定 > ディクショナリー に移動します。
2. 必要に応じて同義語レコードグループを拡張し、クローンを作成する同義語辞書を開きます。
3. [クローン] を選択します。
4. [辞書ラベルの設定 (Set Dictionary Label)] ダイアログボックスで、[クローンされた辞書ラベル] フィールドに新しい同義語辞書のラベルを入力し、**[OK]** を選択します。

タスクの結果

新しい同義語ディクショナリフォームが開きます。ソース辞書で定義されているすべての同義語の用語が AI 検索「辞書用語」関連リストに表示されます。

同義語辞書を検索プロファイルにリンク

既存の同義語辞書を 1 つ以上の検索プロファイルにリンクします。

始める前に

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

単一の同義語辞書を複数の検索プロファイルにリンクできます。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. 同義語ディクショナリをリンクする検索プロファイルを開きます。
3. 「同義語」関連リストで、[既存をリンク] を選択します。
4. 「検索プロファイル - ディクショナリマッピング」フォームで、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [辞書] フィールドから参照ルックアップアイコン ( ) を選択します。

b. 検索プロファイルにリンクする同義語辞書を選択します。

c. [送信] を選択します。
フィールド値の説明については、「「検索プロファイル - ディクショナリマッピング」フォーム」を参照してください。

タスクの結果
選択した同義語辞書が検索プロファイルの「同義語」関連リストに表示されます。

次のタスク
新しい同義語辞書のリンクを有効にするには、検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

同義語辞書を検索プロファイルからリンク解除

同義語辞書を検索プロファイルから削除します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
検索プロファイルから同義語辞書のリンクを解除しても、辞書は削除されません。同義語辞書を削除するには、まずすべての検索プロファイルから同義語辞書のリンクを解除する必要があります。同義語辞書を削除する手順については、「同義語辞書の削除」を参照してください。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. 同義語辞書をリンク解除する検索プロファイルを開きます。
3. 「同義語」関連リストで、検索プロファイルからリンクを解除する同義語辞書のオプションを選択します。
4. [選択をリンク解除] を選択します。

タスクの結果
選択した同義語辞書が検索プロファイルの「同義語」関連リストで表示されなくなります。

次のタスク
同義語辞書のリンクの変更を有効にするには、検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

同義語辞書の削除

どの検索プロファイルにもリンクされていない同義語辞書を削除します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索クエリ設定 > ディクショナリー に移動します。
「AI 検索 辞書」リストが表示され、 **[Type] [!=] [Spell Check]** フィルター条件が適用され、レコードが辞書タイプ別にグループ化されます。
2. 必要に応じて同義語レコードグループを拡張し、削除する同義語ディクショナリを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [削除] を選択します。

> **注:** 同義語辞書が検索プロファイルにリンクされている場合、削除は失敗し、リンクされたプロファイルがエラーメッセージに表示されます。これらの検索プロファイルから辞書のリンクを解除してから、前の手順を繰り返します。同義語辞書を検索プロファイルからリンク解除する方法の詳細については、「同義語辞書を検索プロファイルからリンク解除」を参照してください。

タスクの結果
選択した同義語辞書がAI 検索 辞書リストから表示されなくなります。

ストップワード

ストップワードで、意味のある結果が生成されない検索クエリ用語が削除されます。ストップワード辞書を設定し、ストップワードを定義することで、検索の精度と関連性を向上させます。

ストップワードは、インデックス付きレコードの大部分に現れる一般的な用語です。このような用語の例としては、冠詞、接続詞、人称代名詞、前置詞などがあります。これらの用語をストップワードとして定義することで、ユーザーの検索精度と結果の関連性を向上させることができます。

検索プロファイルのデフォルトのストップワード辞書でストップワードを定義することも、検索プロファイルにリンクされた独自のストップワード辞書を作成することもできます。各辞書のストップワードを作成して公開します。辞書を公開して、リンクされた検索プロファイルを使用する検索でストップワードを有効にします。

どの検索プロファイルにもリンクされていないストップワード辞書は削除できます。

検索でのストップワードの使用

検索クエリにストップワードとして定義された用語が含まれている場合、 AI 検索 は検索クエリからその用語を削除します。

たとえば、ストップワードによって、`upgrade my laptop` の検索クエリから `my` という用語が削除される場合があります。この変更された検索クエリは、より関連性の高い用語 `upgrade` と `laptop` を含むレコードにのみ一致します。

ストップワードの有効性の条件

検索クエリの用語からの削除対象となるには、ストップワードは次の条件を満たしている必要があります。

- アクティブである必要があります。
- これを含むストップワードディクショナリーを公開する必要があります。
- その長さが ディクショナリ用語の長さの制限を超えていてはなりません。

ストップワードディクショナリーの中で対象となるストップワードは次のように特定されます。

条件	結果
検索クエリに指定された検索プロファイルが、検索クエリの言語の公開ストップワードディクショナリーにリンクされている場合。	リンクされたストップワードディクショナリーからのストップワードのみが考慮されます。 例として、検索アプリケーションの検索プロファイルがフランス語のストップワードディクショナリーにリンクしていたとします。ユーザーがこのアプリケーションでフランス語を検

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件	結果
	索する場合、リンクされたフランス語のストップワードディクショナリーからのストップワードのみが、検索クエリ用語の削除対象となります。
検索クエリに指定された検索プロファイルが、検索クエリの言語の公開ストップワードディクショナリーにリンクされていない場合。	デフォルト (英語) のストップワードディクショナリーからのストップワードのみが考慮されます。 例として、検索アプリケーションの検索プロファイルがスペイン語のストップワードディクショナリーにリンクしていなかったとします。ユーザーがこのアプリケーションでスペイン語を検索する場合、デフォルト (英語) のストップワードディクショナリーからのストップワードのみが、検索クエリ用語の削除対象となります。

ストップワードディクショナリーでの言語のサポートの詳細については、「言語依存」を参照してください。

ディクショナリー用語の長さの制限

デフォルトでは、AI 検索 は長さが 256 文字を超えるストップワード用語を無視します。*query.maxDictionaryTermLength* システムプロパティを追加することで、このデフォルトの制限を上書きできます。このシステムプロパティの整数値は、ストップワードおよび同義語ディクショナリーの用語の最大許容文字数を示します。

システムプロパティの追加については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

⚠ **警告:** ディクショナリー用語の長さの制限をデフォルト値より大きくする場合は注意が必要です。長いディクショナリー用語を処理すると AI 検索 のメモリ使用率が増加し、場合によってはメモリ不足エラーで検索クエリが失敗することがあります。

複数単語フレーズ

ストップワードには、単一の単語または複数単語のフレーズを含めることができます。AI 検索 は、検索クエリ用語がストップワード定義内のフレーズ化された単語の順序と近接性と完全に一致する場合に、検索クエリから複数単語のフレーズを削除します。ユーザーがこれらの単語を別の配置で検索した場合、用語削除は行われません。

たとえば、次の表は、複数単語のフレーズ `retirement account` を含むストップワードの AI 検索 のストップワード削除動作を説明するものです。

検索クエリ用語	ストップワード削除動作
my retirement account	AI 検索 により、用語 `retirement account` が検索クエリから削除されます。
my bank retirement account	AI 検索 により、用語 `retirement account` が検索クエリから削除されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索クエリ用語	ストップワード削除動作
my account retirement	AI 検索 は検索クエリからどの用語も削除しません。
my retirement bank account	AI 検索 は検索クエリからどの用語も削除しません。

大文字と小文字の区別

デフォルトでは、ストップワードを検索クエリ用語と比較するときに、AI 検索 は大文字と小文字を区別しません。ストップワード辞書の大文字と小文字の区別を有効にすることができます。このオプションは、辞書で定義されているすべてのストップワードに影響します。

大文字と小文字の区別が有効になっている場合、辞書内のストップワードは、大文字と小文字が同じ組み合わせになっている検索クエリ用語またはフレーズにのみ一致します。

たとえば、大文字と小文字の区別が有効になっている辞書で `RAID` というストップワードを定義すると、AI 検索 は検索クエリ用語 `RAID` を無視しますが、検索クエリ用語 `raid` は通常通り処理し ます。

句読点の区別

デフォルトでは、ストップワードを検索クエリ用語と比較するときに、AI 検索 は句読点を無視します。ストップワード辞書の句読点の区別を有効にすることができます。このオプションは、辞書で定義されているすべてのストップワードに影響します。

句読点の区別が有効になっている場合、辞書内のストップワードは、同じ句読点を含む検索クエリ用語またはフレーズにのみ一致します。

たとえば、句読点の区別が有効になっている辞書で `one-half` というストップワードを定義すると、AI 検索 で検索クエリ用語 `one-half` は削除されますが、検索クエリ用語 `one half` は削除されません。

言語依存

ストップワードの削除は言語に依存します。ストップワード辞書ごとに言語を指定します。この言語は、辞書で定義されているすべてのストップワードに適用されます。検索クエリと同じ言語の辞書のストップワードのみが削除の対象となります。

> **注:** 検索クエリに指定された検索プロファイルが、検索クエリ言語のストップワードディクショナリーにリンクされていない場合、AI 検索 はデフォルト (英語) のストップワードディクショナリーを代替として使用します。

AI 検索 は、インスタンスでアクティブ化されているすべての言語のストップワード辞書をサポートしています。アクティブ化できる言語のリストについては、「言語を有効にする」を参照してください。

特定の検索プロファイルにリンクできるストップワードディクショナリーは、言語ごとに 1 つだけです。

他の検索機能とのインタラクション

次の表は、ストップワードと他の検索機能とのインタラクションを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	ストップワードとのインタラクション
Genius 結果	Genius 結果構成の用語トリガーに一致する検索クエリ用語がストップワードとして定義されている場合、AI 検索 は検索クエリからストップワードを削除する前にトリガーを評価します。 検索クエリの Q&A Genius 結果を計算するとき、AI 検索 はクエリ内のストップワードを無視します。
見出し語と Unicode 正規化	検索クエリ用語がストップワードとして定義されている場合、AI 検索 は用語を正規化せずに削除します。
結果改善ルール	検索改善ルールのクエリトリガーに一致する検索クエリ用語がストップワードとして定義されている場合、AI 検索 は検索クエリからストップワードを削除する前にルールトリガーを評価します。
同義語	同義語定義にストップワードとして定義された用語が含まれている場合、同義語が検索クエリを拡張するかどうかを確認するときに AI 検索はその用語を保持します。 たとえば、`as` と `a` をストップワードとして、`SAAS↔#software as a service` を同義語として定義するとします。 • `saas` を検索すると、AI 検索は同義語拡張の `as` と `a` の用語を保持します。その結果、検索クエリは次のレコードと一致します。 ◦ 元の検索クエリ用語 `SaaS` を含むレコード ◦ 同義語拡張フレーズ「サービスとしてのソフトウェア」を含むレコード • `サービスとしてのソフトウェア`を検索する場合、AI 検索 は同義語拡張をチェックするときに `as` と `a` のクエリ用語を保持します。その結果、検索クエリは次のレコードと一致します。 ◦ フレーズ `software as a service` を含むレコード ◦ 同義語拡張用語 `SaaS` を含むレコード
タイポ処理	スペルミスのある検索クエリ用語がストップワードとして定義されている場合、AI 検索 はその用語を削除するのではなく通常どおり自動修正します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	ストップワードとのインタラクション
	AI 検索 は、スペルミスのある検索クエリ用語の自動修正を判断する際に、ストップワードとして定義された用語を無視します。たとえば、`email` をストップワードとして定義した場合、AI 検索 では `emial` を検索した際に `emial` を自動修正として表示しません。
ワイルドカード演算子	`%` または `*` のワイルドカード演算子を含む検索用語を展開すると、AI 検索 はストップワードとして定義された用語を無視します。たとえば、`the` と `their` をストップワードとして定義するとします。 `the*` の検索は `the` や `their` に一致するようには拡張されませんが、`there` や `these` などのノンストップワード用語には一致します。

ストップワード辞書の公開

ストップワード辞書を公開すると、その設定とアクティブなストップワードがすべてのリンクされた検索プロファイルで有効になります。

検索プロファイルを公開すると、プロファイルのストップワード辞書リンクは更新されますが、AI 検索 内の辞書の設定やアクティブなストップワードは更新されません。

検索プロファイルにリンクされたストップワード辞書を作成

新しいストップワード辞書を定義し、それを検索プロファイルにリンクします。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
ストップワード辞書が検索動作に影響するようにするには、作成時または作成後に、ストップワード辞書を検索プロファイルにリンクする必要があります。特定の検索プロファイルにリンクできるストップワードディクショナリーは、言語ごとに 1 つだけです。保存したストップワード辞書を検索プロファイルにリンクする方法については、「ストップワード辞書を検索プロファイルにリンク」を参照してください。

手順

1. [すべて] > *AI* 検索 > [検索エクスペリエンス] > [検索プロファイル] に移動します。
2. 新しいストップワード辞書をリンクする検索プロファイルを開きます。
3. 「ストップワード」関連リストで、[作成してリンク] を選択します。
4. [辞書] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「辞書および AI 検索 辞書フォーム」を参照してください。
5. 新しいストップワード辞書を保存して、指定した検索プロファイルにリンクするには、[送信] を選択します。

タスクの結果
新しいストップワード辞書が「ストップワード」関連リストに表示されます。

次のタスク
新規または更新されたストップワード辞書設定を有効にするには、編集した検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストップワードを作成

検索クエリから削除する用語を定義します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
すでにストップワード辞書を作成している必要があります。ストップワード辞書の作成については、「検索プロファイルにリンクされたストップワード辞書を作成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > *AI* 検索 > *AI* 検索 エンジン > [辞書]に移動します。
2. 新しいストップワードを追加するストップワード辞書を開きます。
3. [AI 検索 ディクショナリ用語] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [辞書用語] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「「辞書用語」フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。
   新しいストップワードが「AI 検索 辞書用語」関連リストに表示されます。
6. オプション: 作成する追加のストップワードごとに、前の手順を繰り返します。
7. 次のいずれかのアクションを選択します。
   - 変更した辞書を保存し、リンクされたすべての検索プロファイルでそのアクティブなストップワードを更新するには、[公開] を選択します。
   - 変更した辞書を保存するが、リンクされたすべての検索プロファイルでそのアクティブなストップワードを更新しない場合は、[更新] を選択します。

ストップワード辞書のクローンを作成

既存のストップワード辞書のコピーを作成します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
ストップワード辞書のクローンを作成すると、ソース辞書の設定と、定義されているすべてのストップワードの用語がコピーされます。このプロセスにより、多くのストップワードの用語を共通に持つ複数のストップワード辞書が必要な場合に時間を節約できます。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索クエリ設定 > ディクショナリー に移動します。
2. 必要に応じてストップワードレコードグループを拡張し、クローンを作成するストップワードディクショナリを開きます。
3. [クローン] を選択します。
4. [辞書ラベルの設定 (Set Dictionary Label)] ダイアログボックスで、[クローンされた辞書ラベル] フィールドに新しいストップワード辞書のラベルを入力し、**[OK]** を選択します。

タスクの結果
新しいストップワード辞書フォームが開きます。ソース辞書で定義されているすべてのストップワードの用語が「AI 検索 辞書用語」関連リストに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストップワード辞書を検索プロファイルにリンク

既存のストップワード辞書を 1 つ以上の検索プロファイルにリンクします。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
単一のストップワード辞書を複数の検索プロファイルにリンクできます。 特定の検索プロファイルにリンクできるストップワードディクショナリーは、言語ごとに 1 つだけです。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. ストップワード辞書をリンクする検索プロファイルを開きます。
3. 「ストップワード」関連リストで、[既存をリンク] を選択します。
4. 「検索プロファイル - ディクショナリマッピング」フォームで、次の手順を実行します。
   a. [辞書] フィールドから参照ルックアップアイコン ( ) を選択します。
   b. 検索プロファイルにリンクするストップワード辞書を選択します。
   c. [送信] を選択します。
   フィールド値の説明については、「「検索プロファイル - ディクショナリマッピング」フォーム」を参照してください。

タスクの結果
選択したストップワード辞書が検索プロファイルの「ストップワード」関連リストに表示されます。

次のタスク
新しいストップワード辞書のリンクを有効にするには、検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

検索プロファイルからストップワード辞書をリンク解除

どの検索プロファイルにもリンクされていないストップワード辞書を削除します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
検索プロファイルからストップワード辞書のリンクを解除しても、辞書は削除されません。ストップワード辞書を削除するには、まずすべての検索プロファイルからストップワード辞書のリンクを解除する必要があります。ストップワード辞書を削除する手順については、「ストップワード辞書の削除」を参照してください。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. ストップワード辞書をリンク解除する検索プロファイルを開きます。
3. 「ストップワード」関連リストで、検索プロファイルからリンクを解除するストップワード辞書のオプションを選択します。
4. [選択をリンク解除] を選択します。

タスクの結果
選択したストップワード辞書が検索プロファイルの「ストップワード」関連リストから表示されなくなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ストップワード辞書のリンクの変更を有効にするには、検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

ストップワード辞書の削除

どの検索プロファイルにもリンクされていないストップワード辞書を削除します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索クエリ設定 > ディクショナリー に移動します。
   「AI 検索 辞書」リストが表示され、 **[Type] [!=] [Spell Check]** フィルター条件が適用され、レコードが辞書タイプ別にグループ化されます。
2. 必要に応じてストップワードレコードグループを拡張し、削除するストップワードディクショナリを開きます。
3. [削除] を選択します。

   注: ストップワード辞書が検索プロファイルにリンクされている場合、削除は失敗し、リンクされたプロファイルがエラーメッセージに表示されます。これらの検索プロファイルから辞書のリンクを解除してから、前の手順を繰り返します。ストップワード辞書を検索プロファイルからリンク解除する方法の詳細についてには、「同義語辞書を検索プロファイルからリンク解除」を参照してください。

タスクの結果
選択したストップワード辞書が「AI 検索 辞書」リストから表示されなくなります。

タイポ処理

AI 検索 が、スペリングミスのある検索クエリ用語を、インデックス付きコンテンツから導出した自動修正された用語で置き換えます。タイポ処理辞書設定を構成して、自動修正用語の導出を制御します。

検索プロファイルの自動修正用語を定義するには、プロファイルのリンクされたタイポ処理辞書の設定を変更します。タイポ処理辞書は、検索プロファイルにリンクされた検索ソースで見つかったインデックス付きコンテンツから自動修正用語のリストを導出します。タイポ処理辞書を更新して、設定を保存します。リンクされた検索プロファイルを公開して、プロファイルを使用する検索で自動修正用語を使用できるようにします。

検索ソースをそのプロファイルにリンクすると、AI 検索 で検索プロファイルのタイポ処理辞書が自動的に作成されます。タイポ処理辞書を削除したり、検索プロファイルからリンクを解除したり、他の検索プロファイルにリンクしたりすることはできません。

検索アプリケーションのタイポ処理の自動修正を無効にするには、検索アプリケーション構成で [タイポ処理を有効にする] オプションを選択解除します。検索アプリケーション構成設定の詳細については、「AI 検索 の検索アプリケーション構成の作成」を参照してください。

自動修正用語の適格性の条件

自動修正用語のリストを導出する際、タイポ処理辞書では、次の条件を満たすインデックス付きの用語のみが考慮されます。

- この用語には、3 文字以上 255 文字以下の文字が含まれます。
- この用語は、検索プロファイルのリンクされた検索ソースからのインデックス付きレコードに少なくとも 1 回出現します。

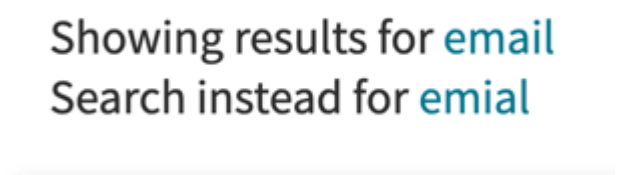
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索クエリ用語の自動修正

検索クエリにタイポ処理辞書に存在しない用語が含まれている場合、AI 検索 は類似した綴りの用語を辞書で検索します。一致するものが見つかると、元の検索クエリ用語が自動的に辞書の用語に置き換えられます。

たとえば、インデックス付きレコードに存在しない `emial` を検索すると、複数のインデックス付きレコードに存在するため、タイポ処理辞書に現れる、よく似た綴りの用語である `email` に自動修正される場合があります。

通知メッセージに、自動修正された用語が表示されます。ユーザーは、このメッセージ内のリンクを選択して、元のクエリ用語で検索を繰り返すことができます。



自動修正から除外される用語

自動修正では、次のいずれかの条件を満たす検索クエリ用語は無視されます。

条件	説明
検索クエリ用語に含まれるのが 1 文字または 2 文字のみ	自動修正では、長さが 3 文字未満の検索クエリ用語は無視されます。 たとえば、AI 検索 では検索クエリ用語 `gi` は自動修正されません。
検索クエリ用語に大文字のみが含まれる	略語を検索できるように、自動修正では大文字のみを含む検索クエリ用語は無視されます。 たとえば、AI 検索 は、小文字の `pinn` を `pin` に自動修正しても、検索クエリ用語 `PINN` は自動修正しません。
検索クエリ用語に数字が 1 つ以上含まれている	数値と英数字識別子を検索できるように、自動修正では数字を含む検索クエリ用語が無視されます。 たとえば、AI 検索 では検索クエリ用語 `402K` は自動修正されません。
タイポ処理辞書から除外された検索クエリ用語	自動修正では、タイポ処理辞書から除外された検索クエリ用語は無視されます。 タイポ処理辞書から用語を除外する手順については、「タイポ処理辞書からの用語の除外」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動修正用語リストの自動更新

各タイポ処理辞書は、設定された間隔で自動修正用語のリストを自動更新します。更新操作は、辞書のリンクされた検索プロファイルを再公開するのと同じ効果があります。

デフォルトでは、タイポ処理辞書は 24 時間ごとに更新されます。用語リストの更新頻度を低くしたい場合は、辞書の設定でこの間隔を長くすることができます。

言語依存

タイポ処理は言語に依存します。AI 検索 は、検索ソースのインデックス付きコンテンツで見つかったサポートされている言語ごとに自動修正用語の個別のリストを導出します。

AI 検索 は、ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、カナダフランス語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ポルトガル語、スペイン語、スウェーデン語 の自動修正用語の導出をサポートしています。日本語、韓国語、簡体字中国語、または繁体字中国語 では、タイポ処理の自動修正用語の導出はサポートされていません。

他の検索機能とのインタラクション

次の表は、タイポ処理と他の検索機能とのインタラクションを示しています。

機能	タイポ処理とのインタラクション
Genius 結果	自動修正済み検索クエリ用語は、用語トリガー条件を使用して Genius 結果構成をトリガーすることはできません。 検索クエリの Q&A Genius 結果を計算するとき、AI 検索 はクエリ内の用語を修正します。
見出し語と Unicode 正規化	AI 検索 は、自動修正済み検索クエリ用語で補題と Unicode 正規化を実行します。
結果改善ルール	自動修正済み検索クエリ用語は、ルールのクエリトリガーと一致する場合に、結果改善ルールをトリガーできます。
ストップワード	スペルミスのある検索クエリ用語がストップワードとして定義されている場合、AI 検索 はその用語を削除するのではなく通常どおり自動修正します。 AI 検索 は、スペルミスのある検索クエリ用語の自動修正を判断する際に、ストップワードとして定義された用語を無視します。たとえば、`email` をストップワードとして定義した場合、AI 検索 では `emial` を検索した際に `emial` を自動修正として表示しません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	タイポ処理とのインタラクション
同義語	スペルミスのある検索クエリ用語が同義語として定義されている場合、AI 検索 は同義語を自動修正せずに展開します。

タイポ処理辞書の設定の変更

タイポ処理辞書の設定を検索プロファイルのために変更します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
タイポ処理辞書はそれぞれ検索プロファイルにリンクされています。 検索プロファイルの詳細については、「検索プロファイル」を参照してください。

手順

1. [すべて] > *AI* 検索 > [検索エクスペリエンス] > [検索プロファイル] に移動します。
2. 変更するタイポ処理辞書が含まれている検索プロファイルを開きます。
3. [タイポ処理] 関連リストで、タイポ処理辞書のレコードを編集します。
4. 「AI 検索 辞書」フォームで、フィールドを更新します。
   フィールド値の説明については、「辞書および AI 検索 辞書フォーム」を参照してください。
5. [更新] を選択します。

次のタスク
タイポ処理辞書の更新された設定を有効にするには、辞書にリンクされた検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

タイポ処理辞書からの用語の除外

タイポ処理辞書から用語を除外することで、AI 検索 によるユーザー検索クエリの用語の自動修正を防止します。

始める前に
1 つ以上のリンクされた検索ソースで検索プロファイルを定義しておく必要があります。

必要なロール：ais_admin

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. タイポ処理用語を除外する検索プロファイルを開きます。
3. 「タイポ処理」関連リストで、タイポ処理ディクショナリを開きます。
4. AI 検索 辞書用語関連リストで、[新規] を選択します。
5. [辞書用語] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「「辞書用語」フォーム」を参照してください。
6. [送信] を選択します。
   新しい同義語が「AI 検索 辞書用語」関連リストに、[ステータス] が *New* に設定されて表示されます。
7. オプション: 除外する追加の用語ごとに、前の手順を繰り返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [公開] を選択します。
   タイポ処理辞書が「タイポ処理」関連リストに、[ステータス] が *Published* に設定されて表示されます。

次のタスク
更新されたタイポ処理辞書設定を有効にするには、編集した検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

Genius 結果

オプションで、検索クエリのベストアンサーを、検索結果に含まれるアクション可能な Genius 結果カードとして表示します。

Genius 結果構成には、回答を作成するためのトリガー条件とロジックが含まれています。トリガー条件で、検索クエリに対して Genius 結果構成をアクティブ化するかどうかが決定されます。アクティブ化すると、構成で、非常に高い関連性のある検索結果がチェックされます。いずれかが見つかると、その回答ロジックにより、1 つ以上の Genius 結果カードに、これらの結果から派生した情報とアクションが入力されます。Genius 結果カードは通常の検索結果の横に表示され、ユーザーは最も関連性の高い回答とアクションにすぐにアクセスできます。

Genius 結果構成を検索で使用するには、1 つ以上の検索プロファイルにリンクします。この手順の詳細については、「Genius 結果構成を検索プロファイルにリンク」を参照してください。

Genius 結果の評価順序と結果の制限

AI 検索 は、検索プロファイルのアクティブな Genius 結果構成を、[順序] フィールドの最小値から最大値の順に評価します。リンクされた Genius 結果構成の [順序] フィールドの値は、検索プロファイルの [Genius 結果] 関連リストで定義されます。評価順序を変更する方法については、「検索プロファイルでの Genius 結果構成の評価順序の設定」を参照してください。

> **注:** リンクされた Genius 結果構成の [順序] フィールド値は、検索プロファイルごとに個別に設定されます。複数の検索プロファイルにリンクされている Genius 結果構成には、プロファイルごとに異なる [順序] フィールド値を設定できます。

検索アプリケーション構成の **[Genius 結果制限]** フィールド値は、アプリケーションが表示できる Genius 結果カードの最大数を指定します。検索アプリケーション構成設定の詳細については、「[検索アプリケーション構成] フォーム」を参照してください。

Genius 結果トリガー条件

Genius 結果構成では、次のいずれかのトリガー条件を選択できます。

- *Always*：すべての検索クエリに対して Genius 結果構成がアクティブ化されます。
- *NLU*：検索クエリの検出されたインテントが指定された 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルインテントと一致すると、Genius 結果構成がアクティブ化されます。NLU モデルとインテントの詳細については、「自然言語理解 (NLU)」を参照してください。
- *Term*：検索クエリが単一の指定された用語またはフレーズで構成されている場合、Genius 結果構成がアクティブ化されます。

> **注:** Genius 結果構成はトリガーできても回答を返さないことがあります。Genius 結果の回答は、AI 検索が検索クエリに対する正しい応答があるという高い信頼性を有する場合にのみ表示されます。通常、検索クエリのわずかな割合だけに Genius 結果の回答が表示されることを想定する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Genius 結果の回答タイプ

Genius 結果構成には、次のいずれかの回答タイプを含めることができます。

- *Search*：トリガーされると、検索クエリからの結果に対する Genius 結果カードを表示します。検索クエリは、Genius 結果構成に含まれるサーバー側スクリプトで定義する必要があります。各検索結果は、最大 3 つのカードまで、個別の Genius 結果カードとして表示されます。検索クエリで結果が返されない場合、Genius 結果カードは表示されません。
- *Script*：トリガーされると、キーと値のペアを含む Genius 結果カードが表示されます。これらのキーと値のペアを含むオブジェクトは、Genius 結果構成に含まれるサーバー側スクリプトで定義する必要があります。スクリプトは、任意の Now Platform® パブリック API のメソッドを使用して、このオブジェクトを作成できます。

言語サポート

ベースシステムでは、Genius 結果は英語の検索クエリのみをサポートしています。

NLU トリガー条件を使用した Genius 結果構成のテーブルレコード制限

NLU モデルに 10 万件を超えるレコードを含むテーブルを参照するテーブル語彙ソースが含まれている場合、語彙ソースの同期は失敗します。同期に失敗すると、モデルを正常にトレーニングできず、NLU トリガー条件でモデルを使用する Genius 結果構成は正しく動作しません。

⚠ **警告:** インスタンスの次のいずれかのテーブルに 10 万件を超えるレコードがある場合は、ユーザーの Genius 結果構成をアクティブ化しないでください。

- カタログアイテム [sc_cat_item]
- 部門 [cmn_department]
- 場所 [cmn_location]
- ユーザー [sys_user]

これらのテーブルは、ユーザー構成の NLU トリガー条件で指定されたデフォルトの AI 検索 Genius 結果モデルの語彙ソースとして構成されます。リストされているいずれかのテーブルに 10 万件を超えるレコードがある場合、NLU モデルのトレーニングは失敗し、People Genius 結果構成は正しく動作しません。

NLU 語彙ソースの詳細については、「NLU 語彙」を参照してください。

Genius 結果の確認フィードバック

個々の Genius 結果回答を確認し、その正確性についてフィードバックを提供できます。Genius 結果回答の確認フィードバックを提供するには、回答カードに表示されているいずれかの親指アイコンを選択します。

- 回答が質問に正確に回答している場合は、[賛成] アイコン ( ) を選択します。
- 回答が質問に正確に回答していない場合は、[反対] アイコン ( ) を選択します。

フィードバックは ServiceNow が今後の Genius 結果構成を改善するのに役立ちます。

他の検索機能とのインタラクション

次の表は、Genius 結果と他の検索機能とのインタラクションを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	Genius 結果とのインタラクション
見出し語と Unicode 正規化	補題または Unicode 正規化によって追加された検索クエリ用語は、用語トリガー条件を使用して Genius 結果構成をトリガーすることはできません。
ストップワード	Genius 結果構成の用語トリガーに一致する検索クエリ用語がストップワードとして定義されている場合、AI 検索 は検索クエリからストップワードを削除する前にトリガーを評価します。
同義語	同義語拡張用語は、用語トリガー条件を使用して Genius 結果構成をトリガーすることはできません。
タイポ処理	自動修正済み検索クエリ用語は、用語トリガー条件を使用して Genius 結果構成をトリガーすることはできません。

ベースシステムの **Genius** 結果構成

事前構成された AI 検索 Genius 結果構成では、関連性が高い検索結果から導き出された簡潔で実用的な回答が表示されます。これらの構成は、検索に一致するカタログアイテム、テーブル、ユーザー、およびナレッジ記事に対する Genius 結果の回答を返します。

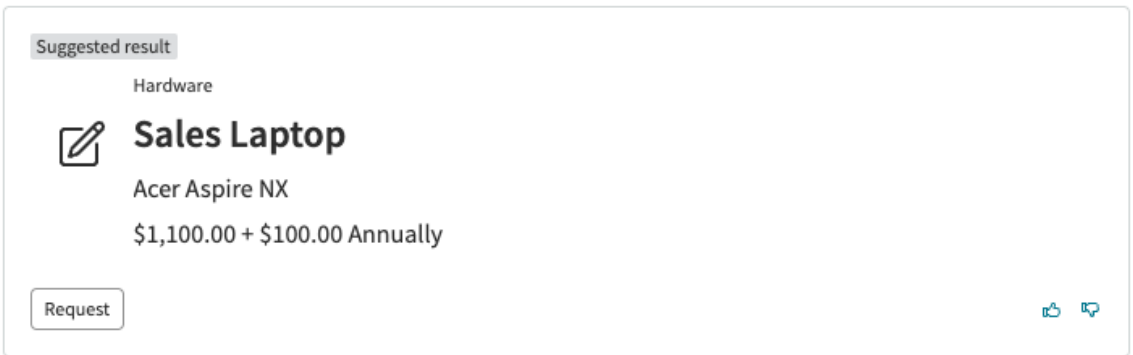
ベースシステムには、複数の Genius 結果構成が含まれています。

> **注:** ベースシステムの Genius 結果構成を独自の検索プロファイルにリンクすることができます。これらの Genius 結果構成を変更することはできませんが、それらをクローンして、クローンされた構成を変更することはできます。

カタログアイテム **Genius** 結果

カタログアイテム Genius 結果には、カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルの上位の検索結果が表示されます。各回答カードには、1 つのカタログアイテムレコードが表示されます。カタログアイテムの要求は、回答カードから直接作成できます。

サンプルカタログアイテム **Genius** 結果回答カード



[要求] を選択して、指定されたカタログアイテムの新しい要求を作成します。

カタログアイテム Genius 結果は英語の検索のみをサポートしています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLQ Genius 結果

NLQ (自然言語クエリー) Genius 結果は、NLQ 処理を使用して、検索クエリに一致するテーブルから関連する結果を表示します。各 NLQ Genius 結果回答カードには、一致するテーブルのレコードのプレビューが表示されます。Genius 結果回答カードから、一致するテーブルのリストビューまたは CMDB ワークスペースに直接移動できます。

NLQ Genius 結果は、クエリに一致するテーブルを検索するときにインデックス付きソースは使用しません。NLQ Genius 結果の回答に表示するためにテーブルをインデックス付きソースとして定義する必要はありません。

NLQ Genius 結果の回答を計算するときに、AI 検索は次の NLQ クエリタイプを使用して、検索に一致するテーブルを識別します。

- アナリティクスセンターを使用して作成されたクエリと同様の自然言語クエリ。アナリティクスセンターテーブルクエリ機能の詳細については、「アナリティクスセンター」を参照してください。
- 構成管理データベース (CMDB) を使用して作成されたクエリと同様の自然言語クエリ。これらの CMDB クエリは、インデックス付きソースとして定義されていないテーブルとのみ照合します。CMDB テーブルクエリ機能の詳細については、「構成管理」を参照してください。

AI 検索は、NLQ Genius 結果回答カードを作成するときに、これらのクエリタイプの結果を結合します。その結果、単一の NLQ Genius 結果回答カードに、アナリティクスセンタークエリ、CMDB クエリ、またはその両方によって返されるテーブルが含まれる場合があります。

NLQ の処理の詳細については、「自然言語クエリー」を参照してください。

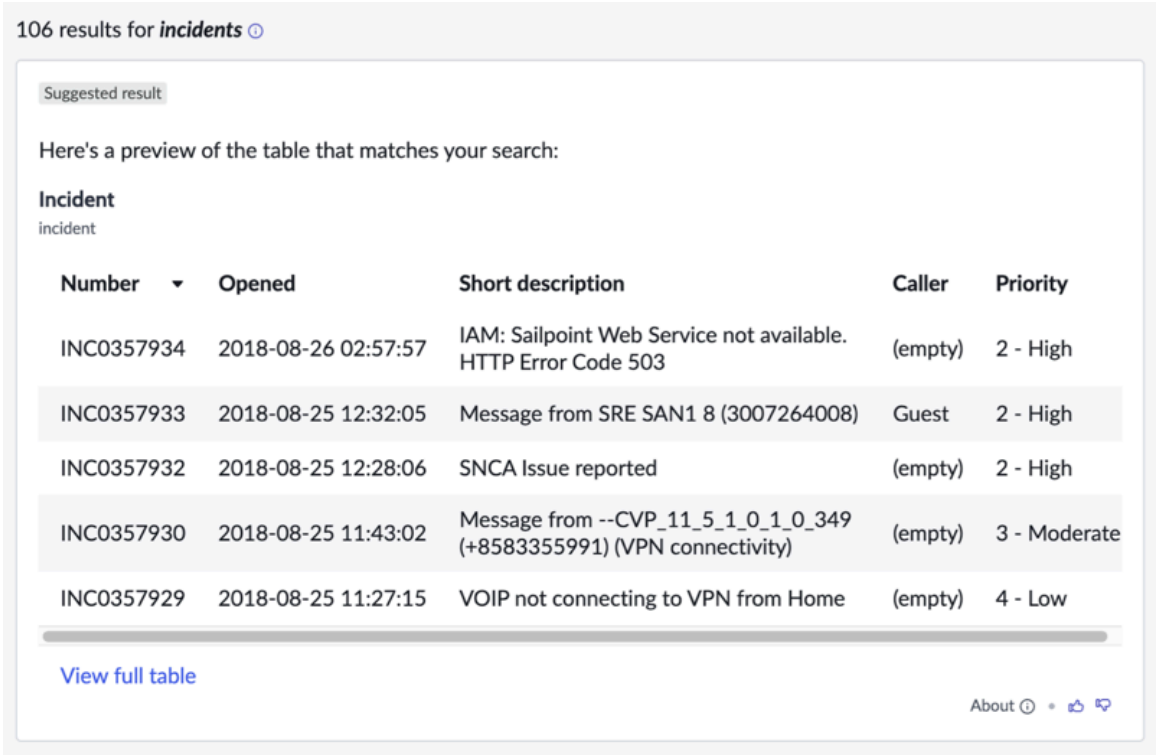
回答カードの形式

NLQ Genius 結果回答カードには、検索で一致したテーブルの数に応じて、異なる結果が表示されます。

検索で単一のテーブルに一致する場合

検索が単一のテーブルにのみ一致する場合、回答カードのプレビューリストにはそのテーブルから最大 5 つのレコードが表示されます。テーブルからさらにレコードを表示するには、[テーブル全体を表示] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

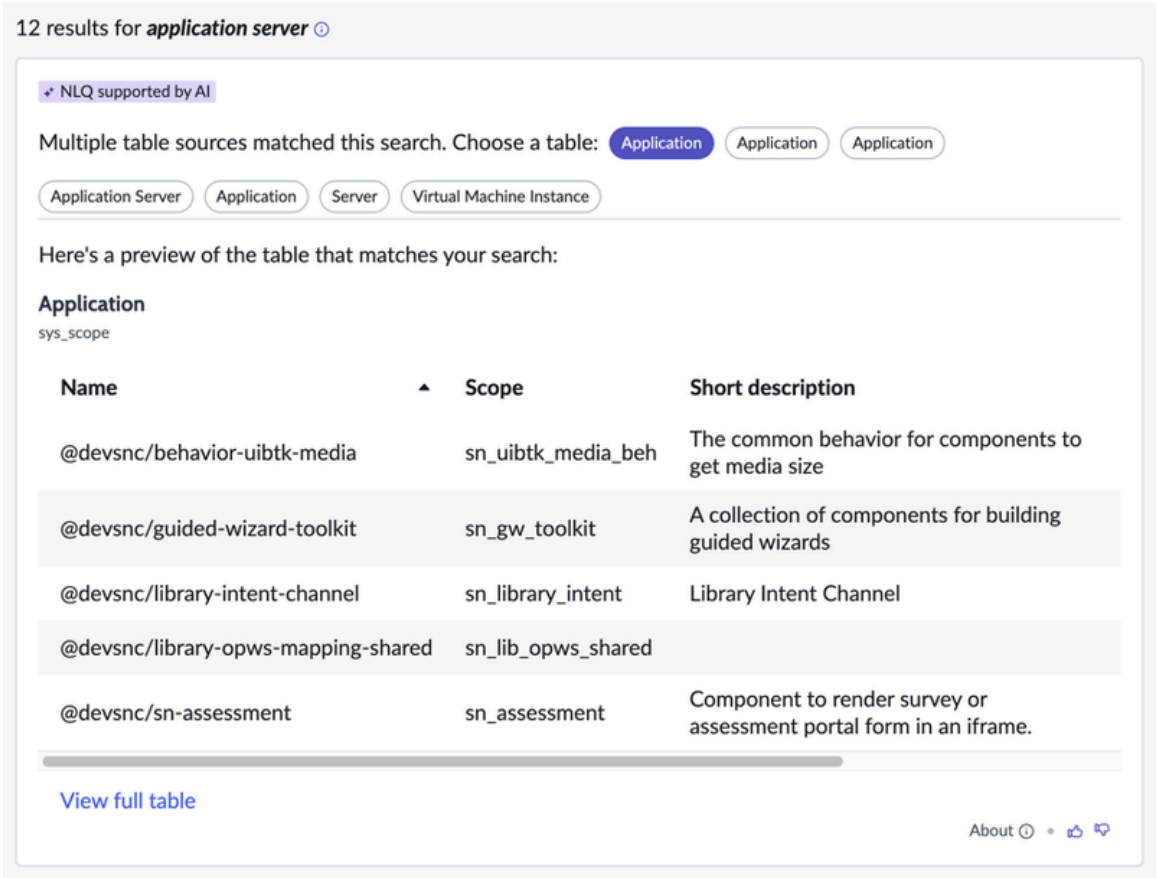


検索で複数のテーブルに一致する場合

検索で複数のテーブルが一致する場合、回答カードには一致するテーブルがピルまたはドロップダウンリストのエントリとして表示されます。一致するテーブルを選択してプレビューできます。

プレビューリストには、選択したテーブルのレコードが最大 5 件表示されます。テーブルからさらにレコードを表示するには、[テーブル全体を表示] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

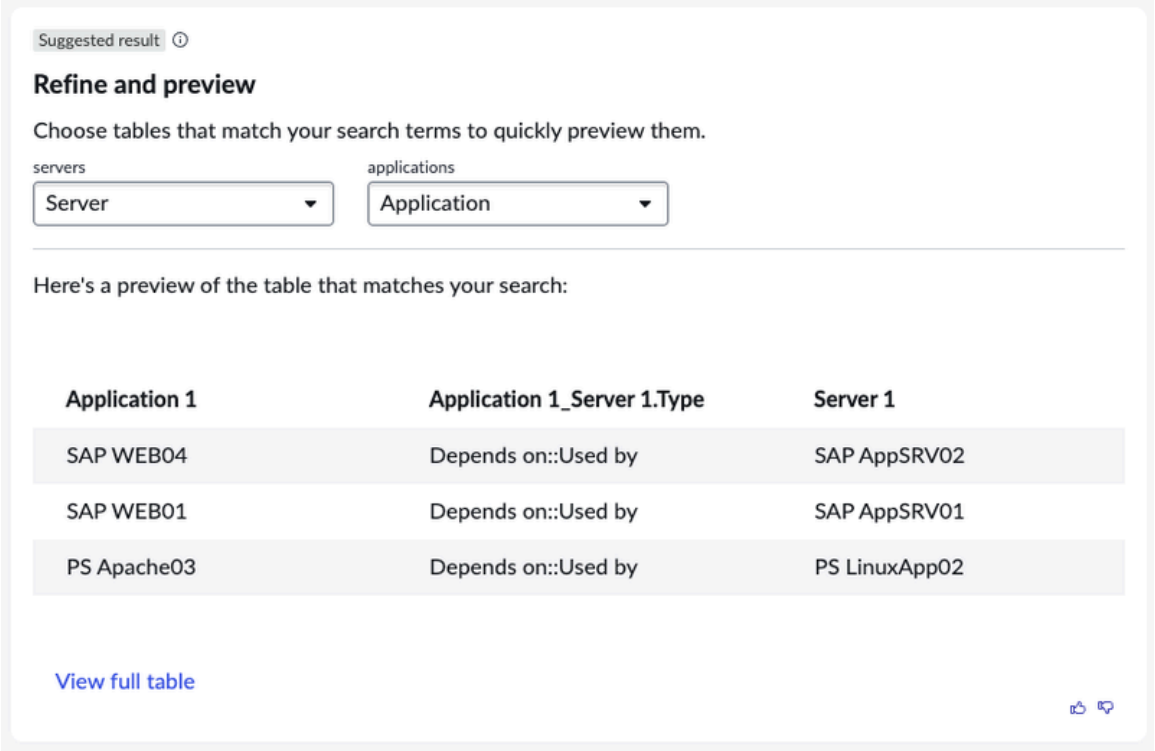


複数の検索用語が CMDB テーブルに一致する場合

検索の複数の用語が CMDB テーブルに一致する場合、回答カードに [絞り込みとプレビュー] コントロールが表示されます。1 つ以上の CMDB テーブルに一致している検索用語ごとにドロップダウンリストが表示されます。ドロップダウンリストを使用して、一致する検索用語ごとに CMDB テーブルを選択し、結果を絞り込みます。

プレビューリストには、選択したテーブルの CMDB ワークスペーススマート検索のレコード (それらの接続関係を含む) が表示されます。選択したテーブルのレコードをさらに表示するには、[テーブル全体を表示] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



テーブル全体の表示

NLQ Genius 結果回答カードで [テーブル全体を表示] を選択した場合、実行されるアクションは、一致するテーブルがどのように見つかったかによって異なります。デフォルトのアクションは次のとおりです。

- アナリティクスセンター テーブルクエリによってテーブルが見つかった場合、そのテーブルがリストビューに表示されます。
- CMDB テーブルクエリによってテーブルが見つかった場合、そのテーブルがCMDBワークスペース に表示されます。

検索アドミニストレーターはこれらのアクションをカスタマイズできます。詳細については、「NLQ Genius 結果回答カードのナビゲーションアクションの構成」セクションを参照してください。

確認フィードバック

一部の NLQ Genius 結果回答には、回答タイプとして *NLQ* `supported by AI` と表示され、 検索クエリに一致するテーブルを見つけるために人工知能を使用したことが示されます。これらの回答は自動的に生成されるため、正確性を確認する必要があります。

NLQ Genius 結果回答の確認フィードバックを提供するには、回答カードに表示されているいずれかの親指アイコンを選択します。回答の情報が正しい場合は、[賛成] アイコン (👍) を選択します。回答の情報が正しくない場合は、[反対] アイコン (👎) を選択します。

フィードバックは ServiceNow が今後のこの Genius 結果構成を改善するのに役立ちます。

制限事項

他のベースシステムの Genius 結果構成と同様に、NLQ Genius 結果は英語での検索のみをサポートします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLQ Genius 結果は 自然言語クエリー 処理に依存するため、指定された用語セットで最初の検索の結果を返すまでの時間が長くなる可能性があります。AI 検索アプリケーションで NLQ Genius 結果を有効にする前に、このパフォーマンスへの影響を考慮してください。

NLQ Genius 結果は、次のテーブルクエリオプションをサポートしていません。

- テーブルクエリ結果のグループ化
- テーブルクエリ結果の円グラフまたは棒グラフとしてのレンダリング
- トレンドと単一スコアの可視化
- `total`、`count`、`average` などのリスト以外の形式で結果を返すキーワード

サービスポータル検索アプリケーションでの **NLQ Genius** 結果回答の表示

サービスポータル検索アプリケーションで NLQ Genius 結果回答の検索結果プレビューリストを表示するようにシステムを設定します。

始める前に

このタスクを実行する必要があるのは、サービスポータル検索アプリケーションで NLQ Genius 結果を使用する場合のみです。ネクストエクスペリエンス検索アプリケーションで NLQ Genius 結果を使用するだけの場合、このタスクを実行する必要はありません。

必要なロール：admin

このタスクについて

`glide.service_portal.ais_nlq_enabled` システムプロパティは、サービスポータル検索アプリケーションで NLQ Genius 結果回答の検索結果プレビューリストを表示するかどうかを決定します。

アドミニストレーターは、NLQ Genius 結果構成がいずれかのサービスポータルアプリケーションで有効になっている場合に、このシステムプロパティの値を *`true`* に設定する必要があります。

手順

1. システムプロパティ [sys_properties] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに「`sys_properties.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. [新規] を選択します。
3. システムプロパティフォームで、これらの値を入力します。

フィールド	値
名前	glide.service_portal.ais_nlq_enabled
タイプ	True | False
値	true

   このシステムプロパティの値の詳細については、「NLQ Genius 結果のシステムプロパティ」セクションを参照してください。

4. [送信] を押します。
   新しい *`glide.service_portal.ais_nlq_enabled`* レコードがシステムプロパティ [sys_properties] テーブルのリストビューに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLQ Genius 結果回答カードのナビゲーションアクションの構成

ユーザーが NLQ Genius 結果アクションカードで [テーブル全体を表示] を選択したときにトリガーされるナビゲーションアクションを構成します。各ナビゲーションアクションにはリダイレクトペイロードが含まれており、オプションでテーブルの名前、テーブルを返した NLQ ソース、または検索アプリケーションで使用される検索プロファイルのフィルターを含めることができます。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
NLQ Genius 結果回答カードで [テーブル全体を表示] を選択した場合、実行されるアクションは、一致するテーブルがどのように見つかったかによって異なります。デフォルトのアクションは次のとおりです。

- アナリティクスセンターテーブルクエリによって見つかったテーブルの場合、テーブルはリストビューに表示されます。
- CMDB テーブルクエリによって見つかったテーブルの場合、CMDB ワークスペースが開きます。

検索アドミニストレーターは、NLQ Genius 結果回答カードに使用できるアクションをカスタマイズできます。

手順
1. AI 検索 NLQ ナビゲーション [ais_nlq_navigation] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドで、「`ais_nlq_navigation.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. 既存のナビゲーションレコードを編集するか、[新規] を選択して新しいナビゲーションレコードを作成します。
3. AI 検索 NLQ ナビゲーションフォームで、ナビゲーションアクションのフィールドを入力します。

フィールド	説明
ソース	ナビゲーションアクションのオプションの NLQ ソースフィルター。アクションは、このソースフィルターを満たすテーブルに対してのみ動作します。 このフィールドを空のままにすると、ナビゲーションアクションは、別のナビゲーションアクションの [ソース] フィールドで指定されていない NLQ ソースのテーブルに対して動作します。 たとえば、2 つのナビゲーションアクションがあるとします。1 つは [ソース] が `CMDB_WS` に設定され、もう 1 つには [ソース] フィールド値がありません。 ◦ NLQ Genius 結果回答カードが CMDB NLQ ソースから返されたテーブルをプレビューするときに、[テーブル全体を表示] を選択すると、テーブル名がアクションの NLQ ソー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	スフィルターを満たすため、最初のナビゲーションアクションがトリガーされます。 ◦ NLQ Genius 結果回答カードが アナリティクスセンター NLQ ソースからのテーブルをプレビューしている場合、[テーブル全体を表示] を選択すると、そのテーブルの NLQ ソースが最初のアクションの NLQ ソースフィルターを満たしていないため、代わりに 2 番目のナビゲーションアクションがトリガーされます。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：なし ◦ サポートされている値は次のとおりです。 ▪ *AC*：ナビゲーションアクションは、アナリティクスセンター NLQ ソースから返されたテーブルに対してのみ動作します。 ▪ *CMDB_WS*：ナビゲーションアクションは、CMDB NLQ ソースから返されたテーブルに対してのみ動作します。
アクションペイロード	ナビゲーションアクションの JSON ペイロード。このフィールドの値は、NLQ Genius 結果回答カードで [テーブル全体を表示] を選択したときに AI 検索 がリダイレクトする場所を決定します。 リダイレクトするために JSON ペイロードを送信するときに、AI 検索は次の参照を適切な値に置き換えます。 ◦ *${logID}*：システムログに示される NLQ トランザクションの ID に置き換えられます。 ◦ *${query}*：NLQ Genius 結果をトリガーした元の検索クエリのクエリフィルターに置き換えられます。 ◦ *${table}*：NLQ Genius 結果回答カードでプレビューされるテーブルの名前に置き換えられます。 ◦ *${utterance}*：NLQ Genius 結果をトリガーした元の検索クエリに置き換えられます。 たとえば、CMDB ワークスペースでテーブルを開くデフォルトのナビゲーションアクションでは、これら 4 つの参照をすべて使用するこのアクションペイロードを指定します。 `{ "external": { "url": "now/cmdb/home/sub/smart-search-results/${table}/${utteranc`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	`e}/params/encoded-query/${quer y}/nlq-query-log/${logID}", "target": "_self" } }` ◦ タイプ：JSON ◦ デフォルト値：なし
プロフィール	検索プロファイルレコードへのオプションの参照。ナビゲーションアクションは、参照された検索プロファイルを使用する検索アプリケーションでのみ動作します。 このフィールドを空のままにすると、別のナビゲーションアクションの [プロファイル] フィールドで参照される検索プロファイルを使用しない検索アプリケーションに対して、ナビゲーションアクションが動作します。 たとえば、2 つのナビゲーションアクションがあるとします。1 つは `サービスポータル Default Search Profile` レコードを参照する [プロファイル] があり、もう 1 つには [プロファイル] 参照フィールド値がありません。 ◦ サービスポータルのデフォルトサービスプロファイルを使用するアプリケーションで検索する場合、NLQ Genius 結果回答カードで [テーブル全体を表示] を選択すると、最初のナビゲーションアクションがトリガーされます。これは、使用中の検索プロファイルがアクションで参照されるためです。 ◦ 他の検索アプリケーションで検索する場合、[テーブル全体を表示] を選択すると、使用中の検索プロファイルは最初のナビゲーションアクションで参照されていないため、代わりに 2 番目のナビゲーションアクションがトリガーされます。 ◦ タイプ：参照 ◦ デフォルト値：なし
アクション	ナビゲーションアクションの名前。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：なし
テーブル	ナビゲーションアクションのオプションのテーブルフィルター。アクションは、名前がこのフィルターに一致するテーブルに対してのみ動作します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドを空のままにすると、ナビゲーションアクションは、別のナビゲーションアクションの [テーブル] フィールドで名前が指定されていないテーブルに対して動作します。 たとえば、2 つのナビゲーションアクションがあるとします。1 つは [テーブル] が `my_custom_table` に設定され、もう 1 つには [テーブル] フィールド値がありません。 ◦ NLQ Genius 結果回答カードがカスタムテーブルをプレビューするときに、[テーブル全体を表示] を選択すると、テーブル名がアクションのテーブルフィルターを満たすため、最初のナビゲーションアクションがトリガーされます。 ◦ NLQ Genius 結果回答カードがその他のテーブルをプレビューする場合、[テーブル全体を表示] を選択すると、テーブル名が最初のアクションのテーブルフィルターを満たしていないため、代わりに 2 番目のナビゲーションアクションがトリガーされます。 ◦ タイプ：table_name ◦ デフォルト値：なし

4. 既存のナビゲーションアクションレコードを編集する場合は [更新] を選択し、新しいレコードを作成する場合は [送信] を選択します。

NLQ Genius 結果のシステムプロパティ

システムプロパティは、サービスポータル検索アプリケーションで NLQ Genius 結果回答の検索結果プレビューリストを表示するかどうかを決定します。

プロパティ	説明
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	サービスポータル検索アプリケーションで NLQ Genius 結果回答の検索結果プレビューリストを表示するかどうかを指定します。 NLQ Genius 結果構成をいずれかのサービスポータルアプリケーションで有効にする場合、このシステムプロパティの値を *`true`* に設定する必要があります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル • サポートされている値は次のとおりです。

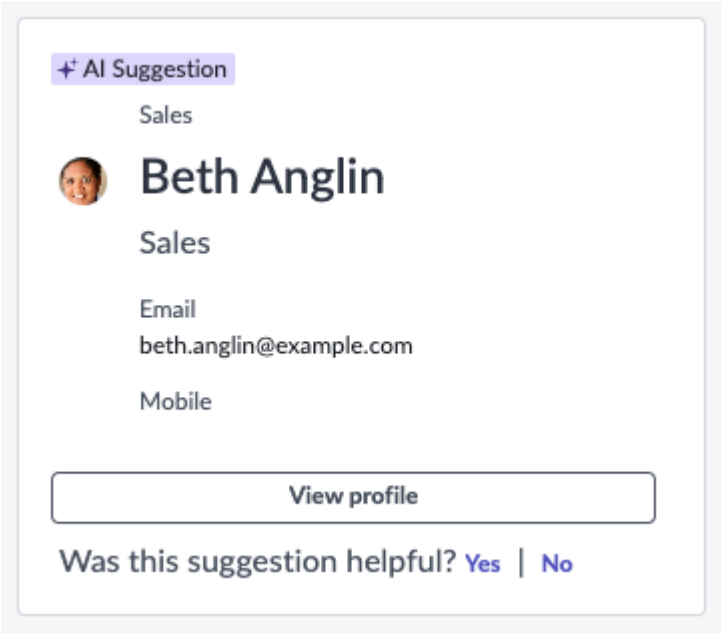
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	◦ *true*：サービスポータル検索アプリケーションで NLQ Genius 結果回答の検索結果プレビューリストを表示します。 ◦ *false*：サービスポータル検索アプリケーションで NLQ Genius 結果回答の検索結果プレビューリストを表示しません。 ⚠ **警告:** この値により、NLQ Genius 結果の回答がサービスポータル検索アプリケーションに表示されなくなります。

People Genius 結果

People Genius 結果には、ユーザー [sys_user] テーブルの上位の検索結果が表示されます。People Genius 結果の各回答カードには、単一のユーザーレコードが表示されます。回答カードからユーザーの完全なプロファイルを直接表示できます。

People Genius 結果回答カードのサンプル



ユーザーのプロファイルを表示するには、[プロファイルを表示] を選択します。

People Genius 結果は英語の検索のみをサポートしています。

ベースシステムでは、People の Genius 結果構成が非アクティブになっています。アクティブ化する方法については、「People Genius 結果のアクティブ化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

⚠ 警告: インスタンスの次のいずれかのテーブルに 10 万件を超えるレコードがある場合は、ユーザーの Genius 結果構成をアクティブ化しないでください。

- カタログアイテム [sc_cat_item]
- 部門 [cmn_department]
- 場所 [cmn_location]
- ユーザー [sys_user]

これらのテーブルは、ユーザー構成の NLU トリガー条件で指定されたデフォルトの AI 検索 Genius 結果モデルの語彙ソースとして構成されます。リストされているいずれかのテーブルに 10 万件を超えるレコードがある場合、NLU モデルのトレーニングは失敗し、People Genius 結果構成は正しく動作しません。

People Genius 結果のアクティブ化

検索プロファイルで使用する AI 検索 の People のデフォルトの Genius 結果構成を有効にします。

始める前に

必要なロール：ais_admin

⚠ 警告: インスタンスの次のいずれかのテーブルに 10 万件を超えるレコードがある場合は、ユーザーの Genius 結果構成をアクティブ化しないでください。

- カタログアイテム [sc_cat_item]
- 部門 [cmn_department]
- 場所 [cmn_location]
- ユーザー [sys_user]

これらのテーブルは、ユーザー構成の NLU トリガー条件で指定されたデフォルトの AI 検索 Genius 結果モデルの語彙ソースとして構成されます。リストされているいずれかのテーブルに 10 万件を超えるレコードがある場合、NLU モデルのトレーニングは失敗し、People Genius 結果構成は正しく動作しません。

このタスクについて

ベースシステムでは、People のデフォルトの Genius 結果構成が非アクティブになっています。この Genius 結果の構成を検索プロファイルで使用するには、構成を有効にする必要があります。

ℹ 注: Quebec リリースからアップグレードした場合、この Genius 結果構成はすでにアクティブ化されています。このタスクのステップを実行する必要はありません。

アクティブ化の一環として、デフォルトの AI 検索 Genius 結果モデルをトレーニングして公開するスケジュール済みジョブを実行する必要があります。この *NLU* モデルには、People 構成の *NLU* トリガーで使用されるインテントが含まれています。

People のデフォルトの Genius 結果構成の詳細については、「People Genius 結果」を参照してください。

手順

1. 次の手順に従って、デフォルトの AI 検索 Genius 結果モデルをトレーニングして公開します。
   a. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
   b. *AI* 検索トレーニングモデルの作成ジョブを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [今すぐ実行] を選択します。

d. すべて > *AI* 検索 > 検索クエリ設定 > 検索インテントに移動して、NLU モデルの公開ステータスを確認します。
[最終公開] フィールドの値が表示されると、NLU モデルがトレーニングされて公開されます。これで、People デフォルトの Genius 結果構成を有効にできます。

2. 次の手順に従って、People のデフォルトの Genius 結果構成をアクティブ化します。

a. すべて > *AI* 検索 > 検索クエリ設定 > **Genius** 結果 に移動します。

b. People Genius 結果構成を開きます。

c. 「AI 検索 Genius 結果の構成」フォームで、[アクティブ状況の変更] を選択します。
フィールド値の説明については、「「AI 検索 Genius 結果構成」フォーム」を参照してください。
Genius 結果構成の [アクティブ] フィールドの値が *true* に変更されます。

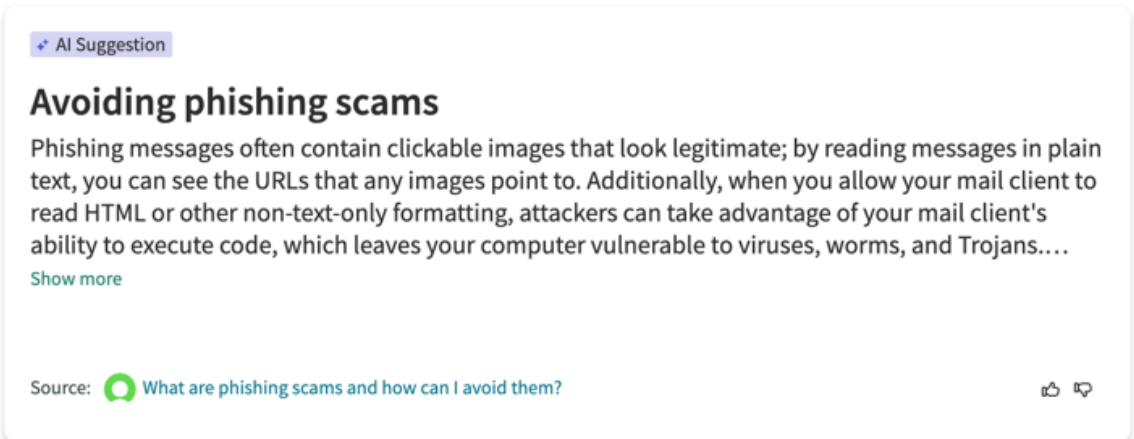
タスクの結果
People の Genius 結果構成は、検索プロファイルで使用できます。

Q&A Genius 結果

Q&A Genius 結果には、ナレッジ [kb_knowledge] テーブルとそれを拡張するテーブルのレコードの HTML フィールドから抽出された、上位の検索結果が表示されます。Q&A Genius 結果の各回答カードには、単一の ナレッジ 記事から抽出されたトピックスニペットと回答スニペットが表示されます。回答カードから完全な記事を直接表示できます。

「スニペット」は、通常は段落の長さの、短いテキストのセクションで、有用で関連する情報が含まれています。Genius 結果回答の「トピックスニペット」は回答の件名を示し、「回答スニペット」はその件名の詳細を提供します。

Q&A Genius 結果回答カードのサンプル



完全なナレッジ記事を表示するには、[記事の表示] を選択します。

注: ナレッジ検索プロパティの設定は、Q&A Genius 結果には影響しません。これらの設定の詳細については、「ナレッジ検索プロパティ」を参照してください。

Q&A Genius 結果は英語の検索のみをサポートしています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Q&A の実装は継続的に改善されているディープニュートラルネットワークに基づいているため、特定のクエリの Q&A 結果はリリースごとに異なる場合があります。結果改善ルールによって強化または昇格された記事は、Q&A Genius 結果として表示される可能性が高くなりますが、表示される保証はありません。

Q&A Genius 結果のトピックと回答スニペットの抽出

デフォルトでは、AI 検索 で ナレッジ 記事の HTML フィールド値のどの要素を Q&A トピックおよび回答スニペットとして抽出するかが自動的に決定されます。この抽出動作の基準を設定することはできません。

トピックと回答スニペットの抽出動作は、ナレッジ 記事のソーステーブルによって異なります。

ナレッジ 記事のソース	Q&A トピックと回答スニペットの抽出
FAQ [kb_template_faq] テーブル **注:** このテーブルは ナレッジ 管理 Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) をアクティブ化すると有効になります。詳細については、「ナレッジ管理 Advanced プラグインのアクティブ化」を参照してください。	AI 検索 は、ナレッジ 記事レコードの [質問] HTML フィールドから Q&A トピックスニペットを抽出します。これはレコードの [回答] HTML フィールドから Q&A 回答スニペットを抽出します。
ナレッジ [kb_knowledge] テーブルとそれを拡張する他のすべてのテーブル	AI 検索 は ナレッジ 記事レコードの HTML フィールドから Q&A トピックおよび回答スニペットを抽出します。

デフォルトの抽出動作は検索精度を優先するため、必要なすべての Q&A トピックと回答スニペットを抽出できない場合があります。その記事の HTML フィールドでトピックと回答のスニペットを手動で指定することで、ナレッジ 記事の抽出動作を上書きすることができます。スニペットを手動で指定すると、Q&A の結果として表示される可能性が高くなりますが、表示されることを保証するものではありません。

記事のスニペットを手動で指定するには、次の HTML クラスを記事の HTML フィールドの要素に設定します。

HTML クラス	説明
`class = "sn_snippet_topic"`	ナレッジ 記事の Q&A Genius 結果トピックスニペットとして指定するテキストを含む HTML フィールド要素にこのクラスを設定します。
`class = "sn_snippet_answer"`	ナレッジ 記事の Q&A Genius 結果回答スニペットとして指定するテキストを含む HTML 要素にこのクラスを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML クラス	説明
	注: 回答スニペットの長さは 250 ～ 300 文字にする必要があります。より長い回答スニペットは、Q&A Genius 結果カードに表示されるときに切り取られる場合があります。

機械読解モデル

AI 検索は、機械読解 (MRC) モデルを使用して、抽出された回答スニペットを検証します。MRC モデルは抽出された各スニペットを分析して、質問に回答するかどうかを判断します。回答スニペットは、Q&A Genius 結果回答として表示される前に、この検証フィルターステップに合格する必要があります。

Q&A Genius 結果の factoid 抽出を有効にすると、MRC モデルは、抽出されたスニペット内で質問に対する回答を表すテキストの正確なスパンも検出します。

MRC モデルの設定を構成したり、Q&A Genius 結果に使用するモデルを選択したりすることはできません。AI 検索はさまざまな検索クエリパラメーター値を使用して A/B テストを実行し、最適な MRC モデルを自動的に選択します。この A/B テストプロセスの詳細については、「検索クエリパラメーター評価フレームワーク」を参照してください。

ナレッジ管理 および **Q&A Genius** 結果

ナレッジ管理 Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) をアクティブ化すると、Q&A Genius 結果は、FAQ [kb_template_faq] テーブルのレコードと、ナレッジ [kb_knowledge] テーブルとその子テーブルのレコードから回答を返すことができます。

さらに、検索クエリが次のいずれかの条件を満たす場合、AI 検索 は通常の Q&A ルーチンをバイパスし、FAQ レコードの [回答] フィールド値を Q&A Genius 結果の回答として返します。

- ユーザーの検索クエリは、FAQ レコードの [質問] フィールド値と完全に一致します。
- 結果改善ルールは、FAQ レコードをユーザーの検索の最初の結果に昇格させる

たとえば、「パスワードをリセットするにはどうすればよいですか？」という [質問] で FAQ レコードを作成するとします。ユーザーが「パスワードをリセットするにはどうすればよいですか？」を検索すると、AI 検索 は FAQ レコードの [回答] フィールド値から抽出された回答スニペットを含む Q&A Genius 結果カードを返します。

Q&A Genius 結果の他の検索機能とのインタラクション

次の表は、Q&A Genius 結果と他の検索機能とのインタラクションを示しています。

機能	**Q&A Genius** 結果とのインタラクション
ブロックアクションによる結果改善ルール	検索クエリの Q&A Genius 結果を計算するとき、AI 検索 はブロックされた検索結果を無視します。
ストップワード	検索クエリの Q&A Genius 結果を計算するとき、AI 検索 はクエリ内のストップワードを無視します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	Q&A Genius 結果とのインタラクション
同義語	検索クエリの Q&A Genius 結果を計算するとき、AI 検索 はクエリ内の同義語を展開します。
タイポ処理	検索クエリの Q&A Genius 結果を計算するとき、AI 検索 はクエリ内の用語を修正します。

Q&A Genius 結果のための Factoid 抽出

Factoid 抽出では、機械読解 (MRC) モデルを使用して、ユーザーの質問に対する回答を表す、より長い抽出スニペット内のテキストの正確なスパンを検索します。

Factoid 抽出の有効化

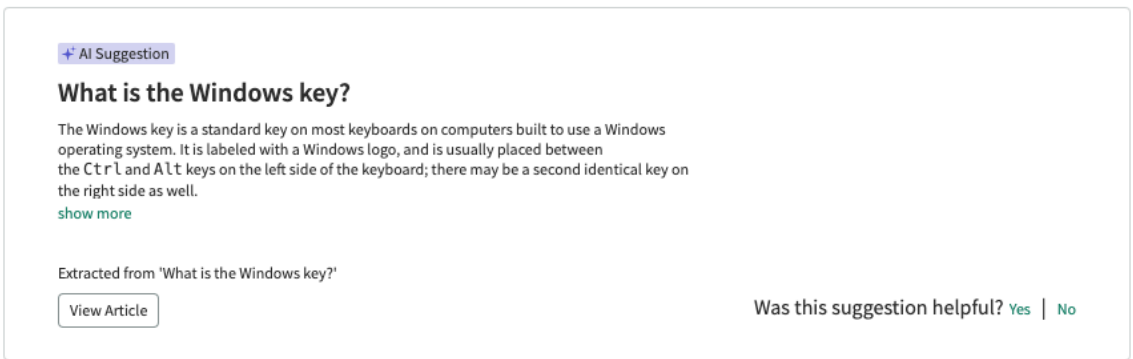
Q&A Genius 結果の Factoid 抽出を有効にするには、*glide.ais.genius_result.qna_mode* システムプロパティを **sentence** または **snippet** に設定します。

このシステムプロパティの設定の詳細については、「Q&A Genius 結果のための Factoid 抽出モードの設定」セクションを参照してください。このシステムプロパティの値の影響については、「Q&A Genius 結果での Factoid 抽出のシステムプロパティ」セクションを参照してください。

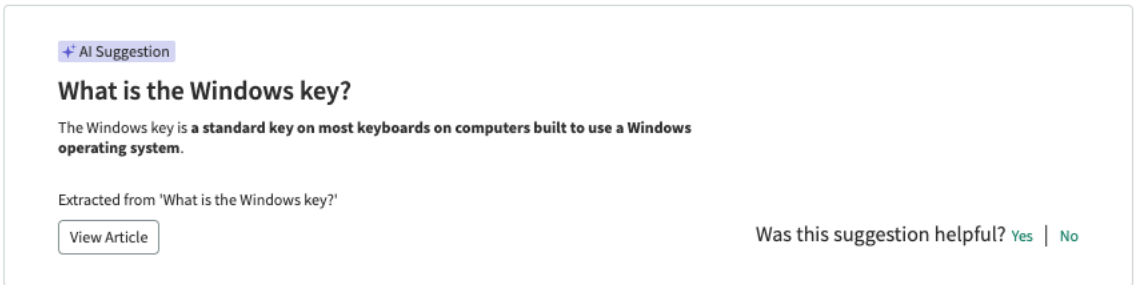
factoid 抽出の例

次の画像は、*glide.ais.genius_result.qna_mode* システムプロパティ設定が、サービスポータル のサンプルの「`What is the Windows key?`」検索に対する Q&A Genius 結果回答カードの表示にどのように影響するかを示しています。

- システムプロパティを *none* に設定すると、 Q&A Genius 結果回答カードには、以下のように完全に抽出されたテキストスニペットが強調表示されずに表示されます。

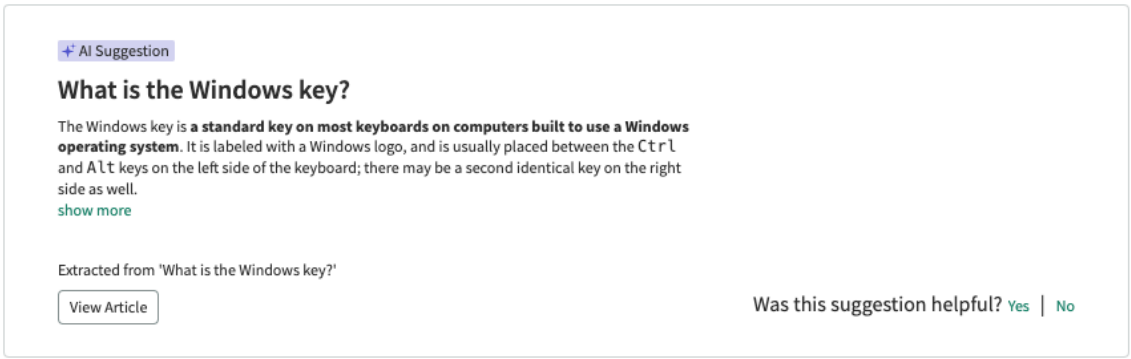


- システムプロパティを *sentence* に設定すると、Q&A Genius 結果回答カードには、以下のように factoid を含むセンテンスのみが表示され、factoid が強調表示されます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- システムプロパティを *snippet* に設定すると、Q&A Genius 結果回答カードには、以下のように完全に抽出されたテキストスニペットが表示され、factoid が強調表示されます。



Q&A Genius 結果のための Factoid 抽出モードの設定

Factoid を抽出して Q&A Genius 結果の回答を表示および強調表示する方法を指定します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
検索アドミニストレーターは、*glide.ais.genius_result.qna_mode* システムプロパティの値を設定することで、Q&A Genius 結果の factoid 抽出モードを指定できます。このシステムプロパティはベースシステムには存在しないため、追加が必要になる場合があります。

手順

1. システムプロパティ [sys_properties] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに「`sys_properties.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. 名前 *glide.ais.genius_result.qna_mode* のシステムプロパティレコードを検索します。
   - この名前のシステムプロパティレコードが存在する場合は、そのレコードを選択して開きます。
   - この名前のシステムプロパティレコードが存在しない場合は、[新規] を選択し、システムプロパティフォームの [名前] フィールドに `glide.ais.genius_result.qna_mode` と入力します。
3. システムプロパティフォームの [値] フィールドで、次のいずれかの値を入力します。
   - *none*：Factoid 抽出と Q&A Genius 結果の強調表示を無効にする場合
   - *sentence*：Q&A Genius 結果回答カードに factoid を含むセンテンスのみを表示 (および factoid を強調表示) する場合
   - *snippet*：Q&A Genius 結果回答カードに factoid を含む抽出されたテキストスニペットをすべて表示 (および factoid を強調表示) する場合

   これらのシステムプロパティの値の詳細については、「Q&A Genius 結果での Factoid 抽出のシステムプロパティ」セクションを参照してください。
4. [送信] または [更新] を選択して、変更したシステムプロパティレコードを保存します。

Q&A Genius 結果での Factoid 抽出のシステムプロパティ

システムプロパティは、Q&A Genius 結果を計算するときにシステムがナレッジ記事から factoid を抽出する方法を決定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
glide.ais.genius_result.qna_mode	Q&A Genius 結果で使用する factoid 抽出モードを指定します。 factoid 抽出の詳細については、「Q&A Genius 結果のための Factoid 抽出」セクションを参照してください。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：*none* • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *none*：Q&A Genius 結果の回答カードには、ソース HTML 記事から抽出された完全なスニペットが強調表示なしで表示されます。 ◦ *sentence*：Q&A Genius 結果の回答カードには、factoid を含むソース HTML 記事からの文が表示され、可能であれば factoid が強調表示されます。 ◦ *snippet*：Q&A Genius 結果の回答カードには、ソース HTML 記事から抽出された完全なスニペットが表示され、可能であれば factoid が強調表示されます。

Genius 結果構成を検索プロファイルにリンク

Genius 結果構成を 1 つ以上の検索プロファイルにリンクします。

始める前に

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

Genius 結果構成を使用するには、その構成を検索プロファイルにリンクします。AI 検索は、検索プロファイルで行われたすべての検索の Genius 結果構成を評価します。

単一の Genius 結果構成を複数の検索プロファイルにリンクできます。検索プロファイルには複数の Genius 結果構成リンクを含めることができます。

AI 検索 は、検索プロファイルのアクティブな Genius 結果構成を、[順序] フィールドの最小値から最大値の順に評価します。リンクされた Genius 結果構成の [順序] フィールドの値は、検索プロファイルの [Genius 結果] 関連リストで定義されます。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. Genius 結果構成をリンクする検索プロファイルを開きます。
3. [Genius 結果] 関連リストで、[既存をリンク] を選択します。
4. [検索プロファイル - Genius 結果マッピング] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「「検索プロファイル - Genius 結果マッピング」フォーム」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** 一部の Genius 結果構成は、特定の検索プロファイルに制限されています。たとえば、Now Assistマルチコンテンツ応答 Genius 結果構成は、スキル検索プロファイルでのみサポートされます。制限付き Genius 結果構成と、それが許可されていない検索プロファイルを選択すると、エラーメッセージが表示されます。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しい Genius 結果構成リンクは、検索プロファイルの [Genius 結果] 関連リストに表示されます。

検索プロファイルでの **Genius** 結果構成の評価順序の設定

AI 検索 が検索プロファイルにリンクされた Genius 結果構成を評価する順序を変更します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
AI 検索 は、検索プロファイルのアクティブな Genius 結果構成を、[順序] フィールドの最小値から最大値の順に評価します。リンクされた Genius 結果構成の [順序] フィールドの値は、検索プロファイルの [Genius 結果] 関連リストで定義されます。

> **注:** リンクされた Genius 結果構成の [順序] フィールド値は、検索プロファイルごとに個別に設定されます。複数の検索プロファイルにリンクされている Genius 結果構成には、プロファイルごとに異なる [順序] フィールド値を設定できます。

検索アプリケーション構成の **[Genius** 結果制限] フィールド値は、アプリケーションが表示できる Genius 結果カードの最大数を指定します。検索アプリケーション構成設定の詳細については、「[検索アプリケーション構成] フォーム」を参照してください。

手順
1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. Genius 結果構成の評価順序を設定する検索プロファイルを開きます。
3. [Genius 結果] 関連リストで、検索プロファイルにリンクされた Genius 結果構成の [順序] フィールドの値を編集します。
   関連リストのフィールド値の編集方法の詳細については、「リストエディターの使用」を参照してください。

次のタスク
[順序] フィールド値の変更を有効にするには、検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

Genius 結果構成の作成

Genius 結果構成を作成し、そのトリガー条件を設定して、その回答カードに表示される結果を構成します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

手順
1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. 新しい Genius 結果構成をリンクする検索プロファイルを開きます。
3. [Genius 結果] 関連リストで、[作成してリンク] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 「AI 検索 Genius 結果構成」フォームの各フィールドに記入します。
   フィールド値の説明については、「「AI 検索 Genius 結果構成」フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。
   新しい Genius 結果構成が [Genius 結果] 関連リストに表示されます。
6. オプション: 新しい Genius 結果構成の順序を開いて、検索プロファイルの表示順序を制御します。

次のタスク
Genius 結果構成の変更は、保存するとすぐに検索で有効になります。新しい構成を有効にするために、リンクされた検索プロファイルを公開する必要はありません。

NLU トリガー条件を選択した場合は、NLU モデルとそのインテントを Genius 結果構成にリンクする必要があります。手順については、「NLU モデルとインテントを Genius 結果構成にリンク」を参照してください。

NLU モデルとインテントを Genius 結果構成にリンク

NLU トリガー条件を持つ Genius 結果構成に使用する NLU モデルとインテントを指定します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

手順
1. すべて > *AI* 検索 > 検索クエリ設定 > **Genius** 結果 に移動します。
2. NLU モデルをリンクする Genius 結果構成を開きます。
3. [NLU モデル] 関連リストで、[既存をリンク] を選択します。
4. 「AI 検索 Genius 結果構成 NLU モデルマッピング」フォームの各フィールドに記入します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
NLU モデルとその選択されたインテントが「NLU モデル」関連リストに表示されます。

次のタスク
NLU トリガー条件が機能するには、NLU モデルを公開する必要があります。すべて > *AI* 検索 > 検索クエリ設定 > 検索インテント に移動すると、NLU モデルのステータスを確認できます。

結果改善ルール

特定の検索の検索結果を強化、ブロック、または昇格する構成可能なトリガー条件を使用してルールを定義します。ユーザーの国、OS、デバイスタイプなど、ユーザーコンテキストの要素に一致するドキュメントの検索結果を強化することもできます。

強化アクションを使用した結果改善ルールで、AI 検索 機械学習関連性機能によって生成されるデフォルトの検索結果の順序が上書きされます。ブロックまたは昇格アクションを含むルールで、検索クエリのデフォルトの結果セットが上書きされます。

ルール構造

結果改善ルールは、次の部分で構成されています。

- ルールがいつアクティブ化されるかを決定する一連の条件
- ルールがアクティブ化されたときに検索クエリの結果をどのように変更するかを決定する一連の強化、ブロック、または昇格アクション。ルールには単一タイプのアクションのみを含めることができますが、そのタイプの複数のアクションを含めることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルール条件は次のとおりです。

- 開始日と終了日で区切られた日付範囲。ルールは、指定された日付範囲内でのみアクティブ化できます。
- 言語。ルールは、この言語が検索クエリの言語と一致する場合にのみアクティブ化できます。
- 必要に応じて、1 つ以上のトリガー条件のセット。トリガーは、個々の検索クエリキーワード、完全な検索クエリ、または検索ユーザーのコンテキストの要素 (部門、言語、ブラウザーバージョンなど) に対して動作できます。ルールは、すべてのトリガー条件が満たされた場合にのみアクティブ化できます。

ルールアクションには次のタイプがあります。

- *Boost*：指定した条件を満たすインデックス付きソースからの検索結果の関連性スコアを上げます。次のいずれかのオプションを選択できます。
  - インデックス付きソースからのすべての検索結果の関連性を強化します。
  - ユーザーコンテキストから動的に入力された値と一致するフィールド値を含む、インデックス付きソースからの検索結果の関連性を高めます。
  - 指定した静的な文字列値と一致するフィールド値を含む、インデックス付きソースからの検索結果の関連性を高めます。
  - いずれかの同義語ディクショナリの同義語に一致するフィールド値を含むインデックス付きソースからの検索結果の関連性を高めます。
- *Block*：検索クエリの結果リストから特定の結果を除外します。
- *Promote*：検索クエリの結果リストの先頭に特定の結果を表示します。

各結果改善ルールは、アクティブ化されている場合、単一タイプのアクションのみを実行できます。ルールに同じタイプの複数のアクションを定義できます。

ブロックアクションは他のアクションよりも優先されます。たとえば、2 つの結果改善ルールが同じ検索結果をブロックして昇格させる場合、AI 検索 は検索クエリの結果リストから検索結果を除外します。

言語依存

結果改善ルールのアクティブ化は言語に依存します。結果改善ルールごとに言語を指定します。

AI 検索 は、インスタンスでアクティブ化されているすべての言語の結果改善ルールをサポートしています。アクティブ化できる言語のリストについては、「言語を有効にする」を参照してください。

他の検索機能とのインタラクション

次の表は、結果改善ルールとクエリトリガーや他の検索機能とのインタラクションを示しています。

機能	結果改善ルールとのインタラクション
見出し語と Unicode 正規化	補題または Unicode 正規化によって追加された検索クエリ用語は、ルールのクエリトリガーと一致する場合に、結果改善ルールをトリガーできます。
ストップワード	検索改善ルールのクエリトリガーに一致する検索クエリ用語がストップワードとして定義されている場合、AI 検索 は検索クエリからストップ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	結果改善ルールとのインタラクション
	ワードを削除する前にルールトリガーを評価します。
同義語	デフォルトでは、同義語拡張用語がルールのクエリトリガーと一致する場合は、結果改善ルールをアクティブ化することができます。クエリトリガーを定義する際に表示される [クエリ条件の同義語を展開] オプションをオフにすることで、同義語拡張用語がクエリトリガーを含むルールをアクティブ化しないようにできます。
タイポ処理	自動修正済み検索クエリ用語は、ルールのクエリトリガーと一致する場合に、結果改善ルールをトリガーできます。

結果改善ルールの作成

検索結果を強化、ブロック、または昇格するルール、あるいは Genius 結果をブロックするルールを作成します。ルールをアクティブにする条件を指定し、アクティブ化されたときに実行するアクションを選択します。

始める前に

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

次の手順に従って、結果改善ルールのアクティベーション条件とトリガーを構成します。追加のトピックでは、ルールの強化、ブロック、または昇格アクションを構成する手順について説明します。

> **注:** 各結果改善ルールは、アクティブ化されている場合、単一タイプのアクションのみを実行できます。ルールに同じタイプの複数のアクションを定義できます。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. 結果改善ルールを追加する検索プロファイルを開きます。
3. [結果改善ルール] 関連リストで、[作成] を選択します。
4. 「AI 検索 結果改善ルール」フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「「AI 検索 結果改善ルール」フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。
   「アクション」関連リストが表示されます。
6. アクティブ化されたときに結果改善ルールを実行するアクションを選択し、構成ステップに適したトピックを確認します。
   - 特定のフィールド値を含む検索結果レコードの関連性スコアを上げるには、「結果改善ルールを使用して検索結果を強化」を参照してください。
   - 特定のレコードが検索結果に表示されないようにするには、「結果改善ルールを使用して検索結果および Genius 結果をブロック」を参照してください。
   - 特定のレコードが検索結果の先頭に表示されるようにするには、「結果改善ルールを使用して検索結果を昇進」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
新規または更新された結果向上ルール設定を有効にするには、編集した検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

結果改善ルールを使用して検索結果を強化

カスタム条件セットを満たす検索結果の関連性スコアを上げます。

始める前に
最初に結果改善ルールを作成してトリガー条件を定義してから、次の手順に従って、ルールがアクティブになったときに実行するアクションを定義します。結果改善ルールを作成する手順については、「結果改善ルールの作成」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて
強化アクションを含む結果改善ルールがアクティブになると、AI 検索 はアクションで指定されたインデックス付きソースからの検索結果の関連性スコアを変更します。次のいずれかの強化タイプを選択できます。

- 指定されたインデックス付きソースからのすべての検索結果を強化します。
- 検索者のユーザーコンテキストの動的に入力されたフィールド値と一致するフィールド値を使用して、指定されたインデックス付きソースからの検索結果のみを強化します。
- アクションで指定された静的文字列値と一致するフィールド値を使用して、指定されたインデックス付きソースからの検索結果のみを強化します。
- 同義語ディクショナリで定義された同義語と一致するフィールド値を使用して、指定されたインデックス付きソースからの検索結果のみを強化します。

強化アクションごとに強化ウェイトを指定できます。これは、強化アクションの影響を受ける検索結果の関連性スコアを変更するために AI 検索 が使用する整数値です。ブースト重量は正または負にすることができます。

正のブースト重量は、強化された検索結果の関連性スコアを増加します。ブースト重量を 1 増やすごとに強化された検索結果の関連性スコアは元の値から 0.1% 増加します。例えば、ブースト重量を 100 に設定すると、強化された検索結果それぞれの関連性が 10% 増加し、元の関連性スコアが 60 だった検索結果は最終的な関連性スコアが 66 になります。ブースト重量を 1,000 に設定すると 100% 増加し、強化された検索結果の関連性スコアは倍になります。

負のブースト重量は、強化された検索結果の関連性スコアを低下します。ブースト重量を 1 減らすと強化された検索結果の関連性スコアは元の値から 0.1% 減ります。例えば、ブースト重量を -150 に設定すると、強化された検索結果の関連性が 15% 低下し、元の関連性スコアが 100 だった検索結果は最終的な関連性スコアが 85 になります。ブースト重量を –1,000 以下にすると、強化された検索結果の関連性スコアが 0 になり、検索結果リストの最後に表示されます。

単一の検索結果が複数の強化アクションの影響を受ける場合、AI 検索 は個々のブースト重量を合計して合計関連性スコア修飾子を決定します。たとえば、ブースト重量が 100、150、-25 の 3 つのルールによって強化された検索結果は、合計ブースト重量が 225 になり、最終的な関連性スコアが元の値から 22.5% 増加します。

手順
1. 「アクション」関連リストで、[強化アクションを作成] を選択します。
2. [ルール - アクションマッピング] フォームで、強化ウェイトを設定し、他のフィールドに入力します。
3. [送信] を選択します。
4. オプション: 結果改善ルールの強化アクションの [順序] 値を編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
新規または更新された結果向上ルール設定を有効にするには、編集した検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

結果改善ルールの強化タイプのリスト

このリストでは、結果改善ルールを使用して適用できる検索結果の関連性強化のタイプについて説明します。

強化アクションタイプ

タイプ	説明
インデックス付きソースのすべてのドキュメントをブースト	選択したインデックス付きソースのすべての検索結果に関連ブーストを適用します。 たとえば、ナレッジテーブルのインデックス付きソースからのすべての結果を強化できます。
ユーザーコンテキストによるブースト (動的)	動的に設定されたユーザーコンテキストで指定されたフィールド値と一致する選択したフィールドの値が含まれている場合、選択したインデックス付きソースからの検索結果に関連性ブーストを適用します。 たとえば、ユーザーコンテキストで設定されている検索ユーザーの現在の場所で指定されている都市と一致する簡単な説明フィールド値を含む、ナレッジテーブルのインデックス付きソースからのすべての結果を強化できます。この構成により、パリから検索した場合とニューヨーク市から検索した場合では、異なるレコードが強化される可能性があります。 **注:** Xanadu リリース以降、AI 検索 は、現在の検索プロファイルにリンクされたディクショナリで定義された、公開済みのアクティブな同義語を使用して、ユーザーコンテキストフィールド値を拡張します。たとえば、ユーザーコンテキストの場所が「`Paris`」で、「`Paris`」と「`France`」を同等として定義する同義語を定義した場合、結果改善ルールが強化され「`France`」を含むドキュメントと「`Paris`」を含むドキュメントが検索されます。同義語拡張の詳細については、「同義語」を参照してください。
フィールド一致によるブースト (静的)	指定された静的値に一致する選択されたフィールドの値を含む場合は、選択されたインデックス付きソースからの検索結果に関連ブーストを適用します。 たとえば、ナレッジテーブルのインデックス付きソースから、[簡単な説明] フィールドの値が

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

強化アクションタイプ (続く)

タイプ	説明
	「スパイウェアとウイルスへの対処」という静的値と一致するすべての結果を強化できます。
同義語ディクショナリによるブースト	選択された同義語ディクショナリで定義されている同義語と一致する選択されたフィールドの値を含む場合は、選択されたインデックス付きソースからの検索結果に関連ブーストを適用します。 たとえば、「ブースト同義語」という名前のカスタム同義語ディクショナリを作成するとします。その後、結果改善ルールを構成して、ナレッジテーブルのインデックス付きソースから、そのディクショナリ内の同義語の一致を含む [簡単な説明] フィールド値を持つすべての結果を強化できます。ラップトップとコンピューターを同等として定義する同義語が辞書に含まれている場合、この結果改善ルールは、ラップトップまたはコンピューター (あるいはその両方) を含む簡単な説明を含むナレッジ記事の検索結果を強化します。 選択した同義語ディクショナリは、公開済みでアクティブであり、現在の検索プロファイルにリンクされている必要があります。AI 検索 は、ディクショナリ内の公開済みのアクティブな同義語との一致のみをチェックします。 同義語と同義語ディクショナリの詳細については、「同義語」を参照してください。

結果改善ルールを使用して検索結果および **Genius** 結果をブロック

特定のドキュメントが Genius 結果または検索結果として表示されないように、結果改善ルールを構成します。

始める前に

最初に結果改善ルールを作成してトリガー条件を定義してから、次の手順に従って、ルールがアクティブになったときに実行するアクションを定義します。結果改善ルールを作成する手順については、「結果改善ルールの作成」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

ブロックアクションを含む結果改善ルールがアクティブになったとき、その効果は結果改善ルールの **[Genius** 結果にのみ適用] オプション設定に依存します。

- このオプションを選択すると、ブロックアクションにより、選択したドキュメントが Genius 結果回答として表示されなくなります。選択したドキュメントは引き続き検索結果として表示できます。
- このオプションを選択解除すると、ブロックアクションにより、選択したドキュメントが Genius 結果回答または検索結果として表示されなくなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 「アクション」関連リストで、[ドキュメントをブロック] を選択します。
2. [ブロックするドキュメントを選択 (Select Documents To Block)] ダイアログボックスで、ブロックする結果を検索します。
3. 選択した結果ペインに検索結果を追加するには、その横にあるプラス記号を選択します。
4. ブロックするすべての結果を選択したら、[ドキュメントを追加して閉じる **(Add Documents and Close)]** を選択します。
5. オプション: 結果改善ルールのブロックアクションの [順序] 値を編集します。

次のタスク
新規または更新された結果向上ルール設定を有効にするには、編集した検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

結果改善ルールを使用して検索結果を昇進

特定のレコードが検索結果の最初に表示されるように、結果改善ルールを設定します。

始める前に
最初に結果改善ルールを作成してトリガー条件を定義してから、次の手順に従って、ルールがアクティブになったときに実行するアクションを定義します。結果改善ルールを作成する手順については、「結果改善ルールの作成」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて
昇格アクションを含む結果改善ルールがアクティブになると、アクションで指定された検索結果が検索クエリの他の結果よりも先に表示されます。

手順

1. 「アクション」関連リストで、[ドキュメントを昇格] を選択します。
2. [昇格するドキュメントを選択 (Select Documents To Promote)] ダイアログボックスで、昇格させる結果を検索します。
3. 選択した結果ペインに検索結果を追加するには、その横にあるプラス記号を選択します。
4. 昇格させるすべての結果を選択したら、[ドキュメントを追加して閉じる **(Add Documents and Close)]** を選択します。
5. オプション: 結果改善ルールの昇格アクションの [順序] 値を編集します。

次のタスク
新規または更新された結果向上ルール設定を有効にするには、編集した検索プロファイルを公開します。検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

検索プロファイル間で結果改善ルールを共有する

他の検索プロファイルからの結果改善ルールを反映するように検索プロファイルを構成することで、検索エクスペリエンスの一貫性を高めます。

始める前に
AI 検索での Now Assist がインストールされている必要があります。

必要なロール：ais_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
結果改善ルールは、それらが作成された検索プロファイルに固有のものであり、検索プロファイル間でコピーすることはできません。ただし、検索アドミニストレーターは、別の検索プロファイルで定義された結果改善ルールのセットを使用するように検索プロファイルを構成することができます。この方法を使用すると、結果改善ルールを 1 か所で定義して、それを複数の異なる検索エクスペリエンスで使用できるようになります。

検索プロファイルで定義された結果改善ルールが、別の検索プロファイルに反映されるため、この手順は、「ミラーリング」と呼ばれます。結果改善ルールを含む検索プロファイルは「ミラーソース」と呼ばれ、これらのルールを使用する検索プロファイルは「ミラーターゲット」と呼ばれます。

注: 複数のミラーソース検索プロファイルを、単一のミラーターゲット検索プロファイルにリンクできます。同様に、単一のミラーソース検索プロファイルを複数のミラーターゲット検索プロファイルにリンクできます。

ミラーソース検索プロファイルで結果改善ルールを変更し、その検索プロファイルを公開すると、そのミラーソースにリンクするすべてのミラーターゲット検索プロファイルが AI 検索 によってチェックされます。

- ミラーターゲット検索プロファイルが公開されている場合、AI 検索 は、結果改善ルールの変更が反映されるように、そのプロファイルを再公開します。
- ミラーターゲット検索プロファイルが公開されていない場合、結果改善ルールの変更が反映されるように、そのプロファイルの公開を促す情報メッセージが表示されます。

このチェックにより、結果改善ルールの変更が検索プロファイル間で同期されます。

手順

1. [すべて] > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. ミラーターゲット検索プロファイルのレコードを開きます。
   たとえば、サービスポータルのデフォルト検索プロファイルで結果改善ルールを定義して、それらのルールを ESC ポータルのデフォルト検索プロファイルにミラーリングする場合、ESC ポータルのデフォルト検索プロファイルレコードを開きます。
3. 結果改善ルールのミラーソースとして別の検索プロファイルを追加するには、次の手順を実行します。

   a. [ミラーリングされた結果改善ルール] 関連リストで、[検索プロファイルをリンク] を選択します。

   b. [ミラーリングされた結果改善ルール] フォームの [ミラーソース] フィールドに、結果改善ルールのミラーリング元の検索プロファイルの名前を入力するか、[リストを使ったルックアップ] ( ) アイコンを使用してフィールドに入力します。

   c. [送信] を選択します。
   新しいミラーソース検索プロファイルが [ミラーリングされた結果改善ルール] 関連リストに表示されます。

   d. オプション: ミラーソースとして追加する追加の検索プロファイルごとに、これらの手順を繰り返します。

4. 結果改善ルールのミラーソースとしての検索プロファイルを 1 つ以上削除するには、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ミラーリングされた結果改善ルール] 関連リストで、削除する各ミラーソースの行チェックボックスを選択します。

b. [選択をリンク解除] を選択します。
選択したミラーソース検索プロファイルが、[ミラーリングされた結果改善ルール] 関連リストから削除されます。

5. ミラーソースの変更を有効にするには、変更したミラーターゲット検索プロファイルを公開します。
検索プロファイルの公開の詳細については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。

検索アプリケーション構成

検索アプリケーション構成では、Now Platform® アプリケーションでの検索に使用する検索エンジンと設定を指定します。アプリケーションの検索エンジンとして AI 検索 を選択した場合は、アプリケーションの検索プロファイルを選択して、検索結果の表示と絞り込みを設定できます。

検索アプリケーション構成には、検索プロファイルへの参照と、アプリケーションのユーザーに対する検索結果の表示方法に影響する設定が含まれています。検索プロファイルでは、AI 検索 が特定の検索に対する検索結果の生成方法を決定する設定を指定します。検索プロファイルの構成設定の詳細については、「検索プロファイル」を参照してください。

一部の Now Platform アプリケーションは、アクティブにすると独自の AI 検索 アプリケーション構成をインストールします。たとえば、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを有効にすると、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルの AI 検索 アプリケーション構成がインストールされます。

AI 検索 には、次の Now Platform アプリケーションで使用する検索アプリケーション構成が含まれています。

- 従業員センター
- 仮想エージェント
- サービスポータル

既存の検索アプリケーション構成を変更することも、検索エンジンとして AI 検索 を指定して独自の検索アプリケーション構成を作成および構成することもできます。

サポートされているアプリケーションで AI 検索 を有効にし、検索アプリケーション構成を指定する方法の詳細については、「Now Platform アプリケーションで AI 検索 を有効にして構成する」を参照してください。

> **注:** 検索アプリケーション構成レコードを表示または編集すると、1 つ以上のインデックス付きソースのインデックスを再作成するように指示する警告メッセージが表示される場合があります。このインデックス再作成プロセス (リストされているインデックス付きソースごとに 1 回限りのプロセス) は、検索ベースのオートコンプリート提案を正しく設定するために必要です。オートコンプリート提案の詳細については、「AI 検索 アプリケーションのオートコンプリート提案」を参照してください。

AI 検索 の検索アプリケーション構成の作成

検索アプリケーション構成を作成して、Now Platform® アプリケーションの検索エンジンとして AI 検索 を指定します。使用するアプリケーションの検索プロファイルを選択します。検索結果を絞り込んで表示するようにアプリケーションの設定を構成します。

始める前に

必要なロール：search_application_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 「Search アプリケーションの構成」フォームの各フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[検索アプリケーション構成] フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果

新しい検索アプリケーション構成レコードが「検索アプリケーション構成」リストに表示されます。

次のタスク

新しい検索アプリケーション構成を使用するには、AI 検索 をサポートする Now Platform アプリケーションの構成でその構成を選択します。これらの Now Platform アプリケーションの詳細については、「Now Platform アプリケーションで AI 検索 を有効にして構成する」を参照してください。

検索アプリケーションの結果ページに検索結果数を表示する

Seismic コンポーネントを使用する AI 検索 アプリケーションの検索結果の数を結果ページに表示します。カウントには、一致する検索結果の合計数と、各ナビゲーションタブの一致する結果の数が表示されます。

始める前に

必要なロール：search_application_admin

このタスクについて

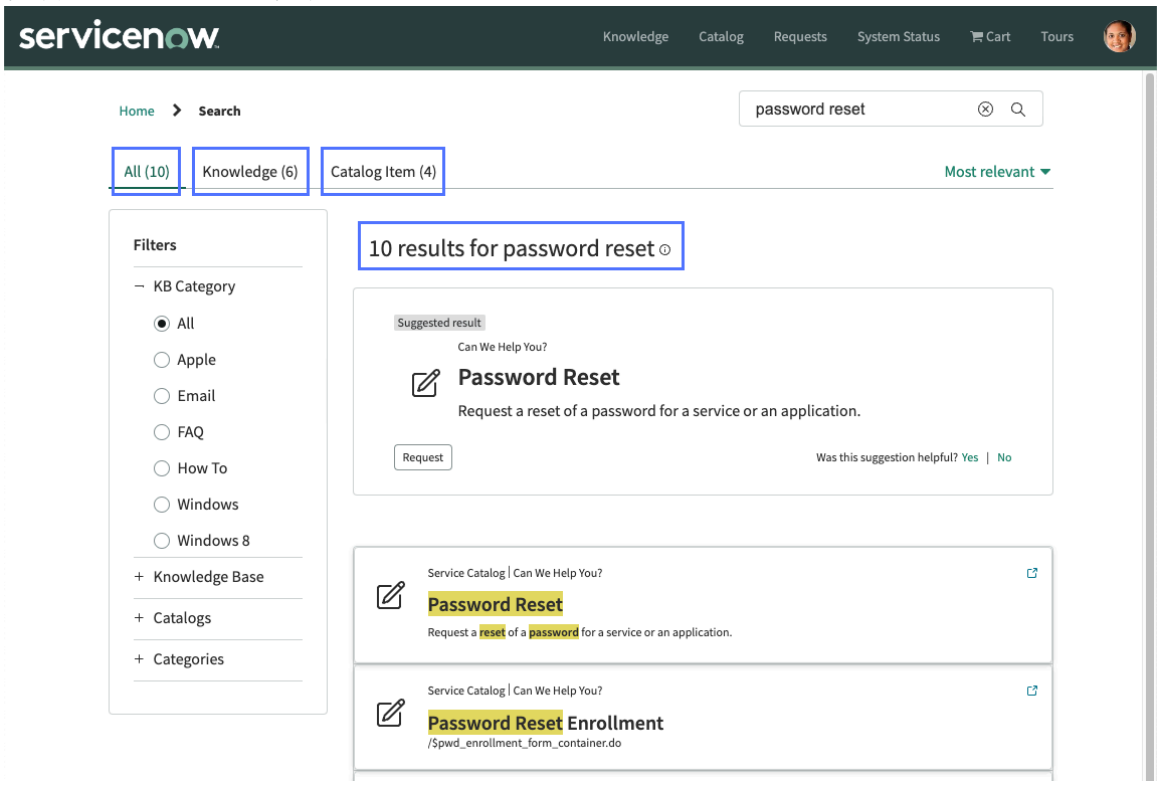
検索アドミニストレーターは、Seismic コンポーネントを使用する AI 検索 アプリケーションで検索結果数の表示を有効にできます。このオプションを有効にすると、検索アプリケーションの結果ページには、一致する検索結果の数が次の 2 つの場所に表示されます。

- ユーザーの検索に一致した結果の合計数
- ナビゲーションタブとして表示される各検索ソースの一致する検索結果の数

> **注:** 一致する検索結果が 1,000 件以上あるナビゲーションタブには、結果数として **1,000** 件以上が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

結果数を含むサンプル結果ページ



注: 結果数は、ユーザーの検索に一致した結果の数を示します。遅延バインディングのセキュリティでは、結果がカウントされた後に結果が削除され、実際に表示される結果の数がカウントよりも少なくなる可能性があります。遅延バインディングセキュリティの詳細については、「AI 検索のコンテンツセキュリティ」を参照してください。

結果数は、Seismic コンポーネントを使用する検索アプリケーションでサポートされています。次の検索アプリケーションで検索結果数を表示できます。

- サービスポータル
- 従業員サービスセンター (ESC) (ESC)
- AI 検索向け ネクストエクスペリエンス グローバル検索とワークスペース検索
- Seismic UI コンポーネントを使用するカスタム UI ビルダー アプリケーション

仮想エージェント や Now Mobile などの他の検索アプリケーションは Seismic コンポーネントを使用しないため、検索結果数の表示をサポートしていません。最良の結果を得るには、これらの検索アプリケーションの検索結果数を有効にしないでください。

新しい検索アプリケーション設定レコードの検索結果数は、デフォルトで有効になっています。以前のリリースからアップグレードした後に既存の検索アプリケーション設定レコードの検索結果数を有効にするには、次の手順を実行します。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。
2. 結果数を表示する AI 検索 アプリケーションのレコードを選択します。
3. [検索結果数を表示] オプションを選択します。
4. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
AI 検索 は、選択した検索アプリケーションの結果ページに合計結果数とナビゲーションタブの結果数を表示します。

添付ファイルの検索結果を親の結果とグループ化する

親レコードの結果とともにグループ化された添付ファイルの検索結果を表示するように AI 検索 アプリケーションを設定します。

始める前に
AI 検索 アプリケーションで使用されるインデックス付きソースの index_attachments 属性を false に設定することはできません。インデックス付きソースの属性の作成と編集の詳細については、「インデックス付きソースの属性」を参照してください。

> **注:** インデックス付きソースから false *index_attachments* 属性値を削除する場合は、この手順を続行する前に、インデックス付きソースの完全な再インデックスを実行します。インデックス付きソースのコンテンツのインデックスを再作成する方法については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

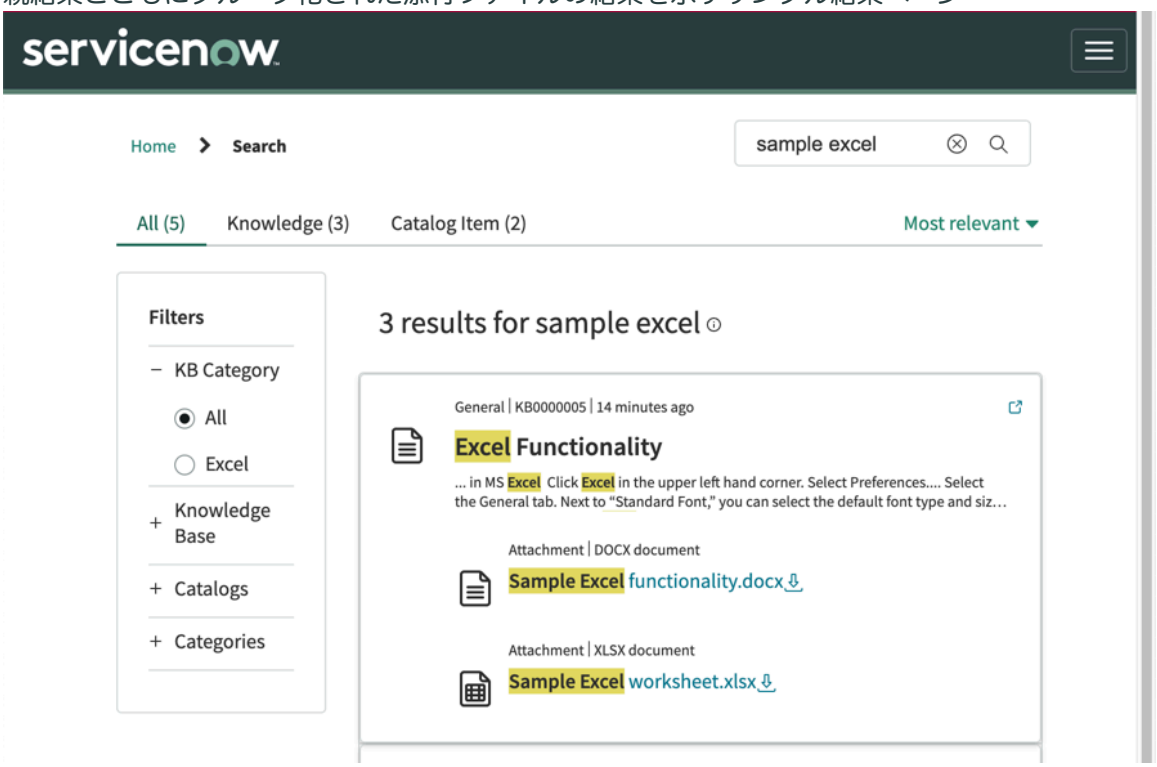
必要なロール：search_application_admin

このタスクについて
検索アドミニストレーターは、添付ファイルの検索結果とその親レコードの結果のグループ化を有効にできます。このオプションを有効にすると、ユーザーの検索に一致する添付ファイルの検索結果が、親レコードの検索結果とともにインラインで表示されます。

親レコード自体またはその添付ファイルのいずれかがユーザーの検索に一致する場合、親レコードが検索結果リストに表示されます。検索に一致するグループ化された添付ファイルは、親レコードの検索結果内で関連性の高い順に表示されます。

添付ファイルのグループ化が使用されている場合、 AI 検索 は親レコードとそのグループ化された各添付ファイルの関連性スコアを計算します。グループ化された検索結果の最終的な関連性スコアは、個々の関連性スコアの中で最も高いスコアです。

親結果とともにグループ化された添付ファイルの結果を示すサンプル結果ページ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、AI 検索 は、ユーザーの検索に一致する親レコードとその各添付ファイルの個別の検索結果を表示します。添付ファイルのグループ化を有効にすると、複数の検索結果からの情報を照合する代わりに、レコードの一致するすべての添付ファイルを 1 つの検索結果で表示できます。

> **注:** グループ化された添付ファイルの検索結果を選択すると、AI 検索 は親レコードの検索結果のクリックランクシグナルデータをログ記録します。他のすべての検索シグナルデータは、選択した添付ファイルレコードに固有です。検索シグナルのログ記録の詳細については、「検索シグナルテーブル」を参照してください。

添付ファイルのグループ化は、新しい検索アプリケーション設定レコードに対してデフォルトで有効になっています。以前のリリースからアップグレードした後、既存の検索アプリケーション設定レコードの添付ファイルのグループ化を有効にするには、次の手順を実行します。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。
2. 添付ファイルのグループ化を有効にする AI 検索 アプリケーションのレコードを選択します。
3. [添付ファイルである結果の親を表示 **(Show parent for results that are attachments)**] オプションを選択します。
4. [更新] を選択します。
   検索アプリケーションで使用されるインデックス付きソースのいずれかで index_attachments 属性が true に設定されていない場合、警告メッセージが表示されます。影響を受けるインデックス付きソースごとに、index_attachments 属性を true に設定してから、完全な再インデックスを実行します。

タスクの結果

検索アプリケーションの結果ページで、添付ファイルの検索結果が親レコードの結果と一致する AI 検索 グループが表示されます。

AI 検索 アプリケーション構成のファセットを作成

現在の検索結果から動的に生成されたカテゴリを使用して検索を絞り込むためのファセットを定義します。

始める前に

必要なロール：search_application_admin

このタスクについて

ファセットを作成して、インデックス付きのソースフィールド値に基づいて検索結果の絞り込みフィルターを設定します。ファセットには、最初に、現在の検索結果セットで見つかったすべてのフィールド値のフィルターオプションが表示されます。フィールド値を選択すると、検索結果セットが絞り込まれ、ファセットのフィルターロジックを満たす結果のみが表示されます。

> **注:** AI 検索 がファセットで使用されるインデックス付きソースからの結果に遅延バインディングセキュリティを適用する場合、ファセットで利用可能なフィルター選択のリストが変更されます。これが発生すると、ファセットには検索結果の現在のページで見つかったフィールド値のみが表示されます。遅延バインディングセキュリティの詳細については、「AI 検索のコンテンツセキュリティ」を参照してください。

ファセットは、次のいずれかのタイプにすることができます。各ファセットタイプには独自のフィルターロジックがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 単一選択：
  - 単一のフィールド値のみをファセット絞り込みフィルターとして選択できます。
  - フィールド値を選択すると、AI 検索 によって検索結果リストがフィルタリングされ、選択したフィールド値を含む結果のみが表示されます。
  - ファセットでは、現在の検索結果セットで見つかったフィールド値の選択のみが許可されます。
- 複数選択および：
  - 複数のフィールド値をファセット絞り込みフィルターとして選択できます。
  - フィールド値を選択すると、AI 検索 によって検索結果リストがフィルタリングされ、ファセットから選択したフィールド値のすべてを含む結果のみが表示されます。
  - ファセットでは、現在の検索結果セットで見つかったフィールド値の選択のみが許可されます。
- 複数選択または：
  - 複数のフィールド値をファセット絞り込みフィルターとして選択できます。
  - フィールド値を選択すると、AI 検索 によって検索結果リストがフィルタリングされ、ファセットから選択したフィールド値のいずれかを含む結果のみが表示されます。
  - ファセットでは、初めには現在の検索結果セットで見つかったフィールド値の選択のみが許可されます。最初の選択時に利用可能なすべてのフィールド値は、引き続き選択可能です。例として、[青]、[緑]、[赤] のフィールド値を持つカスタムの [色] フィールドの複数選択またはファセットがあるとします。検索で緑と赤の結果のみが返された場合、[色] ファセットには [緑] と [赤] のフィールド値のみが表示されます。[赤] のフィールド値を選択すると、AI 検索 は [緑] のフィールド値を選択可能な状態に保持します。それが、[色] を選択する前に利用可能であったからです。

⚠ **警告:** [複数選択および] または [複数選択または] ファセットから複数のフィルターを適用すると、検索クエリ URL が長くなります。複数選択ファセット構成をテストして、ファセットフィルターを使用した検索クエリ URL が Web ブラウザの最大 URL 長制限を超えていないことを確認します。(Web ブラウザごとに URL の長さの制限が異なります)。

ファセットは、一意の値が比較的少ない次のタイプのフィールドから作成した場合に最適に機能します。

- 選択肢
- 参照
- 文字列
- 文字列 (完全な UTF-8)
- True/False

ファセット絞り込みフィルターを名前でソートする場合、AI 検索 は Now Platform® セッション言語のルールに従って照合ベースのソートを使用します。

ナレッジ [kb_knowledge] 以外のテーブルの場合、ファセットは現在のユーザーセッションに適したフィールド翻訳を表示します。ファセットは、kb_knowledge の翻訳済みフィールドの翻訳済みバージョンを表示しません。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。
2. ファセットを構成する検索アプリケーション構成を開きます。
3. [ファセット] 関連リストの [新規] を選択します。
4. 「ファセット」フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「「ファセット」フォーム」を参照してください。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいファセットが「ファセット」関連リストに表示されます。

ナビゲーションタブ間でファセットフィルターを保持するかどうかを指定する

新しいナビゲーションタブを選択したときに、AI 検索 アプリケーションで既存のファセットフィルターを保持するかどうかを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、新しいナビゲーションタブを選択すると、AI 検索 はファセットフィルターを保持します。たとえば、[すべて] ナビゲーションタブに表示される **[KB** カテゴリ] ファセットから [メール] フィールド値を選択して、検索結果を絞り込むとします。[ナレッジ] ナビゲーションタブを選択すると、**[KB** カテゴリ] ファセットは [メール] の選択を保持し、それに応じて検索結果をフィルタリングします。

アドミニストレーターは、*glide.ais.facets.cross_tab_persistence* システムプロパティの値を設定することで、このデフォルトの動作を上書きできます。このシステムプロパティ値が false に設定されている場合、新しいナビゲーションタブを選択すると、すべてのファセットフィルターが削除されます。前の例では、[ナレッジ] ナビゲーションタブを選択すると、**[KB** カテゴリ] ファセットフィルターが削除されます。

このオプションはグローバルであり、インスタンス上のすべての AI 検索 アプリケーションに適用されます。

> **注:** 選択したナビゲーションタブからの検索結果に既存のファセットフィルターを適用できない場合、AI 検索 はファセットフィルターを無視します。この動作は、検索結果数を無効にした検索アプリケーションでのみ発生します。検索結果数の詳細については、「検索アプリケーションの結果ページに検索結果数を表示する」を参照してください。

手順
1. システムプロパティ [sys_properties] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに「`sys_properties.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. *glide.ais.facets.cross_tab_persistence* システムプロパティを開きます。
3. 必要な動作に応じてシステムのプロパティ値を入力します。
   - 新しいナビゲーションタブが選択されたときに既存のファセットフィルターを保持するには、システムプロパティ値を true に設定します。
   - 新しいナビゲーションタブが選択されたときにすべてのファセットフィルターを削除するには、システムプロパティ値を false に設定します。

   プロパティのデフォルト値は true です。
4. [更新] を選択します。

タスクの結果
すべての AI 検索 アプリケーションは、新しいナビゲーションタブが選択されたときに既存のファセットフィルターを保持または破棄します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 アプリケーション構成でナビゲーションタブを構成

検索アプリケーション構成のナビゲーションタブの設定を定義します。アプリケーションのユーザーは、ナビゲーションタブを選択して、検索ソース別に検索クエリ結果を絞り込むことができます。

始める前に
必要なロール：search_application_admin

このタスクについて
AI 検索 は検索アプリケーション構成のナビゲーションタブを自動的に定義します。各タブは、検索アプリケーション構成の検索プロファイルにリンクされた検索ソースに関連付けられます。これらのナビゲーションタブは作成または削除できません。

次の手順に従って、検索アプリケーション構成のナビゲーションタブの表示設定を構成します。

手順
1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。
2. ナビゲーションタブを構成する検索アプリケーション構成を開きます。
3. [ナビゲーションタブ] 関連リストで、構成するナビゲーションタブを開きます。
4. 「ナビゲーションタブ」フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「「ナビゲーションタブ」フォーム」を参照してください。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果
「ナビゲーションタブ」関連リストの設定が更新された状態でナビゲーションタブが表示されます。

AI 検索 アプリケーションのオートコンプリート提案

検索アプリケーションの入力フィールドにインテリジェントな提案を自動的に表示し、ユーザーが検索を作成したり、関連する結果に直接ジャンプしたりするのに役立ちます。提案には、関連する検索結果、よくあるクエリ、ユーザーの個人的な履歴からの最近のクエリ、およびよくある検索結果などが含まれます。

検索アプリケーション構成を作成すると、AI 検索 により、オートコンプリート提案タイプが自動的に入力されます。これらの提案タイプの設定で、ユーザーが入力フィールドを操作するときのオートコンプリート提案の外観が制御されます。

各オートコンプリート提案タイプには、アプリケーションのニーズに合わせて構成できるデフォルト設定が含まれています。また、検索クエリと検索結果の提案を生成する 1 つ以上の検索提案リーダーも含まれています。

不要な提案タイプを検索アプリケーション構成から削除できます。削除された提案タイプを復元する必要がある場合は、それを検索アプリケーション構成に再リンクすることができます。 任意の Search アプリケーション構成にリンクできるのは、各タイプのオートコンプリート提案ソース 1 つだけです。

オートコンプリート提案は、検索提案アプリケーションによって生成されます。検索提案アプリケーションの構成と使用の詳細については、「検索提案」を参照してください。

AI 検索 は、専用の関連性モデルを使用して、検索フィールドにオートコンプリート提案として表示するレコードをランク付けします。この関連性モデルは、新しさと [タイトル] フィールドの検索クエリ用語の一致に基づいてレコードにスコアを付けます。システムは、このオートコンプリート提案の関連性モデルをトレーニングしません。 関連性モデルの詳細については、「AI 検索 における機械学習の関連性」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 アプリケーションのオートコンプリート提案タイプのリスト

AI 検索 には、検索フィールドでユーザーに表示するように構成できる複数のタイプのオートコンプリート提案が用意されています。

次のオートコンプリート提案タイプは、検索エンジンとして AI 検索 を指定する検索アプリケーション構成にリンクするために使用できます。

注: ベースシステムに含まれる検索アプリケーション構成では、すべてのオートコンプリート提案タイプを使用できるわけではありません。

オートコンプリート提案タイプ	説明
<アプリケーション名> の人気のある検索リーダーグループ	検索アプリケーションのすべてのユーザーによって送信された検索に基づいた検索クエリの提案を表示します。 検索アプリケーション構成を作成すると、この提案リーダーグループはデフォルトでリンクされません。 デフォルトのセクションヘッダー：人気のある検索 リーダー：人気のあるクエリリーダー
<アプリケーション名> の最近の検索リーダーグループ	ユーザーの以前の検索に基づいて検索クエリの提案を表示します。 デフォルトのセクションヘッダー：最近の検索 含まれるリーダー：ユーザー履歴リーダー
<アプリケーション名> の検索ベースの提案された結果のリーダーグループ	検索フィールドに入力された用語の検索に基づいて、検索結果の提案のタイトルとテーブルを表示します。この検索では、検索アプリケーションのリンクされた検索プロファイルから、検索ソースフィルター、ストップワードと同義語のディクショナリー、および の結果改善ルールが適用されます。 AI 検索 は、検索フィールドの最後の用語を次のように特別に扱います。 • 検索フィールドの最後の用語の後にスペースがある場合、AI 検索 はそれを文字通りの検索用語として扱います。たとえば、「`act`」の後にスペースがある場合、「`act`」という用語を含む結果と照合します。 • 検索フィールドの最後の用語の後にスペースがない場合、AI 検索 はそれをワイルドカードの検索プリフィックスとして扱います。たとえば、スペースを続けずに「`act`」を指定すると、「`act`」、「`action`」、「`activated`」、「`actuated`」などの用語を含む結果と照合します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オートコンプリート提案タイプ	説明
	提案された検索結果を選択すると、次のように開きます。 • カタログアイテムの結果は サービスカタログ で開きます。 • ナレッジ記事の結果は ナレッジ で開きます。 • 他の結果はフォームビューで開きます。 注: 提案された検索結果が添付ファイルである場合、それを選択すると、その親レコードがフォームビューで開きます。 デフォルトのセクションヘッダー：提案済み 含まれるリーダー：検索ベースの提案リーダー
<アプリケーション名> の提案されたクエリリーダーグループ	検索クエリの提案 (ユーザーの以前の検索に基づく) と検索結果の提案 (ユーザーが以前の検索で選択した結果に基づく) を混在させて表示します。 デフォルトのセクションヘッダー：なし 含まれるリーダー：人気のあるクエリリーダー、ユーザー履歴リーダー、ユーザー検索用語リーダー
<アプリケーション名> の提案された結果のリーダーグループ	検索結果の提案 (ユーザーが以前の検索で選択した結果に基づく) を表示します。 検索アプリケーション構成を作成すると、この提案リーダーグループはデフォルトでリンクされません。 デフォルトのセクションヘッダー：提案された結果 含まれるリーダー：個人クリックリーダー
<アプリケーション名> のユーザー履歴リーダーグループ	ユーザーの現在の検索クエリに加えて、現在の入力に一致するユーザーの以前の検索アクティビティからの検索クエリと結果の提案を表示します。 検索アプリケーション構成を作成すると、この提案リーダーグループはデフォルトでリンクされません。 デフォルトのセクションヘッダー：最近の表示 含まれるリーダー：ユーザー履歴およびクリックリーダー、ユーザー検索用語リーダー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 検索アプリケーション構成は、同じリーダーを含み、同じクリックインモードを持つ複数の検索提案タイプにリンクできません。同じリーダーとクリックインモードの 2 番目の提案タイプを検索アプリケーション構成にリンクしようとすると、エラーメッセージが表示されます。

AI 検索 アプリケーション構成でオートコンプリート提案タイプを構成

検索アプリケーションの入力フィールドで、選択したタイプのオートコンプリート提案を表示するためにデフォルト設定を変更します。

始める前に
必要なロール：search_application_admin

このタスクについて
新しい検索アプリケーション構成を定義すると、AI 検索 により、オートコンプリート提案タイプが自動的に入力されます。これらのオートコンプリート提案タイプのデフォルト設定を変更できます。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。
2. 変更するオートコンプリート提案タイプを含む検索アプリケーション構成を開きます。
3. 「オートコンプリート提案」関連リストで、設定を変更するオートコンプリート提案タイプを開きます。
4. 「提案リーダーグループ」フォームのフィールドに記入します。
   フィールド値の説明については、「「提案リーダーグループ」フォーム」を参照してください。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果
オートコンプリート提案タイプの更新された設定は、検索アプリケーション構成の「オートコンプリート提案」関連リストに表示されます。

AI 検索 アプリケーション構成からオートコンプリート提案タイプを削除

検索アプリケーションの入力フィールドで、選択したタイプのオートコンプリート提案を表示しないようにします。

始める前に
必要なロール：search_application_admin

このタスクについて
検索アプリケーション構成を定義すると、AI 検索 により、オートコンプリート提案タイプが自動的に入力されます。不要なオートコンプリート提案タイプを検索アプリケーション構成から削除できます。

注: 検索アプリケーション構成からオートコンプリート提案タイプを除外しても、削除はされません。除外された提案タイプを検索アプリケーション構成に再リンクする方法については、「AI 検索 アプリケーション構成にオートコンプリート提案タイプを再リンク」を参照してください。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。
2. 削除するオートコンプリート提案タイプを含む検索アプリケーション構成を開きます。
3. 「オートコンプリート提案」関連リストで、削除するオートコンプリート提案タイプを開きます。
4. 「提案リーダーグループ」フォームで、[検索アプリケーションから削除]を選択します。
   フィールド値の説明については、「「提案リーダーグループ」フォーム」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
選択されたオートコンプリート提案は、検索アプリケーション構成の「オートコンプリート提案」関連リストに表示されなくなります。

AI 検索 アプリケーション構成にオートコンプリート提案タイプを再リンク

検索アプリケーションの入力フィールドで、選択したタイプのオートコンプリート提案の表示を再有効化します。

始める前に
必要なロール：search_application_admin

このタスクについて
検索アプリケーション構成を定義すると、AI 検索 により、オートコンプリート提案タイプが自動的に入力されます。これらのオートコンプリート提案タイプのいずれかを検索アプリケーション構成から削除した場合は、それを再リンクできます。

> **注:** 検索アプリケーション構成は、同じリーダーを含み、同じクリックインモードを持つ複数の検索提案タイプにリンクできません。同じリーダーとクリックインモードの 2 番目の提案タイプを検索アプリケーション構成にリンクしようとすると、エラーメッセージが表示されます。

手順
1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。
2. オートコンプリート提案タイプを再リンクする検索アプリケーション構成を開きます。
3. 「オートコンプリート提案」関連リストで、[既存を追加] を選択します。
4. 「提案リーダーグループ」リストで、検索アプリケーション構成を再リンクする「オートコンプリート提案」タイプを開きます。
5. 「提案リーダーグループ」フォームの [アプリケーションを検索] フィールドで、検索アプリケーション構成名を入力または検索します。
   フィールド値の説明については、「「提案リーダーグループ」フォーム」を参照してください。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
選択されたオートコンプリート提案が、検索アプリケーション構成の「オートコンプリート提案」関連リストに表示されます。

AI 検索 アプリケーション構成で検索スクリプト付きポストプロセッサーを使用

スクリプト付きポストプロセッサーを使用して、検索アプリケーションに表示する検索結果レコードを変更します。

たとえば、検索スクリプト付きポストプロセッサーでは、検索結果の日付または通貨フィールドの値を変更して、ユーザーの地域の形式で表示できます。

検索スクリプト付きポストプロセッサーの作成

AI 検索 検索結果をユーザーに表示する前に後処理するスクリプトを定義します。

始める前に
必要なロール：search_application_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. オプション: 既存のポストプロセッサースクリプトからコードをコピーして、独自のスクリプトの開始点として使用します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに、`sys_search_scripted_processor.list` と入力します。
   c. Enter を押します。
   d. 任意のポストプロセッサースクリプトを開きます。
   e. [後処理スクリプト **(Post processing script)**] フィールドからコードをコピーします。
2. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。
3. スクリプト付きポストプロセッサーを構成する検索アプリケーション構成を開きます。
4. 「検索スクリプト付きポストプロセッサー」関連リストで、[新規] を選択します。
5. 「検索スクリプト付きポストプロセッサー」フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「「検索スクリプト付きポストプロセッサー」フォーム」を参照してください。ステップ「1.e」で既存のポストプロセッサースクリプトからコードをコピーした場合は、新しいスクリプトの [後処理スクリプト **(Post processing script)**] フィールドにコードを貼り付け、必要に応じて変更します。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しい検索スクリプト付きポストプロセッサーが、検索アプリケーション構成の [スクリプトポストプロセッサを検索] 関連リストに表示されます。

次のタスク
新しい検索スクリプト付きポストプロセッサーを有効にするには、結果を後処理するアプリケーションの検索アプリケーション構成にリンクします。

AI 検索 アプリケーション構成に検索スクリプト付きポストプロセッサーをリンク

検索スクリプト付きポストプロセッサーを AI 検索 検索アプリケーション構成にリンクします。検索アプリケーションは、検索結果をユーザーに表示する前に、検索結果ごとにリンクされたスクリプトを実行します。

始める前に
必要なロール：search_application_admin

検索アプリケーション構成にリンクする検索スクリプト付きポストプロセッサーをすでに作成している必要があります。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。
2. 検索スクリプト付きポストプロセッサーをリンクする検索アプリケーション構成を開きます。
3. 「検索スクリプト付きポストプロセッサー」関連リストで、[新規] を選択します。
4. 「検索スクリプト付きポストプロセッサー」フォームで、[検索スクリプト付きプロセッサー **(Search scripted processor)**] フィールドの参照ルックアップアイコン ( ) を選択し、検索アプリケーション構成にリンクする検索スクリプト付きポストプロセッサーを選択します。
   フィールド値の説明については、「「検索スクリプト付きポストプロセッサー」フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
新しい検索スクリプト付きポストプロセッサーが、「検索スクリプト付きポストプロセッサー」関連リストに表示されます。

AI 検索アプリケーション構成の検索結果ソートオプション

検索結果ソートオプションを使用すると、ユーザーはフィールド値によって決定された順序で検索結果を表示できます。検索結果ソートオプションを適用すると、デフォルトの AI 検索 関連性ベースの結果順序が上書きされます。 AI 検索 アプリケーションのカスタム検索結果ソートオプションを定義できます。

文字列フィールドで検索結果をソートする場合、AI 検索 は Now Platform® セッション言語のルールに従って照合ベースのソートを使用します。

ユーザーが検索結果ソートオプションを適用する方法の詳細については、「検索結果のソート順を変更」を参照してください。

AI 検索 アプリケーション構成の検索結果ソートオプションの作成

ソートオプションを定義して、AI 検索 アプリケーションのユーザーがフィールドの値を使用して検索結果を並べ替えられるようにします。

始める前に
必要なロール：search_application_admin

このタスクについて
検索結果ソートオプションを使用すると、ユーザーはフィールドで検索結果をソートし、デフォルトの AI 検索 関連性ベースの結果順序を上書きできます。各検索結果ソートオプションでは、結果をソートするフィールドと、ソートのソート順 (昇順または降順) を指定します。

AI 検索 アプリケーションのソートメニューには、そのアプリケーションに定義されているすべてのアクティブな検索結果ソートオプションと、デフォルトの [最も関連性が高い] オプションが表示されます。

> **注:** AI 検索 アプリケーションに対してアクティブな検索結果ソートオプションがない場合、そのアプリケーションのユーザーにはソートメニューが表示されず、結果は関連性によって自動的にソートされます。

手順
1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。
2. 検索結果ソートオプションを作成する検索アプリケーション構成を開きます。
3. 「ソートオプション」関連リストの [新規] を選択します。
4. 「ソートオプション」フォームでフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「「ソートオプション」フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しい検索結果ソートオプションが検索アプリケーションの「ソートオプション」関連リストに表示され、そのタイトルが検索アプリケーションのユーザーのソートメニューに表示されます。ユーザーは、ソートメニューから新しいオプションを選択して、定義されたソートを検索結果に適用できます。

AI 検索 アプリケーション構成の検索結果ソートオプションを無効化

AI 検索 アプリケーションのソートメニューから検索結果ソートオプションを削除します。検索結果ソートオプションを削除すると、アプリケーションのユーザーは、検索結果の並べ替えに使用するオプションを選択できなくなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：search_application_admin

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動します。
2. 検索結果ソートオプションを無効する検索アプリケーション構成を開きます。
3. 「ソートオプション」関連リストで、無効にする検索結果ソートオプションを開きます。
4. 「ソートオプション」フォームで、[アクティブ] オプションをオフにして、[更新] を選択します。
   フィールド値の説明については、「「ソートオプション」フォーム」を参照してください。

タスクの結果
選択した検索結果ソートオプションは、検索アプリケーションのソートメニューに表示されなくなります。

注: AI 検索 アプリケーションに対してアクティブな検索結果ソートオプションがない場合、そのアプリケーションのユーザーにはソートメニューが表示されず、結果は関連性によって自動的にソートされます。

AI 検索 アプリケーションの検索結果の EVAM 表示オプションの構成

ポータルおよび非ポータル AI 検索 アプリケーションの検索結果 EVAM (エンティティビューアクションマッピング) カードの表示オプションをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：evam_admin

このタスクについて
EVAM アドミニストレーターは、検索結果 EVAM カードの設定を変更して、AI 検索 アプリケーションでの検索結果の外観とレイアウトをカスタマイズできます。

検索結果 EVAM カードの文字列フィールドには、リテラルテキストまたは AI 検索 インデックス付きフィールドの値を入力できます。

手順

1. 選択した AI 検索 アプリケーションに関連付けられた EVAM 定義レコードを開きます。
   - ポータルアプリケーションの場合は、[すべて] > [サービスポータル] > [ポータル]に移動し、リストから検索アプリケーションのポータルレコードを選択してから、[このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を使用して、ポータルレコードのリンクされた検索結果構成情報レコードをプレビューして開きます。
   - ポータル以外のアプリケーションの場合は、すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション に移動し、リストから検索アプリケーションの構成情報レコードを選択してから、[このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を使用して、検索アプリケーション構成情報レコードのリンクされた EVAM 定義レコードをプレビューして開きます。
2. [EVAM ビュー構成バンドル M2M] 関連リストで、EVAM 定義の構成バンドルのレコードを選択します。
3. [EVAM ビュー構成] リストで、カスタマイズする特定の検索結果カテゴリのレコードを選択します。
   レコード名には「検索結果」を含める必要があります。Genius 結果は標準の検索結果とは異なる表示オプションを使用するため、名前に「`Genius 結果`」を含むレコードは選択しないでください。
4. [このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を使用して、EVAM ビュー構成情報レコードのリンクされたビューテンプレートレコードをプレビューして開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [テンプレート] フィールドで、カスタマイズする検索結果カードオプションの JSON を編集します。
   使用可能なオプションとサポートされている値の詳細については、「検索結果 EVAM カードオプションのリスト」を参照してください。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
検索結果 EVAM カードに加えられた変更は、AI 検索 アプリケーションにすぐに反映されます。

検索結果 **EVAM** カードオプションのリスト

AI 検索 アプリケーションの検索結果 EVAM (エンティティビューアクションマッピング) カードでこれらのオプションを変更することで、そのアプリケーションの標準検索結果の外観をカスタマイズできます。

> **注:** 次のオプションは、`コンポーネント`オプションが `sn-search-result-evam-card` に設定されている EVAM カードでのみサポートされます。他の`コンポーネント`値を持つ EVAM カードには、これらのオプションを設定しないでください。

フィールド	説明
avatarURL	**imageType** が **avatar**に設定されている場合に、検索結果カードに表示する画像の URL を定義します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：(値なし) **注:** このオプションのリテラルテキストを指定するには、`staticValues` オブジェクトにオプションを含め、そのテキストを`キー`値として指定します。AI 検索 インデックス付きフィールドの現在の検索結果の値をこのオプションに入力するには、フィールド名をその値として指定し、`mappings` オブジェクトにオプションを含めます。AI 検索 インデックス付きフィールド名のリストについては、「AI 検索 インデックスフィールド」を参照してください。
detailLabelOne、detailLabelTwo、detailLabelThree、detailLabelFour、detailLabelFive、detailLabelSix、deta	検索結果カードの詳細ラベルと値のペアのラベルコンテンツを定義します。検索結果カードには、最大 10 個のラベルと値のペアを表示できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：(値なし)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: これらのオプションの 1 つのリテラルテキストを指定するには、`staticValues` オブジェクトにオプションを含め、そのテキストをキー値として指定します。AI 検索 インデックス付きフィールドの現在の検索結果の値をこれらのオプションの 1 つに入力するには、フィールド名をその値と指定し、`mappings` オブジェクトにオプションを含めます。AI 検索 インデックス付きフィールド名のリストについては、「AI 検索 インデックスフィールド」を参照してください。 これらのラベルと値のペアの値コンテンツを定義するには、**detailValueOne** から **detailValueTen** までを参照してください。**detailValueOne** は **detailLabelOne** の値を設定し、**detailValueTwo** は **detailLabelTwo** の値を設定し、**detailValueTen** と **detailLabelTen** まで同様に設定します 検索結果の詳細を検索結果カードに表示する方法の追加の構成については、**detailLabelType**、**detailLabelSeparator**、**detailPosition** を参照してください。
detailLabelSeparator	インラインラベルと値のペアを区切るために使用する文字を定義します。**detailLabelType** が **inline** に設定されている場合にのみ適用されます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：(値なし) **注:** このオプションのリテラルテキストを指定するには、`staticValues` オブジェクトにオプションを含め、そのテキストをキー値として指定します。AI 検索 インデックス付きフィールドの現在の検索結果の値をこのオプションに入力するには、フィールド名をその値として指定し、`mappings` オブジェクトにオプションを含めます。AI 検索 インデックス付きフィールド名のリストについては、「AI 検索 インデックスフィールド」を参照してください。
detailLabelType	検索結果カードにラベルと値のペアを表示する方法を定義します。 • タイプ：選択 • デフォルト値：inline

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *inline*：[ラベルと値 (Label-value)] コンポーネントを使用して、ラベルと値のペアをレンダリングします。各ラベルはその値の文字列と同じ行に表示されます。 ◦ *stacked*：[スタックされたラベル値] コンポーネントを使用してラベルと値のペアをレンダリングし、各ラベルがその値の文字列とは別の行に表示されるようにします。
detailPosition	検索結果カードのサマリーフィールドに対して、検索結果の詳細のラベルと値のペアが表示される場所を定義します。 • タイプ：選択 • デフォルト値：以下に示す • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *above*：検索結果の詳細がサマリーフィールドの上に表示されます。 ◦ *below*：検索結果の詳細がサマリーフィールドの下に表示されます。
detailValueOne、detailValueTwo、detailValueThree、detailValueFour、detailValueFive、detailValueSix、detailValueSeven、detailValueEight、detailValueNine および detailValueTen	検索結果カードの詳細ラベルと値のペアの値コンテンツを定義します。検索結果カードには、最大 10 個のラベルと値のペアを表示できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：(値なし) **注:** これらのオプションの 1 つのリテラルテキストを指定するには、`staticValues` オブジェクトにオプションを含め、そのテキストをキー値として指定します。AI 検索 インデックス付きフィールドの現在の検索結果の値をこれらのオプションの 1 つに入力するには、フィールド名をその値と指定し、`mappings` オブジェクトにオプションを含めます。AI 検索 インデックス付きフィールド名のリストについては、「AI 検索 インデックスフィールド」を参照してください。 これらのラベルと値のペアのラベルコンテンツを定義するには、**detailLabelOne** から **detailLabelTen** までを参照してください。**detailLabelOne** は **detailValueOne** のラベルを設定し、**detailLabelTwo** は **detailValueTwo** のラベルを設定し、**detailLabelTen** と **detailValueTen** まで同様に設定します

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	検索結果の詳細を検索結果カードに表示する方法の追加の構成については、**detailLabelType**、**detailLabelSeparator**、**detailPosition** を参照してください。
hideIcon	検索結果カードにアイコンを表示するか非表示にするかを定義します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *false*：検索結果カードに構成されたアイコンを表示します。 ◦ *true*：検索結果カードにアイコンを表示しません。
アイコン	**imageType** が **icon** に設定されている場合に、検索結果カードに表示するアイコンを定義します。このアイコンは、**imaageType** が **image** に設定されていても、**imageURL** 値が指定されていない場合の代替としても表示されます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：(値なし) 注: このオプションのリテラルテキストを指定するには、`staticValues` オブジェクトにオプションを含め、そのテキストをキー値として指定します。AI 検索インデックス付きフィールドの現在の検索結果の値をこのオプションに入力するには、フィールド名をその値として指定し、`mappings` オブジェクトにオプションを含めます。AI 検索 インデックス付きフィールド名のリストについては、「AI 検索 インデックスフィールド」を参照してください。 使用可能なアイコン名のセットについては、ServiceNow® 開発者サイト の ネクストエクスペリエンス リファレンスセクションにある「アイコンギャラリー」を参照してください。
アイコンサイズ	検索結果カードに表示されるアイコンまたはアバター画像のサイズを定義します。 • タイプ：選択 • デフォルト値：xl (**imageType** が **icon** に設定されている場合) または md (**imageType** が **avatar** に設定されている場合)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *sm*：検索結果カードに小さなアイコンまたはアバター画像を表示します。 ◦ *md*：検索結果カードに中サイズのアイコンまたはアバター画像を表示します。 ◦ *lg*：検索結果カードに大きなアイコンまたはアバター画像を表示します。 ◦ *xl*：検索結果カードに特大のアイコンまたはアバター画像を表示します。
imageType	検索結果カードに表示するマーカーのタイプを定義します。 サポートされている値は次のとおりです。 • アバター • アイコン • イメージ
imageURL	**imageType** が **image** に設定されている場合に、検索結果カードに表示する画像の URL を定義します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：(値なし) 注: このオプションのリテラルテキストを指定するには、`staticValues` オブジェクトにオプションを含め、そのテキストをキー値として指定します。AI 検索インデックス付きフィールドの現在の検索結果の値をこのオプションに入力するには、フィールド名をその値として指定し、`mappings` オブジェクトにオプションを含めます。AI 検索 インデックス付きフィールド名のリストについては、「AI 検索 インデックスフィールド」を参照してください。
サマリー	検索結果カードのサマリーフィールドの内容を定義します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：(値なし)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このオプションのリテラルテキストを指定するには、`staticValues` オブジェクトにオプションを含め、そのテキストをキー値として指定します。AI 検索インデックス付きフィールドの現在の検索結果の値をこのオプションに入力するには、フィールド名をその値として指定し、`mappings` オブジェクトにオプションを含めます。AI 検索 インデックス付きフィールド名のリストについては、「AI 検索 インデックスフィールド」を参照してください。
summaryFontSize	検索結果カードのサマリーフィールドのフォントサイズを定義します。 • タイプ：選択 • デフォルト値：sm • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *sm*：検索結果カードのサマリーフィールドを小さいフォントサイズで表示します。 ◦ *md*：検索結果カードのサマリーフィールドを中サイズのフォントで表示します。 ◦ *lg*：検索結果カードのサマリーフィールドを大きなフォントサイズで表示します。 ◦ *xl*：検索結果カードのタイトルサマリーを特大のフォントサイズで表示します。
textHeaderLabelOne、textHeaderLabelTwo、textHeaderLabelThree	検索結果カードのテキストヘッダーラベルの内容を定義します。複数のテキストヘッダーラベルを指定すると、パイプ | 文字で区切られて表示されます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：(値なし) 注: これらのオプションの 1 つのリテラルテキストを指定するには、`staticValues` オブジェクトにオプションを含め、そのテキストをキー値として指定します。AI 検索 インデックス付きフィールドの現在の検索結果の値をこれらのオプションの 1 つに入力するには、フィールド名をその値と指定し、`mappings` オブジェクトにオプションを含めます。AI 検索 インデックス付きフィールド名のリストについては、「AI 検索 インデックスフィールド」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
titleFontSize	検索結果カードのタイトルフィールドのフォントサイズを定義します。 • タイプ：選択 • デフォルト値：lg • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *sm*：検索結果カードのタイトルフィールドを小さいフォントサイズで表示します。 ◦ *md*：検索結果カードのタイトルフィールドを中サイズのフォントで表示します。 ◦ *lg*：検索結果カードのタイトルフィールドを大きなフォントサイズで表示します。 ◦ *xl*：検索結果カードのタイトルフィールドを特大のフォントサイズで表示します。
titleLabel	検索結果カードのタイトルフィールドの内容を定義します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：(値なし) **注:** このオプションのリテラルテキストを指定するには、`staticValues` オブジェクトにオプションを含め、そのテキストをキー値として指定します。AI 検索インデックス付きフィールドの現在の検索結果の値をこのオプションに入力するには、フィールド名をその値として指定し、`mappings` オブジェクトにオプションを含めます。AI 検索 インデックス付きフィールド名のリストについては、「AI 検索 インデックスフィールド」を参照してください。

Now Platform® アプリケーションで AI 検索 を有効にして構成する

カスタマーサービス管理 (CSM)、Now Mobile、サービスポータル、および 仮想エージェント アプリケーションで AI 検索 エンジンを設定して使用します。

AI 検索 を使用するそれぞれのサポートされている Now Platform アプリケーションで、検索アプリケーション構成を定義して AI 検索 を検索エンジンとして指定します。検索アプリケーション構成の詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。

一部のアプリケーションでは、次のセクションで説明するように、AI 検索 の追加構成がサポートされています。

カスタマーサービス管理 (CSM)

カスタマーサービス管理 (CSM) では、Web、メール、チャット、電話、ソーシャルメディアなどのコミュニケーションチャネルを通じて外部の顧客にサービスとサポートを提供することができま

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。CSM アプリケーションには、AI 検索 をサポートするカスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルが含まれています。

AI 検索 を使用するためにカスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルを構成する方法の詳細については、「カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルでの AI 検索 の構成」を参照してください。これらのポータルのゲストユーザーが AI 検索 を使用できるように AI 検索 ウィジェットを有効にする方法については、「カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルで非認証ユーザーの AI 検索 を有効にする」を参照してください。

Now Mobile

ユーザーは Now Mobile アプリを使用して、どこからでもインシデントと要求の送信、タスクの管理、会社のリソースへのアクセスができます。

AI 検索 を Now Mobile 検索エンジンとして設定して使用する方法の詳細については、「AI 検索 in mobile (モバイルの AI 検索)」を参照してください。

サービスポータル

サービスポータル は、アドミニストレーターがユーザーのためにモバイル対応のセルフサービスエクスペリエンスをビルドできるようにするポータルフレームワークです。Now Platform の一部と連携するため、ユーザーは サービスポータル を使用して特定のプラットフォーム機能にアクセスできます。

AI 検索 を有効にして サービスポータル 検索エンジンとして使用する方法の詳細については、「Enable and configure AI 検索 in サービスポータル (サービスポータルで AI 検索を有効にして構成する)」を参照してください。

仮想エージェント

仮想エージェント は、メッセージングインターフェイス内の会話を通じてユーザーサポートを提供するためのプラットフォームです。仮想エージェント を使用して、自動化された会話を設計してビルドし、ユーザーが迅速に情報を入手し、意思決定を行い、一般的な作業を実行できるようにします。

仮想エージェント が AI 検索 を使用する方法については、「Improving the user experience with AI 検索 (AI 検索によるユーザーエクスペリエンスの向上)」を参照してください。

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス ServiceNow® Store アプリケーションを使用すると、アドミニストレーターは、グローバル検索と構成可能なワークスペース検索を含め、ネクストエクスペリエンスの統一ナビゲーション検索の検索エンジンとして AI 検索を設定できます。

グローバル検索と構成可能ワークスペース検索で AI 検索向け ネクストエクスペリエンスを構成して使用する方法の詳細については、「AI 検索 for ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

グローバル検索用のカスタム検索照合の作成

指定したテーブルと列 (フィールド) から完全一致の検索結果を返すように、グローバル検索のエクスペリエンスをカスタマイズします。プリフィックスの後に数字が続く検索用語 (`INT470271`など) や、区切り文字を含む数字の検索用語 (`525-326-3827` や `2016/01/08`など) に対して、カスタム検索照合を構成できます。

始める前に
ネクストエクスペリエンス が有効になっている必要があります。

グローバル検索の検索エンジンとして AI 検索 を設定する必要があります。AI 検索 をグローバル検索の検索エンジンとして設定する方法の詳細については、「AI 検索 for ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: インスタンスがもともと Utah 以降のファミリーリリースを実行して作成されたものである場合は、AI 検索 がグローバル検索の検索エンジンとして自動的に設定されます。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

グローバル検索での完全一致の動作をカスタマイズするには、カスタム検索照合を定義します。照合では、AI 検索 が検索クエリを比較する対象となる Java 正規表現パターンと、テーブルおよびそのテーブルの列 (フィールド) を指定します。検索クエリが正規表現パターンと完全に一致すると、カスタム照合がトリガーされて、指定したテーブルと列からの完全一致の結果のみがグローバル検索によって返されます。

カスタム検索照合は、番号 [sys_number] テーブルで定義されたプリフィックスがあるテーブルに対するデフォルトの AI 検索 完全一致機能よりも優先されます。グローバル検索クエリがカスタム検索照合の正規表現パターンと一致しない場合、AI 検索 はプリフィックスが定義されたテーブルでの完全一致を求めるクエリの評価にフォールバックします。

注: アドミン ロールを持つユーザーは、*glide.ais.custom_matcher.legacy_fallback_enabled* システムプロパティの値を *false* に設定することで、このフォールバック動作を無効にすることができます。この値を設定すると、検索クエリがカスタム検索照合の正規表現パターンと一致しない場合、AI 検索 はそれを通常の全文検索として扱い、プリフィックスが定義されたテーブル内の完全一致を無視します。

AI 検索 がグローバル検索クエリで完全一致を評価する様子については、「ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 の使用」を参照してください。

手順

1. *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > グローバル検索カスタム照合 に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 「カスタム照合」フォームで、[名前]、[テーブル]、および [列] フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「「カスタム照合」フォーム」を参照してください。
4. フォームの [正規表現] フィールドに入力するには、次の手順に従います。
   a. [正規表現を生成] を選択します。
   b. ポップアップウィンドウで、指定した [列]に表示される値により近いオプションを選択します。
   c. プロンプトが表示されたら、値のプリフィックスを入力するか、値の数値区切り文字を選択します。
   d. [送信] を選択してポップアップウィンドウを閉じます。
5. [送信] を選択します。
6. 次の手順を実行して、[検索アプリケーションのカスタム照合] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに `m2m_search_context_config_custom_matcher.list` と入力します。
   c. Enter を押します。
   検索アプリケーション [m2m_search_context_config_custom_matcher] テーブルのカスタム照合がリストビューで開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. グローバル検索を含め、カスタム照合を使用する検索アプリケーションごとに、次の手順を実行して照合をアプリケーションにリンクします。

   a. [新規] を選択します。

   b. [アプリケーションを検索] フォームの [カスタム照合] で、フィールドに入力します。

フィールド	Description (説明)
カスタム照合	カスタム検索照合の名前。
順序	指定された AI 検索アプリケーションのコンテキストでのカスタム検索照合の評価順序。[順序] の値が小さい照合が最初に評価されます。
検索コンテキスト構成	カスタム検索照合をリンクさせる AI 検索アプリケーションの検索アプリケーション設定レコードの名前。 グローバル検索用に、**[[AIS]** ネクストエクスペリエンス検索構成] レコードを選択します。

   c. [送信] を選択します。
   カスタム検索照合と選択した AI 検索アプリケーションのリンケージレコードが、検索アプリケーションのカスタム照合 [m2m_search_context_config_custom_matcher] テーブルに表示されます。

ドメインセパレーションと **AI** 検索

ドメインセパレーションは AI 検索 アプリケーションテーブルではサポートされていませんが、ユーザー検索クエリはインデックス付き Now Platform® テーブルレコードからのドメイン制限を順守します。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

注: AI 検索 検索クエリがインデックス付きレコードのドメイン設定をどのように順守するかに関する詳細については、概要およびその後のセクションを参照してください。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

AI 検索 ドメインセパレーションの概要

AI 検索 を使用すると、ユーザーは Now Platform テーブルのレコードからコンテンツのインデックスを作成して検索できます。AI 検索 アプリケーションテーブルとプロパティはドメインセパレーションをサポートしていませんが、ユーザー検索クエリは、次のセクションで説明するように、インデックス付きコンテンツからのドメイン設定を順守します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インデックス付きコンテンツと検索クエリにおけるドメインセパレーション

Now Platform テーブルから検索可能なコンテンツのインデックスを作成する場合、 AI 検索 はソーステーブルと参照テーブルのレコードの sys_domain フィールド値を保存します。

ドメインセパレーションが有効になっている場合、AI 検索 は現在のセッションドメインのフィルターをすべての検索クエリに適用します。このフィルターは、セッションドメインに表示されないレコードを除外します。セッションドメインに表示されるレコードのみが検索クエリ結果として表示されます。

domain_master 属性が設定された子テーブルの場合、インデックス作成と検索の両方で適切な参照フィールドを使用して、参照される親レコードから子レコードドメインを派生します。

次の表に要約されているように、検索クエリで参照されるレコードには制限が適用されます。

条件	動作
参照されたレコードは現在のセッションドメインに表示されない	• 検索クエリが、参照されたレコードのコンテンツと一致しません。 • 参照フィールドのフィルタリングは検索結果に影響しません。 • 参照フィールドのファセットは効果がありません。
参照レコードドメインが親レコードドメインと異なる	検索結果レコードに参照フィールドが表示されません。

レコードドメインへの変更のインデックス作成

AI 検索 は、インデックス付きソースとして設定されたテーブル内のレコードのインデックス付きドメインを自動的に更新します。

AI 検索 は、参照されるテーブルのインデックス付きドメインを自動的に更新しません。次のいずれかの方法で、参照テーブルのインデックス付きドメインを更新できます。

ユースケース	アクション
参照テーブルのドメインフィールド値の 1 回限りの更新を実行	影響を受けるテーブルを含むインデックス付きソースに対して、テーブル全体のインデックス再作成を実行します。 この手順の詳細については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。
参照テーブルのドメインフィールド値の自動更新の有効化	属性値として sys_domain、sys_domain_path ドメインフィールドを指定して、参照フィールドの *dot_walk_fields* フィールド設定を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース	アクション
	このタスクの全手順については、「参照テーブルの自動ドメイン更新の有効化」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

参照テーブルの自動ドメイン更新の有効化

参照テーブルのレコードのドメインフィールド値更新に自動的にインデックスを付けるようにフィールド設定を構成します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
このトピックでは、*dot_walk_fields* フィールド設定を構成して、参照されるテーブルのレコードのドメインフィールド値の自動インデックス作成を有効にする手順について説明します。 フィールド設定定義の詳細については、「インデックス付きソースのフィールド設定の作成」を参照してください。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. フィールド設定を定義するインデックス付きソースを開きます。
3. 「フィールド設定とマッピング」関連リストで、[新規] を選択します。
4. 「フィールド設定」フォームで、次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
属性	dot_walk_fields
フィールド	<reference field>
値	sys_domain、sys_domain_path

フィールド値の説明については、「「フィールド設定」フォーム」を参照してください。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しい *dot_walk_fields* フィールド設定が、「フィールド設定とマッピング」関連リストに表示されます。

次のタスク
新しい *dot_walk_fields* 属性を有効にするには、インデックス付きソースのテーブル全体の再インデックスを実行します。この手順の詳細については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

AI 検索 での外部コンテンツのインデックス作成と検索

AI 検索 プラグインのサブスクリプションを使用すると、AI 検索 ユーザーが外部リポジトリのドキュメントとリモートテーブルのドキュメントからコンテンツとメタデータを検索できるようになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 プラグインを使用すると、Now Platform® インスタンスの外部にあるドキュメント (SharePoint コレクションや Confluence サイトに保存されているドキュメント、リモートテーブル に保存されているドキュメントなど) のインデックスを作成できます。これらのドキュメントのインデックスを作成すると、AI 検索 でコンテンツとメタデータを検索できるようになります。

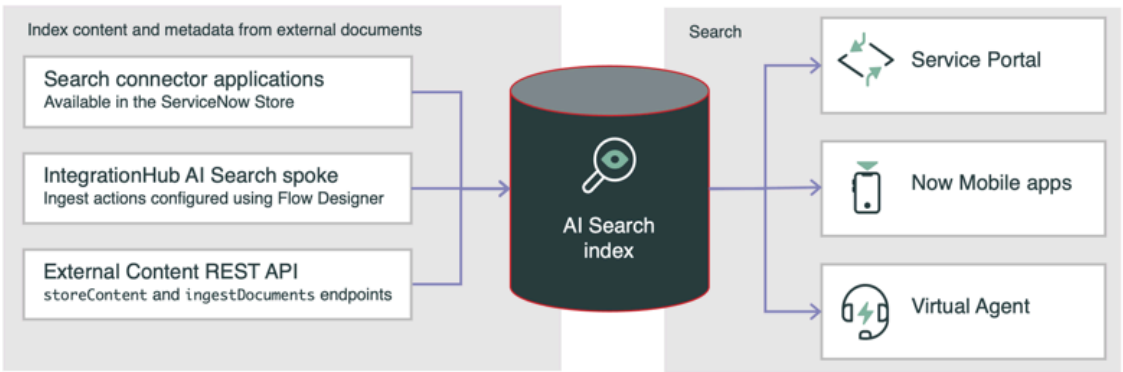
AI 検索 は、インデックス化された Now Platform レコードの場合と同様に、インデックス化された外部ドキュメントの検索結果を表示します。ユーザーは、外部ドキュメントのコンテンツとメタデータを照合するために特別な検索を実行する必要はありません。

インデックス作成では、外部ドキュメントが Now Platform インスタンスのレコードとして複製されることはありません。ユーザーが外部ドキュメント検索結果を選択すると、元の場所にあるソースドキュメントに移動します。

外部コンテンツのインデックス作成ツール

次の図は、AI 検索 が外部ドキュメントのコンテンツとメタデータのインデックス作成と検索を可能にする仕組みを示しています。

AI 検索 外部コンテンツのアーキテクチャ図



アーキテクチャ図に示すように、次のいずれかまたはすべてのツールを使用して、外部ドキュメントのコンテンツとメタデータをインデックス化できます。

外部コンテンツのインデックス作成ツール	説明
検索コネクタアプリケーション	ServiceNow Store で利用可能な検索コネクタアプリケーションは、サポートされている外部ソースのドキュメントからコンテンツとメタデータのインデックスを作成するための簡単なツールを提供します。外部コンテンツスキーマテーブルの作成など、一部の構成作業を処理します。 各検索コネクタアプリケーションは、特定の外部ドキュメントソース (または一連のソース) をサポートしています。たとえば、SharePoint Online 検索コネクター は SharePoint コレクション内のドキュメントのみをサポートしますが、 用の Raytion コネクタハブAI 検索 は複数のドキュメントソースをサポートします。外部ドキュメントソースに使用できる検索コネクタアプリケーションがない場合は、統合ハブ AI 検索 スポークまたは外部コンテンツ REST API を使用して、そのソースのドキュメントのコンテン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部コンテンツのインデックス作成ツール	説明
	ツとメタデータをインデックス化する必要があります。 検索コネクタアプリケーションは、サポートされている外部ソースからドキュメントのコンテンツとメタデータを簡単にインデックス化できるようにします。
統合ハブ AI 検索 スポーク	統合ハブ AI 検索 スポークは、インデックス作成のために外部ドキュメントを取り込む際に使用できる フローデザイナー アクションを提供します。 • *`Ingest Document`*：外部ドキュメントのプロパティの名前と値のペアを定義し、そのドキュメントを AI 検索 に送信してインデックスを作成します。 • *`Ingest Document Using Download URL`*：外部ドキュメントの URL を指定し、AI 検索 でダウンロードしてインデックスを作成します。 これらのアクションを使用して取り込んだドキュメントに対して、セキュリティプリンシパルのアクセス権限を指定できます。外部ドキュメントコンテンツのアクセス権限とセキュリティの詳細については、「AI 検索 の外部コンテンツセキュリティ」を参照してください。 AI 検索 スポークによって提供される フローデザイナー アクションの完全なリストについては、「AI 検索 スポーク」を参照してください。 統合ハブ AI 検索 スポークは、柔軟な構成と処理をシンプルなドラッグアンドドロップの フローデザイナー インターフェイスと組み合わせています。
外部コンテンツ REST API	外部コンテンツ REST API は、外部ドキュメントのコンテンツとメタデータのインデックスを作成するために使用できるエンドポイントを提供します。 • *`ingestDocuments`* API エンドポイントを使用して、外部ドキュメントのテキストコンテンツとメタデータを AI 検索 に送信してインデックスを作成します。 • *`storeContent`* API エンドポイントを使用して、外部ドキュメントのバイナリコンテンツを AI 検索 にアップロードします。*`ingestDocuments`* エンドポイントを使用して、保存されたバイナリコンテンツをドキュメントフィードに関連付けることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部コンテンツのインデックス作成ツール	説明
	注: 外部コンテンツ REST API エンドポイントにアクセスするには、ais_external_content ロールまたは admin ロールのいずれかが必要です。 *ingestDocuments* エンドポイントを使用して取り込まれたドキュメントのセキュリティプリンシパルアクセス権限を指定できます。外部ドキュメントコンテンツのアクセス権限とセキュリティの詳細については、「AI 検索 の外部コンテンツセキュリティ」を参照してください。 External Content REST API の詳細については、「External Content Ingestion REST API」を参照してください。 外部コンテンツ REST API は、外部ドキュメントのコンテンツとメタデータのインデックスを作成するための最も複雑なツールですが、最も柔軟性があります。

外部コンテンツ検索の前提条件

AI 検索 で外部ドキュメントコンテンツとメタデータのインデックスを作成するには、次の要件を満たす必要があります。表に記載されている場合を除き、これらの要件は、使用する外部コンテンツのインデックス作成ツールに関係なく適用されます。

要件	説明
AI 検索 プラグイン (com.glide.ais.external_content) のアクティブなサブスクリプションがある	AI 検索 プラグインは、外部データソースのコンテンツのインデックスを作成する機能を提供します。 プラグインのサブスクリプションを購入してアクティブ化する手順については、「AI 検索 プラグインのために外部コンテンツを要求する」を参照してください。
外部ドキュメントソースの外部コンテンツスキーマテーブルを定義する	外部コンテンツスキーマテーブルは、外部ドキュメントのコンテンツをデータベースに保存しません。代わりに、その列は、外部データソースのコンテンツにインデックスを付けるときに入力する AI 検索 インデックスフィールドのマップとして機能します。 新しい外部コンテンツスキーマテーブルの作成手順については、「外部コンテンツスキーマテーブルの作成」を参照してください。 複数の外部データソースのドキュメントが同じフィールドセットを共有し、一意のドキュメント識別子を持つ場合は、それらすべてに対して単一の外部コンテンツスキーマテーブルを使

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要件	説明
	用できます。データ損失を回避するには、外部データソースがこれらの条件を満たす必要があります。 • 外部データソースのすべてのドキュメントには、コンテンツスキーマテーブルで定義されている列と一致する同じフィールドが含まれている必要があります。 • AI 検索 インデックスでドキュメントが互いに上書きされないように、外部データソース内のすべてのドキュメントには一意の識別子が必要です。 外部データソースがこれらの条件を満たすことができない場合は、データソースごとに個別の外部コンテンツスキーマテーブルを作成します。 注: ServiceNow Store からの検索コネクタアプリケーションは、必要に応じて外部コンテンツスキーマテーブルを自動的に作成します。統合ハブ AI 検索 スポークまたは外部コンテンツ REST API を使用して外部ドキュメントをインデックス作成する場合は、独自の外部コンテンツスキーマテーブルのみ作成する必要があります。
インデックス化するテーブルとして指定された外部コンテンツスキーマテーブルを使用して、インデックス付きソースを作成する	インデックス付きソースは、外部ドキュメントのコンテンツとメタデータを AI 検索 インデックスに送信します。 インデックス付きソースを作成する手順については、「インデックス付きソースを作成する」を参照してください。
インデックス付きソースの検索ソースを 1 つ以上作成する	各検索ソースは、AI 検索 でコンテンツを検索可能にするインデックス付きソースからの外部ドキュメントのサブセットを指定します。 検索ソースを作成する手順については、「検索ソースの作成」を参照してください。

AI 検索 プラグインのために外部コンテンツを要求する

AI 検索 プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) の有効化を要求して、外部データソースのレコードからの検索可能なコンテンツとメタデータのインデックス作成を有効にします。

始める前に
プラグインを有効化する前に、有料サブスクリプションを購入する必要があります。プラグインの有料サブスクリプションの購入の詳細については、「ServiceNow プラグイン」を参照してください。

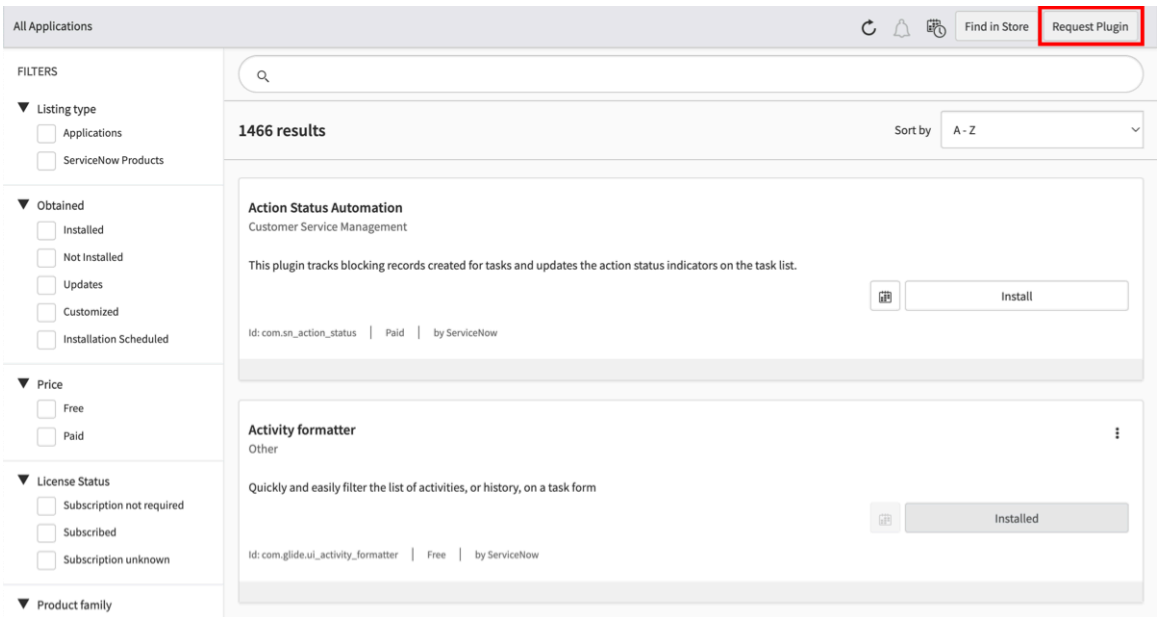
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

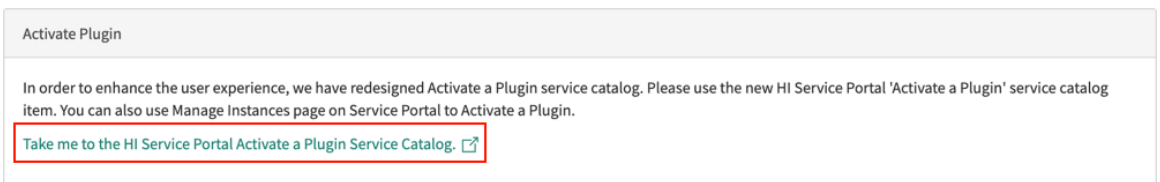
このタスクについて
自分のインスタンスまたは ServiceNow Store から External Content forAI 検索 プラグインを有効にすることはできません。次の手順に従って、インスタンスでプラグインをアクティブ化するための Now Support 要求を送信します。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。

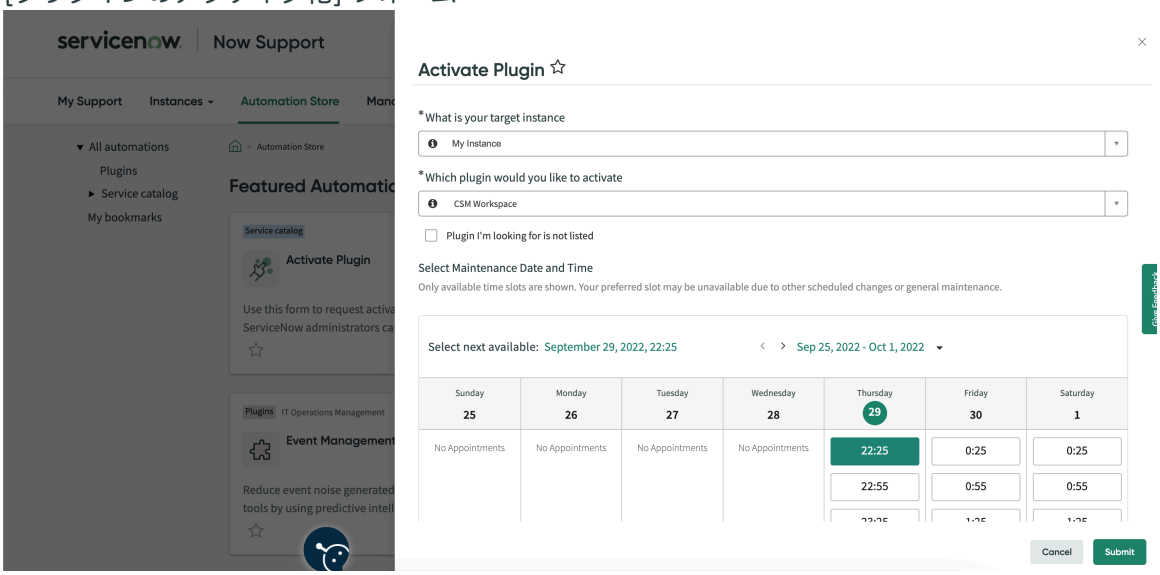
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/ Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

外部コンテンツスキーマテーブルの作成

外部データソースのレコードのフィールドに対応する列を持つスキーマテーブルを定義します。AI 検索 は、外部データソースのコンテンツのインデックスを作成するときにスキーマを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
外部コンテンツスキーマテーブルは、データをデータベースに保存しません。代わりに、その列は、外部データソースのコンテンツにインデックスを付けるときに入力する AI 検索 インデックスフィールドのマップとして機能します。

External Content Ingestion REST API のエンドポイントを使用して、このコンテンツスキーマに関連付けられたレコードにインデックスを作成または削除する場合は、スキーマテーブル名をパスパラメーターとして指定する必要があります。

手順

1. すべて > AI 検索 > 外部コンテンツ > スキーマを作成 に移動します。
2. 新しい外部ソーススキーマテーブルの名前を入力します。
3. [送信] を選択します。
   新しい外部コンテンツスキーマテーブルがリストビューで開きます。
4. オプション: 外部データソースのレコードに対して追加のフィールドマッピングを定義する必要がある場合は、次の手順に従って各フィールドに新しい列を追加します。

   a. 列関連リストの [新規] を選択します。

   b. 「辞書エントリ」フォームで、フィールドに入力します。
   これらのフォームフィールドの説明については、「辞書エントリフォーム」を参照してください。

      注: [タイプ]フィールドに入力する場合は、[文字列]、[日付]、[日付/時間]、[整数] のいずれかを選択します。AI 検索 は、外部コンテンツスキーマテーブルの他の列タイプをサポートしていません。

   c. [送信] を選択します。

5. デフォルトの列セットを変更した場合は、[更新] を選択して変更を保存します。

次のタスク
ソースとして定義された外部コンテンツスキーマテーブルを使用して、新しいインデックス付きソースを作成します。インデックス付きソースを作成する手順については、「インデックス付きソースを作成する」を参照してください。

AI 検索 の外部コンテンツセキュリティ

AI 検索 は、外部ソースからインデックスを付けたドキュメントに指定されたユーザーおよびグループのセキュリティアクセス権限を保持します。外部で定義されたユーザーとグループを Now Platform® ユーザーにマッピングすることで、外部コンテンツ検索結果へのアクセスを制御できます。

AI 検索 コンテンツセキュリティの概要については、「AI 検索のコンテンツセキュリティ」を参照してください。

要件

外部コンテンツセキュリティを使用するには、外部ドキュメントの取り込みおよびインデックス作成プロセスに次の 2 つのステップを含めます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	説明
取り込み用にフィードされた各外部ドキュメントのアクセス権限を指定	外部ドキュメントのアクセス権限は、グローバルに (すべてのユーザーに対して) ドキュメントへのアクセスを許可または拒否することも、ドキュメントへのアクセスを許可または拒否する特定の外部定義ユーザーおよびグループのリストを含めることもできます。AI 検索 は、インデックス作成中に外部ドキュメントのセキュリティアクセス権限を保持します。 追加情報： • 外部ドキュメントへのアクセス権限の指定の概要については、「外部ドキュメントのアクセス権限の定義」を参照してください。 • 外部コンテンツセキュリティでサポートされているアクセス権限のセットについては、「外部コンテンツアクセス権限」を参照してください。 • 特定のユーザーロールによって付与される特別なアクセス権限の詳細については、「ロール別の特別外部コンテンツアクセス権限」を参照してください。 • 外部コンテンツのインデックス付きソースの *users.read* および *groups.deny* のアクセス許可のデフォルトの優先順位を元に戻す方法については、「外部コンテンツのインデックス付きソースに対するユーザー読み取りおよびグループ拒否権限の優先順位の変更」を参照してください。
外部コンテンツのインデックス付きソースにリンクされたテーブルでユーザーマッピングを定義	ユーザーマッピングでは、Now Platform ユーザーの外部定義ユーザーおよびグループのエイリアスを指定します。これらのユーザーマッピングを外部コンテンツのインデックス付きソースにリンクします。AI 検索 は、インデックス付きソースのユーザーマッピングをインデックス付きレコードのアクセス権限と組み合わせて使用し、インデックス付きソースからの検索結果に対する Now Platform ユーザーアクセスを決定します。 追加情報： • ユーザーマッピングの概要については、「外部ユーザーおよびグループの Now Platform ユーザーへのマッピング」を参照してください。 • ユーザーマッピングでサポートされている外部定義のセキュリティプリンシパルタイプのセットについては、「外部ユーザーマッピングのセキュリティプリンシパルタイプ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	説明
	• ユーザーマッピングを保存するテーブルを作成する手順については、「ユーザーマッピングテーブルの作成」を参照してください。 • ユーザーマッピングテーブルを外部コンテンツのインデックス付きソースにリンクする手順については、「ユーザーマッピングテーブルを外部コンテンツのインデックス付きソースにリンク」を参照してください。 • AI 検索 External User Mapping API を使用して、ユーザーマッピングをインポートする方法については、「ユーザーマッピングのインポート」を参照してください。 • ユーザーマッピングのインポート履歴レコードを表示して、ユーザーマッピングが正しくインポートされたことを確認する手順については、「ユーザーマッピングのインポート操作の履歴レコードの表示」を参照してください。

検索クエリのセキュリティ実装

ユーザーの検索クエリが外部ドキュメントから作成されたインデックス付きレコードと一致すると、AI 検索 は次の手順を実行します。

1. レコードのインデックス付きソースにリンクされているユーザーマッピングを調べ、現在の Now Platform ユーザーのアカウントにエイリアスされた、外部で定義されたすべてのユーザーとグループのセットを取得します。
2. 外部で定義されたユーザーおよびグループのエイリアスのマップされたセットを、インデックス付き検索結果レコードのアクセス権限と比較して、Now Platform ユーザーに検索結果の表示を許可するかどうかを確認します。

外部ドキュメントのアクセス権限の定義

外部ドキュメントを取り込むときに、外部で定義されたユーザーおよびグループのアクセス権限を指定できます。AI 検索 は、ユーザーコンテンツセキュリティフィルターが検索時に運用できるように、インデックス作成中にこれらの権限を保持します。

取り込まれた外部ドキュメントに外部で定義されたユーザーとグループのアクセス権限を含める方法の詳細については、External Content Ingestion API の *POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}* エンドポイントを参照してください。

外部コンテンツアクセス権限

外部コンテンツセキュリティには、外部ドキュメントに対するユーザーおよびグループのアクセス権を記述する権限が含まれています。外部ドキュメントのインデックスを作成する場合、AI 検索 にはこれらの権限が保存されるため、コンテンツセキュリティフィルターはインデックス付きの検索結果へのユーザーアクセスを制限できます。

アクセス権限

AI 検索 は、取り込まれた外部ドキュメントに対する次のアクセス権限をサポートしています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セキュリティプリンシパル	説明
everyone	外部ドキュメントへのアクセスをすべてのユーザーに許可するかどうかを示すブールオプション。AI 検索 は、このグローバルアクセス権限を、ドキュメントから作成されたインデックス付きレコードに適用します。 External Content Ingestion API の *POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}* エンドポイントへの要求内の *[array].principals.everyone* 要求本文パラメーターを使用して、取り込まれたドキュメントに対してこの権限を設定します。 **true** に設定すると、この権限はすべてのグループとユーザーの権限を上書きします。 この権限は、**none** と相互に排他的です。外部ドキュメントに対して **true** に設定できるのは、これら 2 つの権限のうちの 1 つのみです。
groups.deny	外部ドキュメントへのアクセスが拒否された外部定義グループのリスト。これらの外部グループのいずれかにマップされた Now Platform® ユーザーは、ドキュメントから作成されたインデックス付き検索結果レコードを表示できません。 External Content Ingestion API の *POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}* エンドポイントへの要求内の *[array].principals.groups.deny* 要求本文パラメーターを使用して、取り込まれたドキュメントに対してこの権限を設定します。 この権限は、**groups.read** よりも優先されます。同じグループがドキュメントの読み取りおよび拒否アクセス権限の両方を持っている場合、AI 検索 はグループのメンバーに対してインデックス付きレコードへのアクセスを拒否します。 デフォルトでは、**users.read** がこの権限よりも優先されます。インデックス付きソースのこの優先順位を逆にするには、「外部コンテンツのインデックス付きソースに対するユーザー読み取りおよびグループ拒否権限の優先順位の変更」を参照してください。
groups.read	外部ドキュメントへのアクセスが許可された外部定義グループのリスト。これらの外部グループのいずれかにマップされた Now Platform ユーザーは、ドキュメントから作成されたイン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セキュリティプリンシパル	説明
	デックス付き検索結果レコードを表示できます。 External Content Ingestion API の *POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}* エンドポイントへの要求内の *[array].principals.groups.read* 要求本文パラメーターを使用して、取り込まれたドキュメントに対してこの権限を設定します。 この権限より、**groups.deny** 権限が優先されます。同じグループがドキュメントの読み取りおよび拒否アクセス権限の両方を持っている場合、AI 検索 はグループのメンバーに対してインデックス付きレコードへのアクセスを拒否します。
none	外部ドキュメントへのアクセスをすべてのユーザーに拒否するかどうかを示すブールオプション。AI 検索 は、このグローバル拒否権限を、ドキュメントから作成されたインデックス付きレコードに適用します。 External Content Ingestion API の *POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}* エンドポイントへの要求内の *[array].principals.none* 要求本文パラメーターを使用して、取り込まれたドキュメントに対してこの権限を設定します。 **true** に設定すると、この権限はすべてのグループとユーザーの権限を上書きします。 この権限は、**none** と相互に排他的です。外部ドキュメントに対して **true** に設定できるのは、これら 2 つの権限のうちの 1 つのみです。
users.deny	外部ドキュメントへのアクセスが拒否された外部定義ユーザーのリスト。これらの外部ユーザーのいずれかにマップされた Now Platform ユーザーは、ドキュメントから作成されたインデックス付き検索結果レコードを表示できません。 External Content Ingestion API の *POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}* エンドポイントへの要求内の *[array].principals.users.deny* 要求本文パラメーターを使用して、取り込まれたドキュメントに対してこの権限を設定します。 この権限は、**users.read** よりも優先されます。同じユーザーがドキュメントの読み取りおよび

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セキュリティプリンシパル	説明
	拒否アクセス権限の両方を持っている場合、AI 検索 はユーザーに対してインデックス付きレコードへのアクセスを拒否します。
users.read	外部ドキュメントへのアクセスが許可された外部定義ユーザーのリスト。これらの外部ユーザーのいずれかにマップされた Now Platform ユーザーは、ドキュメントから作成されたインデックス付き検索結果レコードを表示できます。 External Content Ingestion API の *POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}* エンドポイントへの要求内の *[array].principals.users.read* 要求本文パラメーターを使用して、取り込まれたドキュメントに対してこの権限を設定します。 この権限より、**users.deny** が優先されます。同じユーザーがドキュメントの読み取りおよび拒否アクセス権限の両方を持っている場合、AI 検索 はユーザーに対してインデックス付きレコードへのアクセスを拒否します。 デフォルトでは、この権限は、**groups.deny** よりも優先されます。インデックス付きソースのこの優先順位を逆にするには、「外部コンテンツのインデックス付きソースに対するユーザー読み取りおよびグループ拒否権限の優先順位の変更」を参照してください。

プリンシパル権限の優先順位

取り込まれた外部ドキュメントの *[array].principals* 権限の優先順位は、ドキュメントのインデックス付きソースの *user_read_takes_precedence_over_group_deny* 属性の値によって異なります。

属性値	プリンシパル権限の優先順位
true	優先順位の高いものから低いものへ： **1.** *everyone* および *none* **2.** *users.deny* **3.** *users.read* **4.** *groups.deny* **5.** *groups.read* 注: これは、外部コンテンツのインデックス付きソースのデフォルトの属性値です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性値	プリンシパル権限の優先順位
false	優先順位の高いものから低いものへ： 1. *everyone* および *none* 2. *users.deny* および *groups.deny* 3. *users.read* および *groups.read* 注：この属性値の設定方法については、「外部コンテンツのインデックス付きソースに対するユーザー読み取りおよびグループ拒否権限の優先順位の変更」を参照してください。

特定のユーザーロールからのコンテンツセキュリティ権限がこれらの外部コンテンツセキュリティプリンシパルとどのようにやり取りするかの詳細については、「ロール別の特別外部コンテンツアクセス権限」を参照してください。

ロール別の特別外部コンテンツアクセス権限

特定のユーザーロールには、外部コンテンツインデックス付きレコードに対する特別なアクセス権限があります。

ロール	権限
AI 検索 アドミン [ais_admin]	AI 検索 アドミン は、検索アプリケーションにあるすべての外部コンテンツのインデックス付きレコードにアクセスできます。 注：検索プレビュー UI ですべての検索ソースとコンテンツセキュリティフィルタリングをバイパスするには、代理操作ロールと AI 検索 高セキュリティアドミニストレーター [ais_high_security_admin] ロールも必要です。この手順の詳細については、「検索プレビュー UI を使用して検索結果のアクセスの問題を診断」を参照してください。
ゲストユーザー [public]	認証されていないゲストユーザーは、*true* に設定された *everyone* 権限を持つ外部コンテンツのインデックス付きレコードにのみアクセスできます。
自己登録外部ユーザー [snc_external]	グループに属する自己登録外部ユーザーは、グループメンバーシップに基づいて外部コンテンツのインデックス付きレコードにアクセスできます。どのグループにも属さない外部ユーザーは、*true* に設定された *everyone* 権限を持つ外部コンテンツのインデックス付きレコードにのみアクセスできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	権限
	自己登録された外部ユーザーの詳細については、「ServiceNow インスタンスへの自己登録」を参照してください。

外部コンテンツのインデックス付きソースに対するユーザー読み取りおよびグループ拒否権限の優先順位の変更

外部グループ拒否アクセス権限を、インデックス付きソースから取り込まれたすべての外部ドキュメントで、外部ユーザーの読み取りアクセス権限に優先させます。

始める前に

インスタンスで AI 検索 プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) を有効にする必要があります。

インデックス付きソースのソーステーブルは、外部コンテンツスキーマテーブルである必要があります。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

デフォルトでは、外部ドキュメントの外部ユーザー読み取りアクセス権限 (*users.read*) が、同じドキュメントの外部グループ拒否アクセス権限 (*groups.deny*) に優先されます。

たとえば、Now Platform® ユーザー *beth.anglin@example.com* を外部ユーザー *ad|beth-anglin* および外部グループ *report-users* にマップするユーザーマッピングを使用して、インデックス付きソースを介して外部コンテンツを取り込むとします。外部ドキュメントが *ad|beth-anglin* への読み取りアクセスを許可し、*report-users* へのアクセスを拒否する場合、AI 検索 は *beth.anglin@example.com* に外部ドキュメントのインデックス付き検索結果レコードの表示を許可します。

インデックス付きソースのこのデフォルトの動作を逆にするには、すべてのインデックス付きレコードに対して外部グループ拒否権限をそのすべてのインデックス付きレコードの外部ユーザー読み取り権限より優先させ、インデックス付きソースの *user_read_takes_precedence_over_group_deny* 属性の値を変更します。前の例では、この変更を行うと、*beth.anglin@example.com* は外部ドキュメントのインデックス付き検索結果レコードを表示できなくなります。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. 「詳細設定」関連リストがフォームに表示されない場合は、「フォームへの関連リストの追加」の手順に従い、スラッシュバケットで **[AI** 検索インデックス付きソースの属性] **->** [インデックス付きソース] リストを選択します。
3. 「詳細設定」関連リストで、[新規] を選択します。
4. 「インデックス付きソースの属性」フォームで、次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
属性	user_read_takes_precedence_over_group_deny
値	false

フィールド値の説明については、「「インデックス付きソースの属性」フォーム」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] を選択します。
   属性と値が「詳細設定」関連リストに表示されます。

タスクの結果
権限設定の変更は、外部コンテンツのインデックス付きソースからの検索結果に対して有効になります。

外部ユーザーおよびグループの Now Platform® ユーザーへのマッピング

AI 検索 外部ユーザーマッピングを使用すると、Now Platform ユーザーの外部定義ユーザーおよびグループエイリアスを設定できます。AI 検索 は、これらのエイリアスされたセキュリティプリンシパルを使用して、外部ドキュメントからインデックスを付けられた検索結果へのユーザーアクセスを制御するコンテンツセキュリティフィルターを適用します。

External Content Ingestion API を介してインデックス付けのために取り込む外部ドキュメントのアクセス権限を定義するときに、マッピングされた外部ユーザー名とグループ名を使用できます。

外部コンテンツセキュリティユーザーマッピングの概要

外部コンテンツセキュリティのユーザーマッピングを構成するには、次の手順を実行する必要があります。

1. 1 つ以上のユーザーマッピングテーブルを作成します。この手順の詳細については、「ユーザーマッピングテーブルの作成」を参照してください。
2. 1 つ以上のユーザーマッピングテーブルを各外部コンテンツのインデックス付きソースにリンクします。このタスクの詳細については、「ユーザーマッピングテーブルを外部コンテンツのインデックス付きソースにリンク」を参照してください。

   注: 現在の Now Platform ユーザーのマッピングが見つからない場合、AI 検索 は *everyone* 権限が true に設定されている外部ドキュメントの検索結果の表示のみをユーザーに許可します。これは、ユーザーマッピングテーブルが検索結果のインデックス付きソースにリンクされていない、または現在の Now Platform ユーザーのマッピングがインデックス付きソースのリンクされたユーザーマッピングテーブルに存在しない場合に発生する可能性があります。

3. AI 検索 External User Mapping API を使用して、ユーザーマッピングをユーザーマッピングテーブルにインポートします。

ais_high_security_admin ロールを持つユーザーは、インポート操作の履歴レコードをレビューして、ユーザーマッピングが正しくインポートされたことを確認できます。この手順の詳細については、「ユーザーマッピングのインポート操作の履歴レコードの表示」を参照してください。

外部ユーザーマッピングのセキュリティプリンシパルタイプ

AI 検索 ユーザーマッピングエイリアスには、外部で定義されたグループおよびユーザーセキュリティプリンシパルを含めることができます。

マップされたセキュリティプリンシパルタイプ	説明
外部定義グループ	ユーザーマッピングで指定された Now Platform® ユーザーは、エイリアス化されたすべての外部グループのグループレベルのアクセス権限を継承します。 たとえば、外部グループ *report-users* を Now Platform ユーザー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップされたセキュリティプリンシパルタイプ	説明
	beth.anglin@example.com のエイリアスとして定義すると、 AI 検索 により *beth.anglin@example.com* は *report-users* の読み取りアクセス権限を含む外部ドキュメントのインデックス付き検索結果を表示できます。
外部定義ユーザー	ユーザーマッピングで指定された Now Platform ユーザーは、すべてのエイリアス化された外部ユーザーのユーザーレベルアクセス権限を継承します。 たとえば、外部ユーザー *ad|abel-tuter* を Now Platform ユーザー *abel.tuter@example.com* のエイリアスとして定義すると、AI 検索 により *abel.tuter@example.com* は *ad|abel-tuter* の読み取りアクセス権限を含む外部ドキュメントのインデックス付き検索結果を表示できます。

ユーザーマッピングテーブルの作成

Now Platform® ユーザーの外部定義ユーザーおよびグループのエイリアスを格納するテーブルを定義します。

始める前に

インスタンスで AI 検索 プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) を有効にする必要があります。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

ユーザーマッピングテーブルには、アクセス権限を持つ外部ドキュメントで使用するユーザーマッピングが保存されます。各マッピングでは、個々の Now Platform ユーザーに対して外部定義のユーザーおよびグループのエイリアスを指定します。AI 検索 は、外部ドキュメントのインデックス付きソースにリンクされたマッピングを使用して、Now Platform ユーザーがドキュメントのインデックス付きレコードを表示できるかどうかを判断します。

すべてのユーザーマッピングテーブルは、AI 検索 外部検索ユーザーマッピングベース [ais_external_search_user_mapping] テーブルを拡張します。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 外部コンテンツ > ユーザーマッピングの作成 に移動します。
2. ユーザーマッピングテーブルの名前を入力します。
3. [送信] を選択します。
   新しいユーザーマッピングテーブルの辞書フォームが表示されます。

次のタスク

ユーザーマッピングを新しいユーザーマッピングテーブルにインポートします。このプロセスの概要については、「ユーザーマッピングのインポート」を参照してください。関連する API エンドポイントの詳細については、「AI 検索 External User Mapping API」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーマッピングテーブルを外部コンテンツのインデックス付きソースにリンク

インデックス付きソースから取り込む外部ドキュメントのために AI 検索 が使用するユーザーマッピングテーブルを指定します。

始める前に

インスタンスで AI 検索 プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) を有効にする必要があります。

インデックス付きソースのソーステーブルは、外部コンテンツスキーマテーブルである必要があります。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

インデックス付きソースにリンクされたユーザーマッピングは、Now Platform® ユーザーの外部ユーザーおよびグループのエイリアスを定義します。AI 検索 はこれらのマッピングを使用して、それらの検索がインデックス付きソースのレコードと一致する場合に、ユーザーの有効なアクセス権限を判断します。

ユーザーマッピングは、任意の数のインデックス付きソースにリンクでき、複数のユーザーマッピングを単一のインデックス付きソースにリンクできます。

> **注:** 現在の Now Platform ユーザーのマッピングが見つからない場合、AI 検索 は *everyone* 権限が true に設定されている外部ドキュメントの検索結果の表示のみをユーザーに許可します。これは、ユーザーマッピングテーブルが検索結果のインデックス付きソースにリンクされていない、または現在の Now Platform ユーザーのマッピングがインデックス付きソースのリンクされたユーザーマッピングテーブルに存在しない場合に発生する可能性があります。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. ユーザーマッピングをリンクするインデックス付きソースレコードを開きます。
3. 「AI 検索 外部検索ユーザーマッピングテーブルデータソースの関係」関連リストで、インデックス付きソースにリンクするユーザーマッピングごとに次の手順を実行します。

   a. [新規] を選択します。

   b. 「AI 検索 外部検索ユーザーマッピングテーブルデータソースの関係」フォームで、フィールドに入力します。

   c. [送信] を選択します。
   ユーザーマッピングテーブルの名前が関連リストに表示されます。

ユーザーマッピングのインポート

AI 検索 外部ユーザーマッピング API を使用して、Now Platform® ユーザーと外部で定義されたユーザーおよびグループ間のマッピングをインポートできます。

インポートするユーザーマッピングを定義するには、次の情報が必要です。

- ユーザー [sys_user] テーブルで Now Platform ユーザーを一意に識別するメールアドレス。
- Now Platform ユーザーにエイリアスを設定する外部定義グループのリスト。このリストは空であっても構いません。
- Now Platform ユーザーのエイリアスにする外部定義ユーザーのリスト。このリストは空であっても構いません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーマッピングのインポート方法の詳細については、「AI 検索 外部ユーザーマッピング API」を参照してください。

ユーザーマッピングのインポート操作の履歴レコードの表示

データ、ログメッセージ、エラーなど、ユーザーマッピングのインポート操作の結果を確認します。この手順を使用して、ユーザーマッピングが正しくインポートされていることを確認します。

始める前に

必要なロール：ais_admin、ais_high_security_admin、および import_transformer

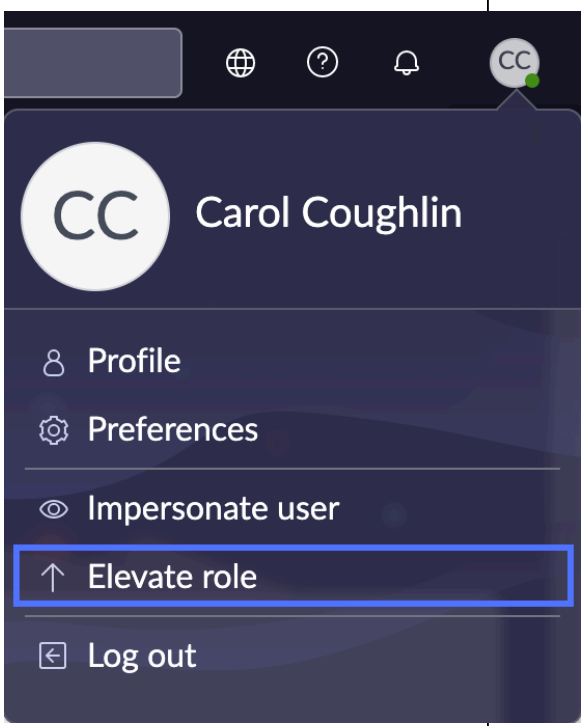
このタスクについて

AI 検索 は AI 検索 External User Mapping API を介してインポートするユーザーマッピングの各バッチのためのインポートセットを作成します。これらのインポートセットの変換履歴から、ユーザーマッピングのインポート操作の結果に関する情報が得られます。

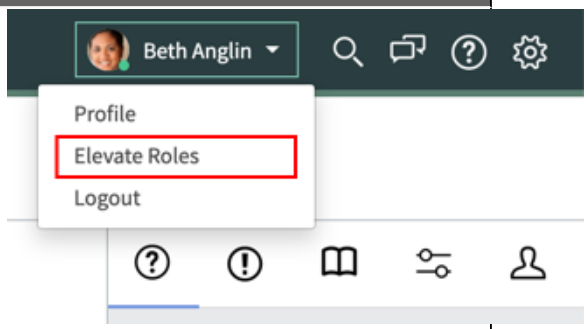
手順

1. 次の手順を実行して、ais_high_security_admin ロールに昇格します。

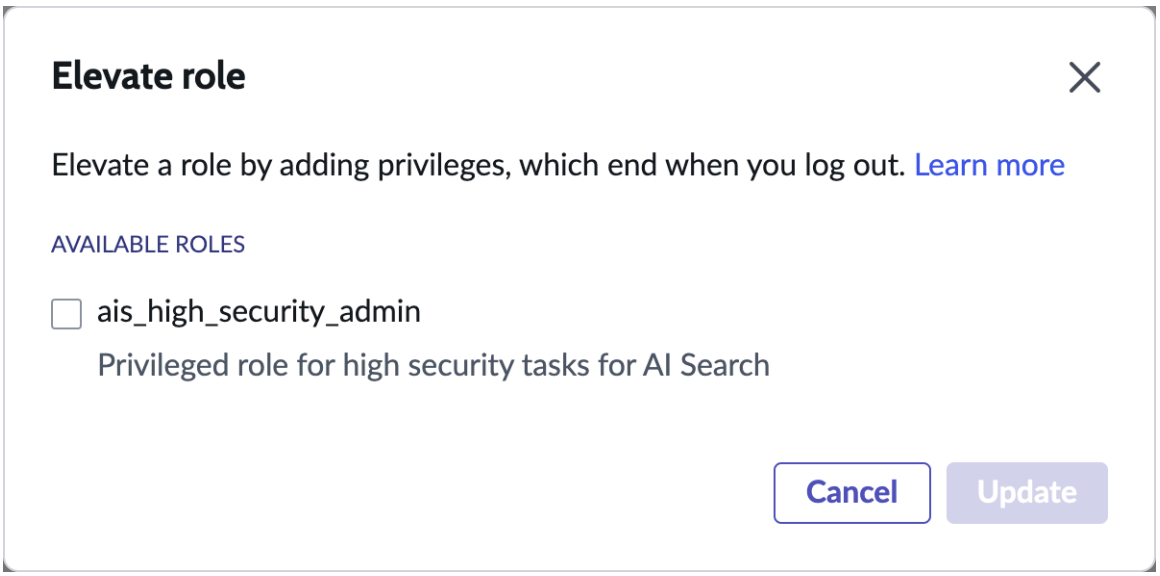
   a. UI のバージョンに応じて適切なアクションを実行します。

UI バージョン	アクション
ネクストエクスペリエンス UI	バナーフレームで、アカウントのアイコンを選択してユーザーメニューを開き、[ロールを昇格] を選択します。 
コア UI	バナーフレームで、名前を選択してユーザーメニューを開き、[ロールを昇格] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

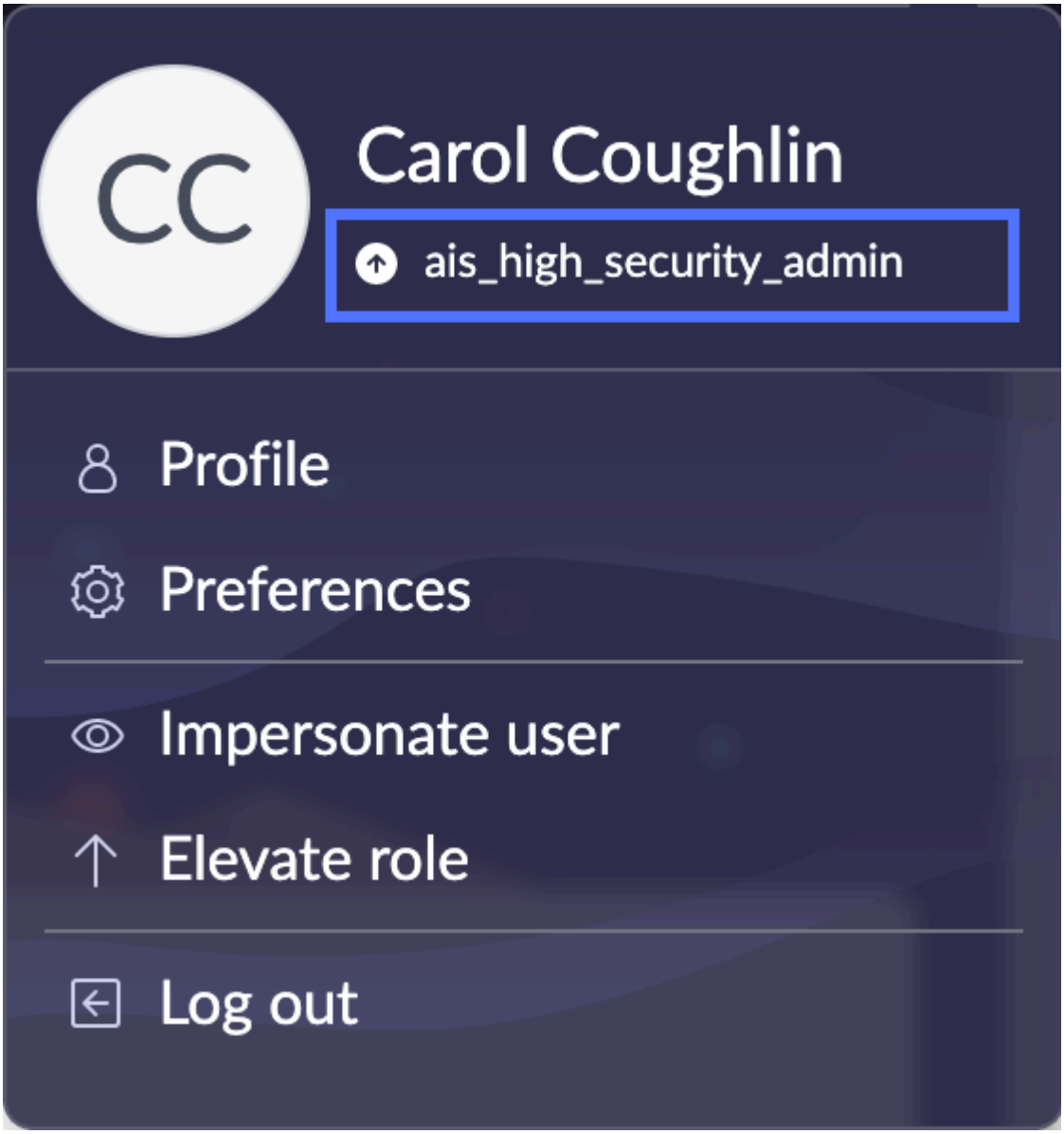
UI バージョン	アクション
	

ダイアログボックスが表示され、選択可能な特権ロールのチェックリストが表示されます。



b. ダイアログボックスで、**ais_high_security_admin** オプションを選択し、[更新] (ネクストエクスペリエンス UI の場合) または **[OK]** を選択します。
ページが再ロードされ、ユーザーメニューのユーザー名の横に昇格したロールインジケーターが表示されます。ネクストエクスペリエンス UI で、このインジケーターはアクティブな特権ロールの名前を表示します。コア UI では、昇格したロールアイコン ( ) がインジケーターに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: ページを再ロードすると、未保存の編集内容はすべて失われます。

2. すべて > AI 検索 > 外部コンテンツ > ユーザーマッピングインポート履歴 に移動します。
3. 確認するユーザーマッピングのインポート履歴レコードごとに、次の手順を実行します。

   a. ユーザーマッピングのインポート履歴レコードを開きます。

   b. 「AI 検索 外部コンテンツユーザーマッピング履歴レコード」フォームで、[変換履歴を表示] 関連リンクを選択します。
   変換履歴 [sys_import_set_run] テーブルが開き、選択したユーザーマッピングインポート履歴レコードからのインポートセットにフィルターが適用されます。

   c. 変換履歴レコードを開きます。

   d. フォームのインポートセットの結果、「インポートセット行エラー」関連リストのエラー、「インポートログ」関連リストのログメッセージを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

External Content for AI 検索 と一緒にインストールされるコンポーネント

AI 検索 プラグイン (com.glide.ais.external_content) を有効にすると、新しい仮想テーブルが作成されます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
AI 検索外部検索コンテンツ [v_ais_external_search_content]	外部コンテンツスキーマテーブルに含めるフィールドマッピング列の基本セットを格納します。 注: ユーザー作成のすべての外部コンテンツスキーマテーブルは、このテーブルを拡張します。

AI 検索 を他の Now Platform® アプリケーションに統合

AI 検索 が他の Now Platform アプリケーションに統合します。UI ビルダー ページに検索コンポーネントを入力し、EVAM 定義を使用して検索結果と Genius 結果の表示をカスタマイズします。レコードプロデューサーの AI 検索 Assist を設定して、サービスポータル のインシデント回避を改善します。

UI ビルダー 検索コンポーネント

AI 検索 は、検索入力、検索結果、検索ファセット、およびナビゲーションタブフィルターのコンポーネントを提供します。これらのコンポーネントは UI ビルダー のページに追加できます。

AI 検索 コンポーネントについては、「ServiceNow® 開発者サイト」で詳しく説明されています。

- ファセットの検索
- 検索入力
- 検索結果
- タブフィルター

UI ビルダー のページにコンポーネントを追加する方法の詳細については、「コンポーネントの追加と構成」を参照してください。

エンティティビューアクションマッピング (EVAM) 定義

エンティティビューアクションマッピング (EVAM) は多様なデータソースがカードとリストにレコードを表示する方法を標準化する Now Platform アプリケーションです

AI 検索 には、サービスポータル と UI ビルダー ページで検索結果と Genius 結果の表示をカスタマイズするために使用できる EVAM 構成があります。

EVAM 設定をカスタマイズして、AI 検索 結果をカードグリッドビューまたはリストビューとして表示できます。ユーザーは、ページを移動して検索結果の大量のデータセットを確認し、フィルタリングに基づいてさまざまなビューを表示できます。

EVAM の定義、構成、テンプレート、および構成バンドルの詳細については、「エンティティビューアクションマッピング (EVAM)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル レコードプロデューサーの統合

AI 検索 Assist は AI 検索 を使用して、レコードプロデューサー内の関連検索結果の最も関連性のあるセットを表示することで、インシデント回避を向上する サービスポータル ウィジェットです。コンテキスト検索の代わりに AI 検索 Assist を使用できます。

AI 検索 Assist ウィジェットの詳細については、「サービスポータル の AI 検索アシストレコードプロデューサーの統合」を参照してください。

サービスポータル の **AI** 検索アシストレコードプロデューサーの統合

AI 検索アシストは AI 検索を使用して、レコードプロデューサー内の関連するカタログアイテムとナレッジ記事の検索結果の最も関連性の高いセットを表示することで、インシデント回避を向上させるサービスポータルウィジェットです。コンテキスト検索の代わりに AI 検索 Assist を使用できます。

AI 検索 **Assist** の概要

AI 検索アシストは、ポータルでの検索で、最も関連性のあるカタログアイテムとナレッジ記事を見つけるのに役立ちます。たとえば、サービスポータルを使用してインシデントを作成したユーザーは、整理可能な関連性のあるカタログアイテムを表示できます。ユーザーは、関連するナレッジ記事を表示して、サービスデスクに問い合わせることなく、独自に問題を解決することもできます。

AI 検索 Assist は、インシデントレコードプロデューサーのインシデント回避を支援し、エンドユーザーがインシデントを報告する前に問題を解決できるようにすることでインシデントを回避します。

AI 検索 Assist は ServiceNow モバイルをサポートします。

注: AI 検索 Assist は外部ユーザーをサポートしていません。外部ユーザーが Assist UI アクションを使用しようとすると、システムからエラーが返されます。

アクティベーション情報

AI 検索 Assist プラグイン (com.snc.ai_search_assist) は Now Platform アプリケーションであり、AI 検索 がアクティブな場合にデフォルトで有効になります。

レコードプロデューサー用の **AI** 検索アシストの構成

ユーザーが関連するカタログアイテムとナレッジ記事の検索結果を表示できるように、レコードプロデューサーの AI 検索アシスト設定を構成します。

始める前に

必要なロール：aisa_admin または admin

このタスクについて

AI 検索アシストは、レコードプロデューサーの構成内で関連するカタログアイテムとナレッジ記事の検索結果を表示するサービスポータルウィジェットです。

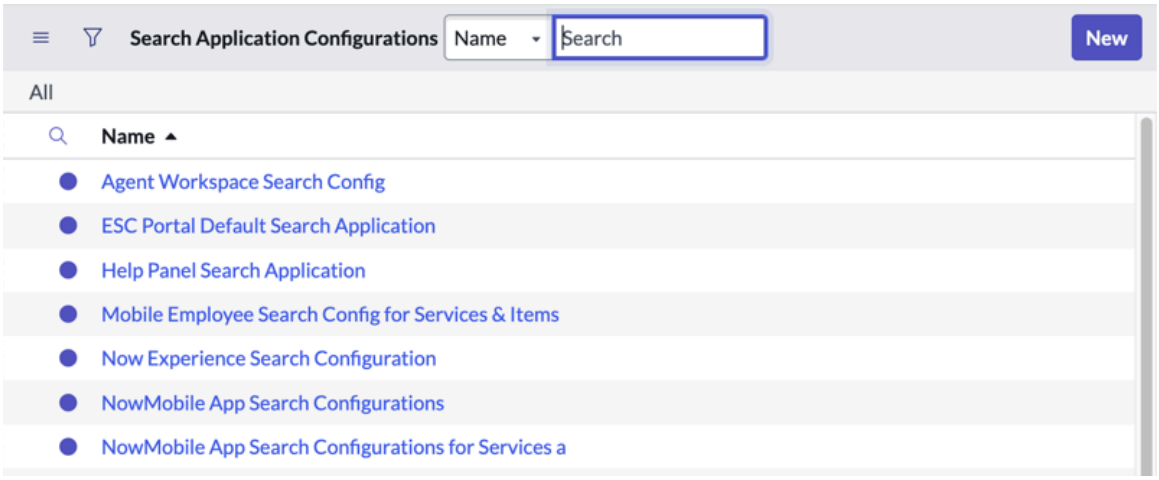
注: AI 検索アシストとコンテキスト検索の両方が同じレコードプロデューサーに構成されている場合、どちらを表示するかを制御する方法については、このタスクの最後にある「*Results*」を参照してください。

手順

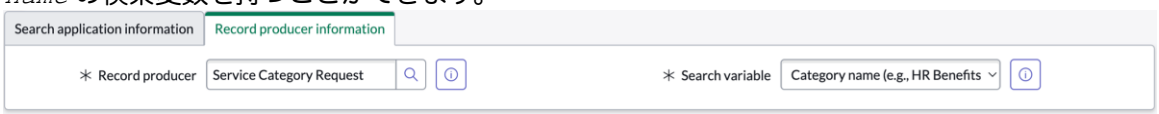
1. [すべて] > *AI* 検索 > *AI* 検索 **Assist** > [レコードプロデューサーの構成]に移動します。
2. [新規] を選択し、フォームに入力して、カタログアイテムとナレッジ記事の検索結果の構成を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [検索アプリケーション情報 **(Search application information)]** タブで、検索アプリケーション構成を選択します。
   特定の機能に対して事前定義された構成のリストから選択できます。*[AI Search Assist] - Incident Deflection* など。



4. [レコードプロデューサー情報] タブで、レコードプロデューサーと検索変数を選択します。
   たとえば、レコードプロデューサーとしての *Service Category Request* は、 *Category name* の検索変数を持つことができます。



5. オプション: カードまたは詳細ビューの可視化を調整するには、新しい「レコードプロデューサー構成」レコードの関連リンクの下にある **[UI** アクションを表示] を選択します。
   AI 検索アシストの *UI actions* は、スクリプトを介して簡易条件または詳細条件を使用して非表示にすることができます。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果

AI 検索アシストがアクティブです。

> **注:** AI 検索 Assist は外部ユーザーをサポートしていません。外部ユーザーが Assist UI アクションを使用しようとすると、システムからエラーが返されます。

同じレコードプロデューサーに コンテキスト検索 が設定されていて、AI 検索 Assist の代わりに結果が表示されている場合は、次の条件を確認してください。

- ポータル (sp_portal) の *Enable AI Search* フラグがアクティブ
- AI 検索 Assist レコード構成がアクティブ
- AI 検索 プロファイルがアクティブで公開されている
- AI 検索 Assist のレコードプロデューサー変数が関連するレコードプロデューサーに対して作成され、この変数がアクティブ

これらの条件がすべて満たされていない場合は、コンテキスト検索 が同じレコードプロデューサーのフォールバックとなり、関連する検索結果が確実に表示されます。

AI 検索アシストのロール

AI 検索アシストには以下のロールが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

AI 検索 Assist アドミン [aisa_admin]

AI 検索アシスト設定を構成および管理します。

- 関連する UI アクションを含む、レコードプロデューサーの AI 検索アシストの管理
- レコードプロデューサーに変数を追加
- AI 検索アシスト機能の管理

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

AI 検索 Assist のプロパティ

AI 検索 Assist のプロパティで、入力された文字と経過時間に基づいて検索をいつ開始するかを決定します。これらのプロパティで、多くのカタログアイテムまたは ナレッジ 記事を含むシステムで検索の影響が軽減されます。

AI 検索 Assist のプロパティ

プロパティ	説明
com.snc.ai_search_assist.min_length	検索を開始する前に入力する最小文字数。デフォルトは 3 です。
com.snc.ai_search_assist.wait_time	ユーザーが検索フィールドに文字を入力し終えてから検索が開始されるまでの経過時間。 **注:** 時間を「-1」に設定すると、ユーザーのフォーカスが検索フィールドから離れたときに検索が開始されます。この動作は「タブで検索」と呼ばれます。

ドメインセパレーションと AI 検索 Assist

ドメインセパレーションが AI 検索 Assist でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 Assist の概要

AI 検索 Assist の目的は、サービスポータル レコードプロデューサー AI 検索 機能を提供することです。これにより、時間の経過とともに検索結果が改善されます。ドメインセパレーションは AI 検索 Assist で有効になっています。

AI 検索 Assist におけるドメインセパレーションの仕組み

AI 検索 Assist のドメインセパレーションは、レコードプロデューサー構成で設定されます。各レコードプロデューサー構成の関連リンクを使用すると、ドメインスコープを展開または折りたたむことができます。ドメインスコープを展開すると、どの子ドメインレコードプロデューサー構成もグローバルまたは親ドメインレコード構成を上書きできます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

AI 検索 の使用

AI 検索 が結果を表示する方法、絞り込みフィルターオプション、および Genius 結果の回答を確認します。AI 検索 クエリ言語を使用して検索する方法を学びます。AI 検索 がクエリを自動的に再送信するタイミングと方法を理解します。

> **注:** グローバル検索とワークスペース検索での AI 検索 機能の使用の詳細については、「ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 の使用」を参照してください。

AI 検索 クエリ言語

用語、フレーズ、および AI 検索 クエリ演算子を使用して検索クエリをビルドする方法について学習します。

検索クエリ用語とフレーズ

検索クエリで用語と引用符で囲まれたフレーズを指定して、同じ単語またはフレーズを含むレコードを検索します。

検索クエリ用語	説明
`conference`	単一用語検索。`conference` を含むレコードを検索します。
`conference room`	結合マルチターム検索。`conference` と `room` (セットの共通部分) の両方を含むレコードを検索します。検索用語は、レコード内の任意の順序または近接性で表示でき、様々なフィールドに表示することができます。 **注:** 検索クエリに複数の用語が含まれている場合に使用するブール検索演算子 (*glide.ais.query.search_operator*) システムプロパティを *OR query* に設定すると、この検索では `conference` または `room` のいずれか (セットの集合体) を含むレコードが検索されます。
`"conference room"`	引用符で囲まれたフレーズ検索。`conference` の直後に `room` が続くレコードを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索クエリ用語	説明
	検索用語は、この順序で同じフィールドに表示される必要があります。 注: フレーズを引用しても、言語機能 (正規化、同義語拡張、ストップワードの削除など) やワイルドカード演算子は無効になりません。たとえば、引用符で囲まれたフレーズ `"email acc *"` を検索すると、通常はワイルドカード演算子が展開され、`email account` と `email access` を含むレコードが検索されます。

AI 検索 では、検索クエリの用語やフレーズの大文字と小文字は区別されません。たとえば、 `PIN` を検索すると、`PIN` と `pin` を含むレコードが検索されます。

注: 検索クエリ用語を処理するとき、AI 検索 は `<` で始まり `>` で終わる文字列を削除することで、HTML および XML コンテンツを自動的に削除します。たとえば、検索用語として「`user<beth.anglin@example.com>`」と入力すると、AI 検索 では `user` のみが検索されます。`<abel.tuter@example.com>` を検索すると、AI 検索 は検索を空として扱い、結果を返しません。この動作は設定できません。

ブール検索演算子

検索クエリのデフォルトの一致ロジックを上書きするには、クエリ用語とフレーズをブール演算子で区切ります。

演算子	説明
`OR`	ブール結合演算子。`OR` で区切られた用語またはフレーズのいずれかを含むレコードを検索します。 たとえば、`"conference room" OR suite` を検索すると、フレーズ `conference room` を含むレコードと用語 `suite` を含むレコードが検索されます。 注: 検索クエリに複数の用語が含まれている場合に使用するブール検索演算子 (*glide.ais.query.search_operator*) システムプロパティを *OR query* に設定した場合、検索ではすべてのクエリ用語とフレーズが `OR` 演算子で区切られているかのように処理されるため、この演算子は効果がなくなります。
ハイフン (-)	ブール否定演算子。ハイフンの直後に続く用語またはフレーズを含むレコードを除外します。 たとえば、`email -"email signature"` を検索すると、`email` という用語は含まれている

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

演算子	説明
	が、`email signature` というフレーズが含まれないレコードが検索されます。

ワイルドカード一致演算子

ワイルドカード演算子を使用して、ワイルドカードパターンに一致するインデックス付きの用語を含むレコードを検索します。

演算子	説明
`%`	1 文字のワイルドカード演算子。検索クエリ用語に `%` を含めると、インデックス付き用語の任意の 1 文字と一致します。 たとえば `the%e` を検索すると、`theme`、`there`、または `these` などのワイルドカード一致を含む結果が検索されます。 AI 検索 は、ワイルドカード演算子を無視して検索を評価し、リテラル一致を検索します。検索用語のワイルドカード演算子以外の部分はフレーズとして扱われます。つまり、検索結果には検索と同じ順序で表示される必要があります。たとえば、`5000%000` を検索すると、`5000` の後に `000` が続く結果と、`50007000` などのワイルドカード一致を含む結果が返されます。 **注:** `%` 演算子は、3 文字以上の非ワイルドカード文字列の後に続ける必要があります。この条件を満たさない検索クエリ用語の場合、 AI 検索 はリテラル一致のみを返します。たとえば、`%` 演算子の前にワイルドカード以外の文字が 2 つだけある状態で `99%` を検索すると、AI 検索 は `99` のリテラル一致を含む結果のみを返します。
`*`	文字列ワイルドカード演算子。`*` を検索クエリ用語に含めると、インデックス付き用語の中のゼロ文字以上の任意の文字列に一致します。 たとえば、`acc *` を検索すると、`access`、`account`、`accrue`、`accumulate`、`accuracy` などのワイルドカード一致を含む結果が検索されます。 AI 検索 は、ワイルドカード演算子を無視して検索を評価し、リテラル一致を検索します。検索用語のワイルドカード演算子以外の部分はフレーズとして扱われます。つまり、検索結果には検索と同じ順序で表示される必要があります。たとえば、`753*268` を検索すると、`753` の後に `268` が続く結果と、`7539268` のようなワイルドカード一致を含む結果が返されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

演算子	説明
	注: * 演算子は、3 文字以上のワイルドカードでない文字の後ろに続ける必要があります。この条件を満たさない検索クエリ用語の場合、 AI 検索 はリテラル一致のみを返します。たとえば、* ワイルドカード演算子の前にワイルドカード以外の文字が 2 つだけある状態で ad* を検索すると、AI 検索 は ad のリテラル一致の結果のみを返します。
***	ユニバーサルワイルドカード演算子。検索クエリとして *** を指定すると、すべてのインデックス用語、つまりすべてのレコードが検索されます。 注: AI 検索 では *** クエリには関連性ランキングは適用されません。*** クエリの結果は不特定の順序で表示されます。

注: % または * のワイルドカード演算子を含む検索用語を展開すると、AI 検索 はストップワードとして定義された用語を無視します。たとえば、the と their をストップワードとして定義するとします。 the* の検索は the や their に一致するようには拡張されませんが、there や these などのノンストップワード用語には一致します。

検索結果の表示

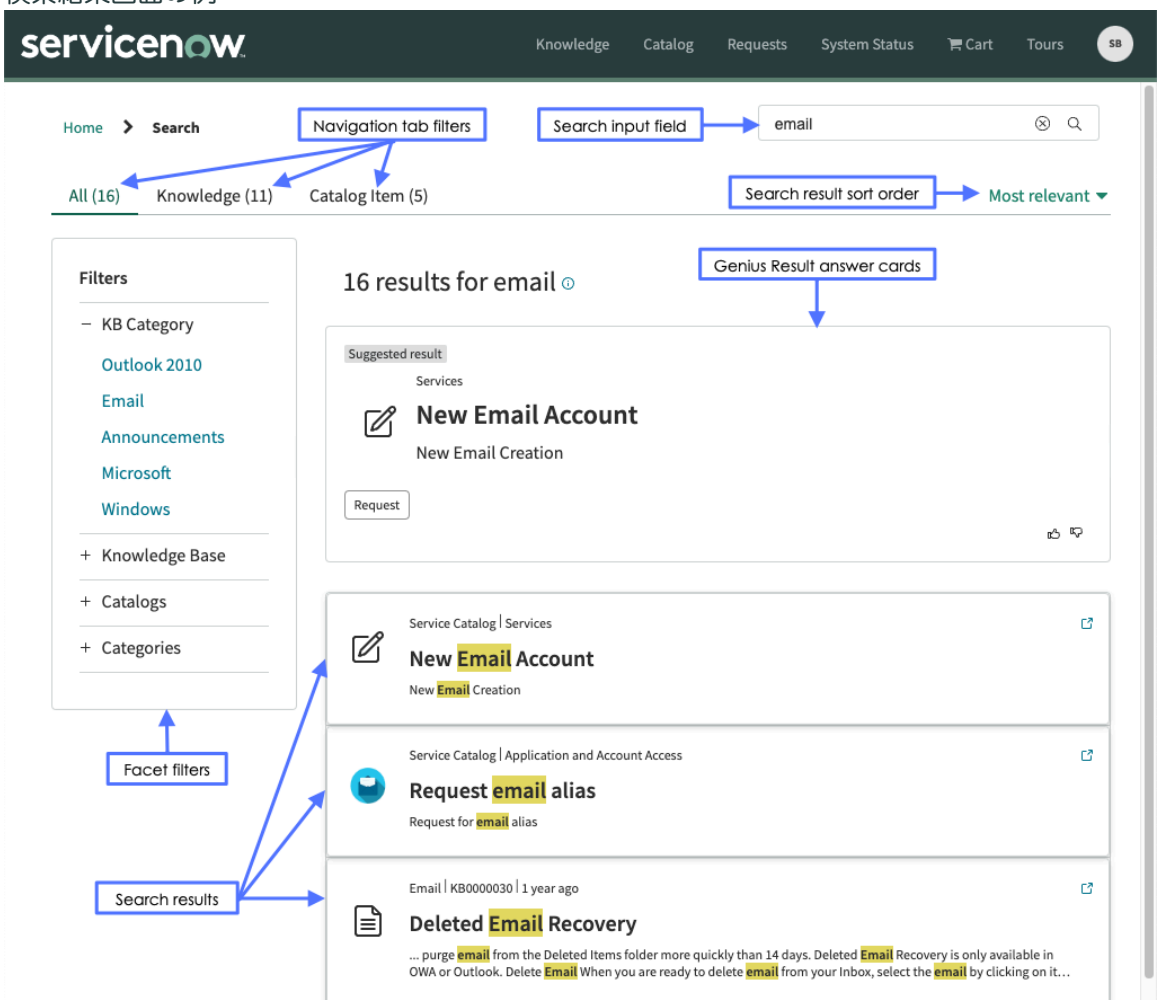
AI 検索 が検索クエリの結果を表示するために使用するコンポーネントについて説明します。

検索結果ページ要素

AI 検索 UI 要素のレイアウトと外観は、アプリケーションごとに異なります。この例では、サービスポータル 検索結果ページに表示される可能性のある要素を示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索結果画面の例



検索結果画面要素

要素	説明
検索入力フィールド	リストされた検索結果を生成した検索クエリを表示します。この検索クエリを変更して再度検索すると、別の結果を表示できます。
ナビゲーションタブフィルター	検索ソース別に検索結果を絞り込むための静的フィルターオプションを表示します。 単一の検索ソースからの結果のみを表示したい場合は、その検索ソースの名前を選択します。ナビゲーションタブのフィルターを削除するには、[すべて] を選択します。
検索結果のソート順	検索結果に対して現在選択されているソート順を表示します。 デフォルトでは、AI 検索 によって最も関連性の高い結果が最初に表示されます。別のソート順を適用するには、このリストを開き、利用可能な検索結果のソートオプションの 1 つを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索結果画面要素 (続く)

要素	説明
	注: 検索結果ソートオプションが利用できない場合は、ソートメニューが表示されず、結果を自動的に関連性によってソートされます。
ファセットフィルター	フィールド値別に検索結果を絞り込むための動的フィルターオプションを表示します。 ファセットを展開または折りたたむには、名前で **+** (プラス) または **-** (マイナス) 記号を選択します。 特定のフィールド値を含む検索結果のみを表示するには、ファセットのフィールド値のオプションを選択します。ファセットフィルターを削除するには、フィールド値のオプションをクリアします。 注: 日付フィールドでファセットを作成する場合、ファセットのオプションは日付フィールドの正確な値ではなく、[過去 3 か月] などのあらかじめ計算された日付範囲になります。オプションを選択すると、指定された範囲内の日付フィールドの値を含む結果のみが表示されます。日付範囲のオプションは、日付以外のファセットのフィールド値のオプションを選択してクリアするのと同じ方法で選択できます。 一部のファセットでは、複数のフィールド値を選択できます。複数選択ファセットのフィールド値は、リンクではなくオプションとして表示され、検索結果をフィルタリングするときに複数の選択がどのように適用されるかを示すラベルが含まれます。ラベルは次のとおりです。 • [選択したすべての項目を含む]：選択したすべてのフィールド値を含む検索結果のみを表示します。このラベルは、複数選択およびファセットタイプを示します。 • [選択した任意の項目を含む]：選択したフィールド値を 1 つ以上含む検索結果のみを表示します。このラベルは、複数選択またはファセットタイプを示します。 選択したナビゲーションタブからの検索結果にファセットフィルターを適用できない場合、AI 検索 はファセットフィルターを無視します。
Genius 結果回答カード	検索クエリに対する最適な回答を、各カードから直接実行できるアクションとともに表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

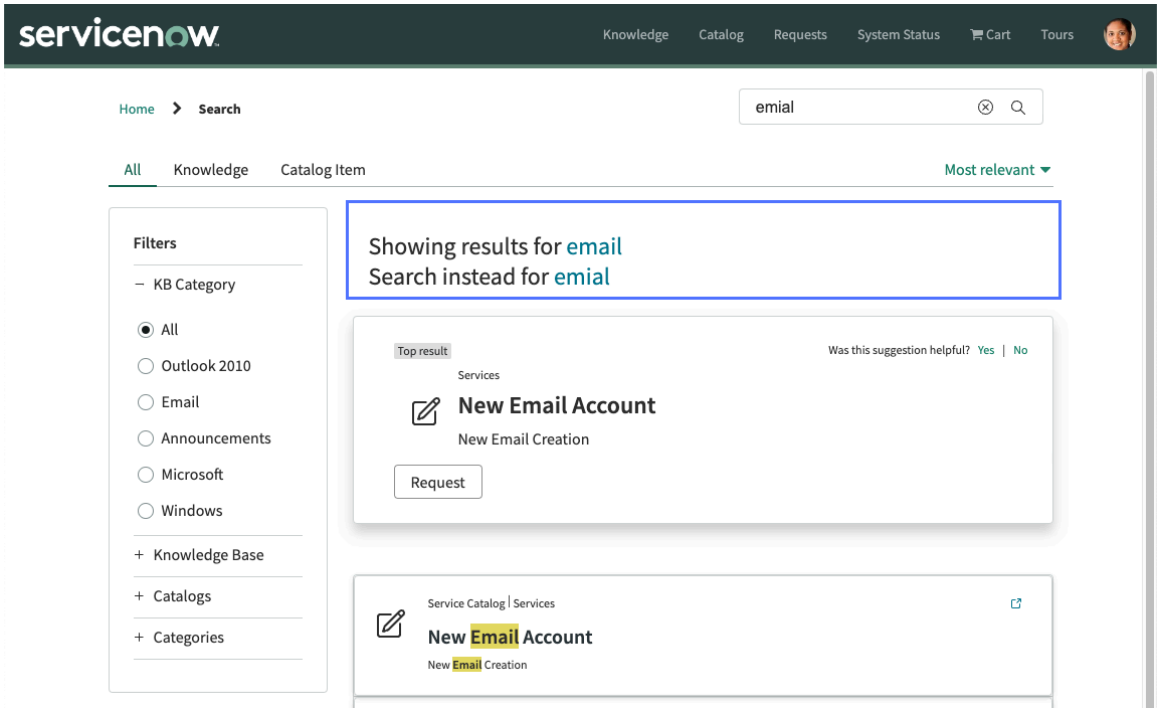
検索結果画面要素 (続く)

要素	説明
	注: Genius 結果の回答カードは、すべての検索クエリに表示されない場合があります。 AI 検索が検索に対する Genius 結果回答の計算を完了する前に、通常の検索結果が表示される場合があります。通常の検索結果が表示されたときに、Genius 結果の回答の計算がまだ進行中かどうかを知らせるアニメーションメッセージが表示されます。 検索で複数の Genius 結果回答が返された場合、回答カードがカルーセルに表示されます。カルーセルをスクロールして、アクションを実行する回答カードを選択できます。 Genius 結果の回答に関連するフィードバックを提供するには、その「役に立ちましたか？」リンクのいずれかを選択してください。回答が検索に関連する場合は、[はい] を選択します。それ以外の場合は、[いいえ] を選択します。
検索結果	各検索結果のアイコン、概要のフィールド値、タイトル、テキストスニペットが表示され、タイトルとテキストスニペットで検索クエリの用語が強調表示されます。結果を選択すると、ソースレコード全体が表示されます。 注: 検索結果に [新しいタブで開く] アイコン ( ) が表示されている場合は、それを選択すると、現在のタブでの検索のステータスを保持したまま、新しいブラウザタブでソースレコードを表示します。

自動修正メッセージ

AI 検索 がスペリングミスのある検索クエリ用語を自動修正する場合、「`<corrected_term>` の結果を表示しています」メッセージが検索結果リストの上に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動修正メッセージ要素

要素	説明
タイポ処理の自動修正メッセージとリンク	検索に使用される自動修正されたクエリ用語を表示します。 元の検索クエリ用語を使用して検索を繰り返すには、メッセージの[代わりに **<original_term>** を検索] 行のリンクを選択します。

検索結果のソート順を変更

AI 検索 で検索結果を表示する順番を選択します。デフォルトでは、最も関連性の高い検索結果が最初に表示されます。この動作を上書きして、フィールド値順に検索結果を表示できます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

ソートを行うと、フィールド値に基づく順序で検索結果を表示できます。検索アプリケーションで利用可能なソートのオプションであれば、どれでも選択できます。

注: 検索アドミニストレーターがグローバルまたは検索アプリケーションでソートのオプションを無効にしている場合、ソートメニューは表示されず、デフォルトの関連性の順でのみ検索結果が表示されます。

手順

1. 検索の結果ページで、次のいずれかの手順を実行してソートメニューにアクセスします。
   - Now Mobile で、[フィルター] を選択し、[ソート基準] を選択します。
   - 他のアプリケーションでは、[最も関連性が高い] を選択します。

   ソートメニューには、利用可能なソートオプションのリストが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 現在の検索結果セットに適用するソートオプションを選択します。

Example
たとえば、最近更新された検索結果を最初に表示するには、[最新] を選択します。
検索結果ページが更新され、目的の順序で結果が表示されます。

> **注:** ファセットまたはナビゲーションフィルターを選択すると、新しいソート順が保持されます。検索クエリ用語を変更して新しい検索を開始すると、デフォルトの関連性順序にリセットされます。

検索クエリの自動再送信

検索クエリが返す結果が少なすぎる場合、AI 検索 はクエリを自動的に変更し、少なくとも必要な数の結果を返すことを目的として再送信します。

検索アドミニストレーターは、検索アプリケーション構成の [検索結果の制限] フィールドを使用して、検索クエリごとに必要な結果の最小数を構成します。詳細については、「AI 検索 の検索アプリケーション構成の作成」を参照してください。

AND-to-OR 検索クエリ再送信

結合された用語またはフレーズを含む検索クエリの結果が不十分な場合、AI 検索 は、デフォルトのブール演算子を AND から OR に変更して再送信し、変更されたクエリの結果を表示します。

たとえば、`hotel "conference room" suite` のクエリで何も結果が返されなかった場合、AI 検索 はそれを `hotel OR "conference room" OR suite` として再送信します。この制限の少ないクエリは、元のクエリよりも多くの結果に一致する可能性があります。

> **注:** 検索クエリに複数の用語が含まれている場合に使用するブール検索演算子 (*`glide.ais.query.search_operator`*) システムプロパティを *`OR query`* に設定した場合、最初の検索ですべてのクエリ用語とフレーズが `OR` 演算子で区切られているかのように処理されるため、AI 検索 はこの方法で検索クエリを再送信しません。

この方法で検索クエリを自動的に再送信する場合、AI 検索 は最小一致数制限を OR 式に追加します。変更されたクエリは、OR 演算子で区切られた用語の少なくとも半分 (切り上げ) に一致する結果のみを返します。この制限により、クエリのパフォーマンスが向上し、より関連性の高い結果が得られます。

たとえば、`laptop can't access wi-fi network` で何も結果が返されなかったとします。AI 検索 は、クエリを `laptop OR can't OR access OR wi-fi OR network` として自動的に再送信します。5 つのクエリ用語のうち少なくとも 3 つに一致するレコードのみが、再送信された検索の結果として表示されます。

自動検索クエリ再提出の条件

自動検索クエリの再送信では、次のいずれかの条件を満たす検索クエリは無視されます。

- 元の検索クエリには、単一の用語のみが含まれている。
- 元の検索クエリに 8 つ以上の用語が含まれており、少なくとも 1 つの検索結果が返される。

AI 検索 でのあいまい数値検索

あいまい数値検索を使用すると、アルファベットのプリフィックスや先行ゼロを入力しなくても、[数値] フィールド値でインデックス付きレコードを検索できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

あいまい数値検索の概要

AI 検索 のあいまい数値検索機能を使用すると、数値検索用語を [数値] フィールド値でインデックス付き Now Platform® レコードと照合できます。あいまい一致では、アルファベットのプリフィックスと先行ゼロを無視して、数値検索用語と各インデックス付きレコードの番号が比較されます。たとえば、ナレッジ記事と問題レコードにインデックスを付ける場合、`23583` を検索すると、ナレッジ記事「KB00023583」と問題「PRB00023583」が検索結果として返される場合があります。

重要:

あいまい数値検索は、デフォルトでは無効になっています。この機能は、ServiceNow カスタマーサービス & サポート スタッフによってアクティブ化または非アクティブ化にできます。

インスタンスでアクティブ化した後にあいまい数値検索を使用するには、すべてのインデックス付きソースを再インデックス付けする必要があります。再インデックス作成の詳細については、「複数のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

あいまい数値検索をアクティブ化すると、検索時および検索用語のオートコンプリート提案の計算時に、AI 検索 はすべて数値の検索用語であいまい数値一致をチェックします。オートコンプリート提案の実装と使用の詳細については、「AI 検索 アプリケーションのオートコンプリート提案」を参照してください。

あいまいな数値一致の動作

次の表に、あいまい数値一致の動作の詳細を示します。

あいまいな数値一致の動作	説明
AI 検索 は、数値のみの検索用語であいまい一致をチェックします	検索用語に数字以外の文字が含まれているため、`KB52578` の検索はナレッジ記事の KB00052578 と一致しません。`16867 test` を検索すると、すべて数値の `16867` 検索用語であいまいな数値の一致がチェックされますが、数値以外の `test` の検索用語はチェックされません。
あいまいな数値一致では、すべて数値の検索用語の先行ゼロは無視されます	`07295` を検索すると、`7295` (先行ゼロがない) を検索するのと同じあいまい数値一致が返されます。
あいまい数値検索では、インデックス付きレコードの数値フィールド値のみが一致します	`28761` を検索すると、数値フィールド値が KB00028761 のナレッジ記事と一致しますが、他のナレッジ記事のテキストに `KB00028761` が含まれている場合は一致しません。
あいまいな数値一致では、レコードの数値フィールド値のアルファベットのプリフィックスと先行ゼロのみが無視されます	`729` を検索すると、ナレッジ記事 KB00000729 と一致しますが、数値フィールド値の一致する部分文字列の前にゼロ以外の数字があるため、記事 KB00003729 とは一致しません。
あいまい一致とするには、数値の部分文字列がレコードの数値フィールド値の最後の桁と一致している必要があります	`1164` を検索すると、ナレッジ記事 KB00001164 と一致しますが、数値フィールド値に一致する部分文字列の後の数字が含まれているため、記事 KB00116497 とは一致しません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

あいまい数値検索の例

次の表に、あいまい数値検索が検索結果とどのように一致するかを例示します。これらの例では、レコードがナレッジ [kb_knowledge] テーブルと問題 [problem] テーブルからインデックス化されていることを前提としています。

検索	検索結果
73492	検索で一致する結果は次のとおりです。 • 番号 KB00073492 のナレッジ記事 • 番号 PRB00073492 の問題 • `73492` を (部分文字列ではなく) 用語全体として含むインデックス付きレコードまたはドキュメント
05638	検索で一致する結果は次のとおりです。 • 番号 KB0005638 のナレッジ記事 • 番号 PRB0005638 の問題 • `05638` を (部分文字列ではなく) 用語全体として含むインデックス付きレコードまたはドキュメント
2541 828	AND (結合) 演算子を使用する場合、検索で一致する結果は次のとおりです。 • 番号 KB0002541 と、`828` を (部分文字列ではなく) 用語全体として含むテキストのナレッジ記事 • 番号 KB0000828 と、`2541` を (部分文字列ではなく) 用語全体として含むテキストのナレッジ記事 • 番号 PRB0002541 と、`828` を (部分文字列ではなく) 用語全体として含むテキストの問題 • 番号 PRB0000828 と、`2541` を (部分文字列ではなく) 用語全体として含むテキストの問題 • `2541` と `828` を (部分文字列ではなく) 用語全体として含むインデックス付きレコードまたはドキュメント OR (分離) 演算子を使用する場合、検索で一致する結果は次のとおりです。 • 番号 KB0002541 のナレッジ記事 • 番号 KB0000828 のナレッジ記事 • 番号 PRB0002541 の問題 • 番号 PRB0000828 の問題

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索	検索結果
	• 2541 を (部分文字列ではなく) 用語全体として含むインデックス付きレコードまたはドキュメント • 828 を (部分文字列ではなく) 用語全体として含むインデックス付きレコードまたはドキュメント 注: AND 演算子と OR 演算子の詳細については、「AI 検索 のシステムプロパティ の *glide.ais.query.search_operator* システムプロパティの説明」を参照してください。
モデル 9433	AND (結合) 演算子を使用する場合、検索で一致する結果は次のとおりです。 • 番号 KB0009433 と、モデルを (部分文字列ではなく) 用語全体として含むテキストのナレッジ記事 • 番号 PRB0009433 と、モデルを (部分文字列ではなく) 用語全体として含むテキストの問題 • モデルと 9433 を (部分文字列ではなく) 用語全体として含むインデックス付きレコードまたはドキュメント OR (分離) 演算子を使用する場合、検索で一致する結果は次のとおりです。 • 番号 KB0009433 のナレッジ記事 • 番号 PRB0009433 の問題 • モデルを (部分文字列ではなく) 用語全体として含むインデックス付きレコードまたはドキュメント • 9433 を (部分文字列ではなく) 用語全体として含むインデックス付きレコードまたはドキュメント 注: AND 演算子と OR 演算子の詳細については、「AI 検索 のシステムプロパティ の *glide.ais.query.search_operator* システムプロパティの説明」を参照してください。

Genius 結果に関するフィードバック提供

ユーザーは、各 Genius 結果回答カードについてフィードバックを送信し、検索に役立ったかどうかを指定できます。デフォルトの Genius 結果構成のカードの場合、ユーザーは回答が役に立たないと感じた理由を選択することもできます。AI 検索 は、Genius 結果構成の関連性を評価するために使用できる検索シグナルとしてフィードバック応答を記録します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
1 つ以上の Genius 結果回答カードを返す検索を実行している必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて
検索結果セット内の Genius 結果回答カードごとにフィードバックを提供し、検索に役立つまたは役に立たないとしてマークすることができます。デフォルトの Genius 結果構成によって生成された回答カードを役に立たないとマークした場合、それが役に立たなかった理由を選択することもできます。

AI 検索 は、Genius 結果イベントアクション [sys_search_genius_result_event_action] テーブルに Genius 結果回答のユーザーフィードバックをシグナルとして保存できます。このテーブルの詳細については、「検索シグナルテーブル」を参照してください。

手順

1. フィードバックを提供する Genius 結果回答カードに、「役に立ちましたか？」セクションがあります。
2. 次のいずれかを選択します。
   - Genius 結果の回答が検索に役立つと判断した場合は、[はい] を選択します。
   - Genius 結果の回答が検索に役立たないと判断した場合は、[いいえ] を選択します。
3. デフォルトの Genius 結果構成によって生成された回答カードで [いいえ] を選択した場合は、次のいずれかを選択します。
   - Genius 結果の回答が役に立たなかった理由を示すには、ダイアログボックス内のリストから理由を選択し、[フィードバックの送信] を選択します。
   - 理由なしでフィードバックを送信するには、ダイアログボックス以外の場所を選択します。

タスクの結果
AI 検索 は、フィードバックを検索シグナルとして送信します。

AI 検索 の管理

AI 検索 の機能と動作がインデックス作成と検索にどのように影響するかを説明します。ログメッセージ、インデックス付きソースの取り込み履歴、およびセッションデバッグメッセージを確認することで、AI 検索 の動作に関する洞察を得ることができます。

AI 検索 およびパフォーマンステスト

AI 検索 トポロジが システムクローン で作成されたインスタンスのパフォーマンステストにどのように影響するかを理解します。

⚠ 警告:

クローンされた非本番インスタンスで AI 検索 パフォーマンスをテストするときは注意が必要です。同じ専用の AI 検索 ノードが、すべてのインスタンスからの検索クエリトラフィックを処理します。その結果、非本番インスタンスでの検索クエリが、本番インスタンスでの検索クエリのパフォーマンスに影響を与える可能性があります。

見出し語と Unicode 正規化

AI 検索 はインデックス作成中および検索クエリ時に、語形変化した単語と Unicode グリフを正規化します。正規化により検索の再呼び出しが改善され、ユーザーは検索クエリ用語の活用形式でコンテンツを検索できるようになります。

正規化機能は自動的に有効になり、構成することはできません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見出し語正規化

多くの言語には、複数形の用語や動詞のテンスなど、活用形の用語が含まれています。AI 検索 は、インデックス付きコンテンツおよび検索クエリで見つかった活用された用語を正規化します。正規化では、名詞複数形の単数形や活用動詞の基本形など、語根形式に基づいて照合を行うことができます。この語根形式は見出し語と呼ばれ、このプロセスは見出し語正規化と呼ばれます。

たとえば、ソースレコードに結合された動詞の `selling` が含まれている場合、AI 検索 はインデックス作成された用語を展開して、`selling` に加えて見出し語形式の `sell`を含めます。ユーザーが過去形活用形式 `sold` を検索するときは、AI 検索 は検索クエリ用語を展開して、`sold` に加えて見出し語形式 `sell` を含めます。インデックス作成された用語と検索クエリ用語に一致する形式が含まれているため、ユーザーの検索では結果として `selling` のレコードが返されます。

AI 検索 は、、ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、フランス語、カナダフランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ポルトガル語、簡体字中国語、スペイン語、スウェーデン語、繁体字中国語 の言語固有の見出し語正規化をサポートしています。

単語分解

、ドイツ語、韓国語、スウェーデン語 の見出し語を正規化することに加えて、AI 検索 は複合単語とその個々の構成単語にインデックスを付けます。たとえば、複合単語 `Humanressourcen` を含むドイツ語レコードにインデックスを付ける場合、AI 検索 はこの複合単語に加えて構成単語である `Human` および `ressourcen` にインデックスを付けます。

Unicode 正規化

AI 検索 は Unicode 正規化をインデックス付き用語と検索クエリ用語で実行します。この正規化により、アルファベットの Unicode グリフは、最も近い同等の文字を使用して検索できます。

たとえば、`resumé` という用語を含むレコードのインデックスを作成する場合、AI 検索 はこの用語を展開して、アクセント記号のない形式 `resume` も含めます。このレコードは、ユーザーが `resume` または `resumé` のいずれかを検索すると、検索結果として表示されます。

Unicode 正規化には、NFKD (互換性分解) ステージと NFKC (互換性構成) ステージがあります。これらの正規化形式の詳細については、『Unicode 標準付属書 #15』(https://www.unicode.org/reports/tr15/) を参照してください。

他の検索機能とのインタラクション

次の表は、正規化と他の検索機能の間のインタラクションを示しています。

機能	見出し語と **Unicode** 正規化のインタラクション
Genius 結果	補題または Unicode 正規化によって追加された検索クエリ用語は、用語トリガー条件を使用して Genius 結果構成をトリガーすることはできません。
結果改善ルール	補題または Unicode 正規化によって追加された検索クエリ用語は、ルールのクエリトリガーと一致する場合に、結果改善ルールをトリガーできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	見出し語と **Unicode** 正規化のインタラクション
ストップワード	検索クエリ用語がストップワードとして定義されている場合、AI 検索 は用語を正規化せずに削除します。
同義語	検索クエリ用語が同義語として定義されている場合、AI 検索 はその用語を正規化しません。
タイポ処理	AI 検索 は、自動修正済み検索クエリ用語で補題と Unicode 正規化を実行します。

AI 検索 のインターナショナリゼーションサポート

AI 検索 は、Now Platform® が提供するすべての言語のインデックス作成と検索をサポートします。検索言語機能は 、ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、フランス語、カナダフランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ポルトガル語、簡体字中国語、スペイン語、スウェーデン語、繁体字中国語でサポートされています。

インターナショナリゼーションのサポートは自動的に有効になり、構成することはできません。

Now Platform プラグインとして提供され、AI 検索 でサポートされている言語の完全なリストを表示するには、「言語を有効にする」を参照してください。

注: 新しい言語プラグインを有効にした後、新しい言語で検索可能にするすべてのインデックス付きソースコンテンツを再インデックス作成する必要があります。再インデックス作成の詳細については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

言語設定によって、AI 検索 がインデックス付きコンテンツと検索クエリのテキストを個々の用語に分割する方法が決定されます。トークン化と呼ばれるこのプロセスは、言語固有の設定を使用して、サポートされる言語ごとに異なる方法で処理されます。たとえば、ほとんどの言語ではスペースと句読点を使用して単語と文を区切りますが、中国語または日本語のテキストをトークン化する場合、AI 検索 は代わりにコンテキスト解釈を使用して単語と文の区切りを正しく識別します。日本語のテキストをトークン化する場合、AI 検索 は単語の区切り文字として中黒 (中央のドット) を追加で認識します。

注: 2024 年 8 月より前に ブラジルポルトガル語、オランダ語、イタリア語、日本語、韓国語、ポルトガル語、またはスウェーデン語 でコンテンツのインデックスを作成していた場合は、これらの言語に対する新しいトークン化改善のメリットを得るために、インデックスを再作成する必要があります。

サポートされている言語でのインデックス作成の動作

Now Platform ソースレコードまたは外部ドキュメントからコンテンツとメタデータにインデックス付けする場合、AI 検索 はレコードやドキュメントの言語に対してトークン化設定を使用します。これについては次のテーブルで示します。

レコードまたはドキュメント	トークン化設定
タスク [task] テーブルまたはそのいずれかの子テーブルのソースレコード	AI 検索 は言語の識別を実行し、検出された言語のトークン化設定を使用してレコードのコンテンツとメタデータにインデックスを付けます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードまたはドキュメント	トークン化設定
	注: 言語識別では、、ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、フランス語、カナダフランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ポルトガル語、簡体字中国語、スペイン語、スウェーデン語、繁体字中国語 しか識別されません。他の言語のコンテンツは英語として識別されて処理されます。
タスク以外のテーブルのソースレコード	AI 検索 はレコードの言語のトークン化設定を使用して、そのコンテンツとメタデータにインデックスを付けます。 レコードに言語が指定されていない場合、Now Platform ではインスタンスのデフォルトの言語を指定言語として扱います。たとえば、英語のインスタンスでは、AI 検索 は英語のトークン化設定を使用して、言語が指定されていないレコードにインデックスを付けます。
外部ドキュメント	AI 検索 は言語の識別を実行し、検出された言語のトークン化設定を使用してドキュメントのコンテンツとメタデータにインデックスを付けます。 **注:** 言語識別では、、ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、フランス語、カナダフランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ポルトガル語、簡体字中国語、スペイン語、スウェーデン語、繁体字中国語 しか識別されません。他の言語のコンテンツは英語として識別されて処理されます。

注: コンテンツとメタデータにインデックスを付ける場合、AI 検索 は他の言語のテキスト内に埋め込まれた 日本語、簡体字中国語、繁体字中国語 テキストの領域を認識します。認識されたテキスト領域は、周囲のテキストの言語に関係なく、適切な言語トークン化設定でインデックス付けされます。たとえば、簡体字中国語の段落を含む英語のナレッジ記事にインデックスを付けるとします。AI 検索 は、この段落のコンテンツを中国語 (簡体字) として、レコードの残りの部分を英語としてインデックス付けします。

サポートされている言語での検索クエリの動作

検索クエリテキストを処理するとき、AI 検索 は現在のユーザーの Now Platform セッションの言語のトークン化設定を使用します。

注: AI 検索 は、検索クエリ内の日本語、簡体字中国語、繁体字中国語の用語を認識します。認識された用語は、ユーザーセッションの言語に関係なく、適切な言語トークン化設定で処理されます。たとえば、フランス語のユーザーセッションで「`remplacement ordinateur 笔#本##`」を検索すると、AI 検索 は「笔#本##」という用語には中国語 (簡体字) 設定、その他の検索用語にはフランス語の設定を適用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 は、検索クエリ用語をインデックス付けされたコンテンツおよびメタデータの用語と比較し、インデックス付けされたうちで一致するものを含むレコードまたはドキュメントの検索結果を返します。検索用語がインデックス付けされた用語と同じ言語である場合、 AI 検索 は両方の用語セットを同じトークン化設定で処理し、予測可能な一致と検索結果を生成します。検索用語がインデックス付けされた用語と同じ言語でない場合、AI 検索 では 2 つの用語セットを異なるトークン化設定で処理するため、一致が予測できない場合があります。

検索機能の言語依存性

次の検索機能は言語に依存しており、リストされている言語でのみサポートされています。

検索機能の言語依存性

機能	言語依存性とサポート対象言語
Genius 結果	AI 検索 は、リンクされた NLU モデルが検索クエリと同じ言語である場合にのみ、NLU トリガーを使用して Genius 結果構成を評価します。 サポート対象言語：英語
言語識別およびトークン化	インデックス付けの処理中、AI 検索 はタスクテーブルレコードおよび外部ドキュメントで、サポート対象の言語を識別します。インデックス付きコンテンツのテキスト処理では、識別された言語のトークン化設定が使用されます。 サポート対象言語：、ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、フランス語、カナダフランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ポルトガル語、簡体字中国語、スペイン語、スウェーデン語、繁体字中国語
見出し語と Unicode 正規化	AI 検索 は、インデックス付きコンテンツおよび検索クエリの用語に対して言語固有の見出し語正規化を実行します。 サポート対象言語：、ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、フランス語、カナダフランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ポルトガル語、簡体字中国語、スペイン語、スウェーデン語、繁体字中国語 **注:** 、ドイツ語、韓国語、スウェーデン語の場合、AI 検索 は見出し語の正規化に加えて用語の分解を実行します。 AI 検索 は、インデックス付きコンテンツおよび検索クエリのすべての用語に対して Unicode 正規化を実行します。 インデックス付きコンテンツおよび検索クエリでの見出し語と Unicode フォームの正規化の詳細については、「見出し語と Unicode 正規化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索機能の言語依存性 (続く)

機能	言語依存性とサポート対象言語
結果改善ルール	AI 検索 は、検索クエリと同じ言語を使用するか、または [すべての言語] が指定されている結果改善ルールの有効化のみを評価します。 サポートされている言語：インスタンスで有効化されているすべての言語。有効にできる言語のリストについては、「言語を有効にする」を参照してください。
ストップワード	AI 検索 では、検索クエリと同じ言語の辞書のストップワードのみが考慮されます。 サポートされている言語：インスタンスで有効化されているすべての言語。有効にできる言語のリストについては、「言語を有効にする」を参照してください。
同義語	AI 検索 では、検索クエリと同じ言語の辞書の同義語のみが考慮されます。 サポートされている言語：インスタンスで有効化されているすべての言語。有効にできる言語のリストについては、「言語を有効にする」を参照してください。
タイポ処理	AI 検索 は、検索ソースのインデックス付きコンテンツで見つかったサポートされている言語ごとに自動修正用語の個別のリストを導出します。自動修正は、検索クエリ用語を、検索クエリと同じ言語のリストからの用語に置き換えるのみです。 サポート対象言語：ブラジルポルトガル語、オランダ語、英語、カナダフランス語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ポルトガル語、スペイン語、スウェーデン語タイポ処理は 日本語、韓国語、簡体字中国語、または繁体字中国語 ではサポートされていません。

翻訳されたコンテンツの検索

AI 検索 が翻訳されたフィールドとドキュメントを検索する方法を説明します。

Now Platform® には、翻訳されたコンテンツの次の 2 つのカテゴリが含まれています。

1. 「カタログアイテム」レコードフィールドの翻訳などの翻訳済みフィールド。
2. ナレッジ記事レコードの翻訳など、翻訳されたドキュメント (長いテキストと HTML 値)。

デフォルトの AI 検索 一致動作は、これら 2 つのタイプのコンテンツで異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳済みフィールド

翻訳されたフィールドを含むコンテンツを検索する場合、AI 検索はご利用の Now Platform セッション言語のフィールド翻訳と照合し、表示します。フィールドがセッション言語で翻訳されていない場合、AI 検索は代わりに英語のフィールド値との照合に戻ります。たとえば、使用しているセッション言語が日本語である場合、AI 検索 は、カタログアイテムレコードに存在する場合はフィールドの日本語訳を返しますが、日本語訳がないカタログアイテムフィールドの場合は英語の値を返します。

Now Platform が翻訳済みフィールドを処理する方法の詳細については、「個々の UI 文字列の翻訳」を参照してください。

翻訳されたテキスト [sys_translated_text] テーブルでフィールド翻訳レコードを挿入または更新する場合は、関連するインデックス付きソースからコンテンツのインデックスを再作成して、AI 検索に新しい翻訳を使用させます。コンテンツの再インデックス作成の詳細については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」と「複数のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

注: AI 検索 は、ナレッジ [kb_knowledge] テーブルの翻訳済みフィールドはサポートしていません。この動作には次の影響があります。

- 検索クエリは、kb_knowledge 翻訳済みフィールドの翻訳済みバージョンと一致しません。
- 検索結果は、kb_knowledge 翻訳済みフィールドの翻訳済みバージョンを表示しません。
- 検索アプリケーションファセットは、kb_knowledge 翻訳済みフィールドの翻訳済みバージョンを表示しません。

翻訳済みドキュメント

翻訳されたドキュメントを含むコンテンツを検索する場合、デフォルトでは、AI 検索 はユーザーの Now Platform セッション言語のドキュメントとのみ照合します。たとえば、日本語ユーザー検索では、他の言語のすべてのナレッジ記事を除いて、日本語のナレッジ記事のみを照合します。

Utah リリース以降は、グローバル検索可能なナレッジ記事のフィルター条件を設定できます。任意の言語で検索すると、その条件を満たす記事が照合されます。この設定の詳細については、「グローバルに検索可能なナレッジ記事の設定」を参照してください。

Tokyo リリース以降、Now Platform インスタンスで有効になっている各言語の代替言語を設定できます。ユーザーのセッション言語に対して代替言語が構成されている場合、 AI 検索 は両方の言語で検索結果を返します。詳細については、「AI 検索 と代替言語とのインタラクション」を参照してください。

グローバルフォールバックロケールで、インスタンスロケールの言語とユーザーのセッション言語のドキュメントを AI 検索 が照会するように構成できます。この構成は、英語のすべてのドキュメントをグローバルに検索可能にする場合に最適です。グローバルフォールバックロケールの構成方法の詳細については、「翻訳されたコンテンツのグローバルフォールバックロケールの有効化」を参照してください。

国別の ナレッジ 記事検索言語のアサイン

ユーザーの国ごとに一連の ナレッジ 記事検索言語を定義することで、多言語検索のリコールを改善します。ユーザー検索は、Now Platform® セッションに関連付けられた言語だけでなく、その国に指定された検索言語の ナレッジ 記事と照合できます。

始める前に

必要なロール：ais_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
デフォルトでは、ユーザー検索は、ユーザーの Now Platform セッションに関連付けられた言語のナレッジ 記事のみに一致します。たとえば、日本語セッションから検索するユーザーには、日本語のナレッジ 記事の検索結果のみが表示されます。

検索アドミニストレーターは、その国の追加の ナレッジ 記事検索言語を指定することで、その国のユーザーの ナレッジ 記事検索のリコールを拡張できます。たとえば、日本という国に ナレッジ 記事検索言語として英語とフランス語を指定するとします。これらの国から言語へのマッピングを使用すると、日本語のセッションから検索するユーザーは、英語とフランス語の ナレッジ 記事と日本語の記事の検索結果を表示できます。

手順
1. [AI 検索言語を検索する国] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに、「`ais_country_to_search_language.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. 国にマッピングする ナレッジ 記事検索言語ごとに、次の手順を実行します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [AI 検索 言語を検索する国] フォームで、フィールドに入力します。
      フィールド値の説明については、「AI 検索言語を検索する国フォーム」を参照して ください。
   c. [送信] を選択します。

      注: それぞれが異なる ナレッジ 記事検索言語を持つ限り、同じ国に対して複数の [AI 検索言語を検索する国] レコードを定義できます。同じ国と同じ ナレッジ 記事検索言語で複数のレコードを作成しようとすると、システムは警告メッセージを表示し、レコードの挿入操作は失敗します。

タスクの結果
1 つ以上の ナレッジ 記事検索言語が定義されている国のユーザーが検索を実行すると、それらの検索言語の ナレッジ 記事と、Now Platform セッションに関連付けられた言語の記事を一致させることができます。

グローバルに検索可能なナレッジ記事の設定
任意の言語で検索可能にするナレッジ記事に対するエンコードされたクエリを定義します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
デフォルトでは、AI 検索 は、ユーザーの Now Platform® セッション言語のナレッジ記事など、翻訳されたコンテンツレコードのみを照会します。たとえば、スペイン語のユーザーセッションからのユーザー検索は、スペイン語のナレッジ記事のみを照会します。この制限の詳細については、「翻訳されたコンテンツの検索」を参照してください。

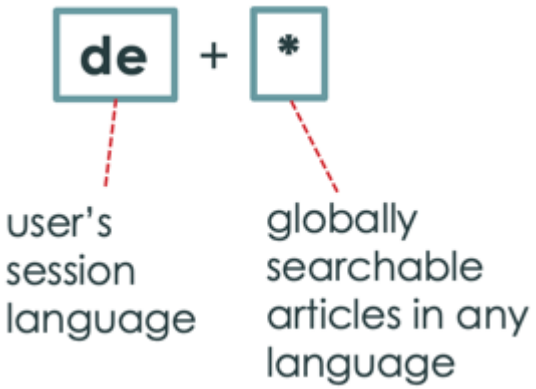
注: グローバルなフォールバックロケールを構成した場合、検索では、そのロケールの言語で翻訳されたコンテンツレコードと、ユーザーのセッション言語のコンテンツレコードを照会できます。このアプローチの詳細については、「翻訳されたコンテンツのグローバルフォールバックロケールの有効化」を参照してください。

任意の言語でナレッジ記事をユーザー検索可能にするには、エンコードされたクエリを *`glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge`* システムプロパティの値として定義

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

できます。このクエリで照会されるレコードは グローバルに検索可能です。つまり、通常の言語フィルターをバイパスし、検索の言語に関係なく一致させることができます。たとえば、ドイツ語のユーザーセッションから検索するユーザーは、エンコードされたクエリを照会すれば、英語または日本語のナレッジ記事を照会できます。

グローバル検索可能な記事を含む検索結果の言語



注: エンコードされたクエリのナレッジ記事クエリ文字列を生成するには、[すべて] > ナレッジ > **[** 記事] > [すべて]に移動し、「エンコードクエリ文字列をフィルターから生成する」の手順に従います。エンコードされたクエリ構文と演算子の説明については、「エンコードされたクエリ文字列」および「フィルターとクエリに使用できる演算子」を参照してください。

手順

1. システムプロパティ [sys_properties] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに「`sys_properties.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. *`glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge`* システムプロパティレコードを開きます。
3. [値] フィールドに、グローバルで検索可能にするナレッジ記事を指定するフィルター式を入力します。
4. [更新] を選択します。

タスクの結果

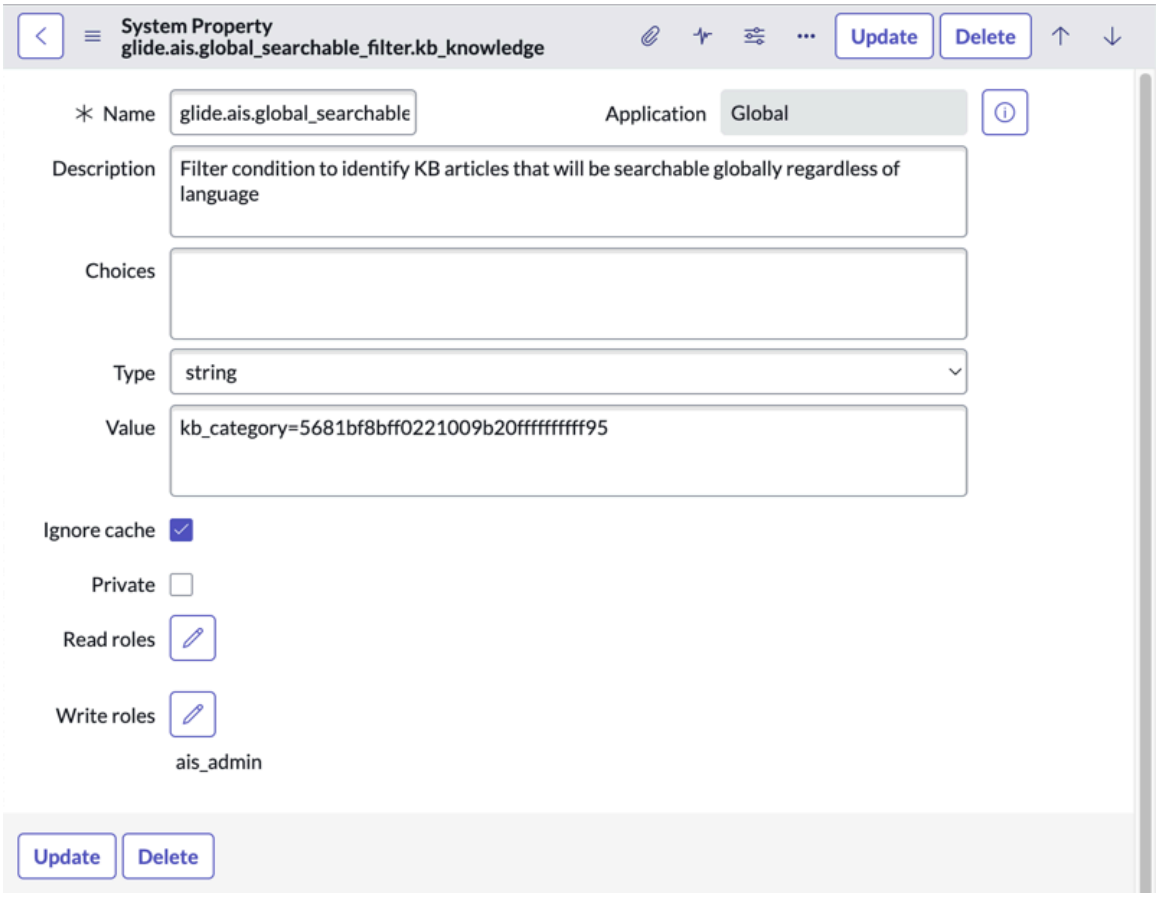
エンコードされたクエリに一致するナレッジ記事は、任意の言語でユーザー検索の結果として返されます。

Example: メールカテゴリのナレッジ記事をグローバルで検索可能にする

ここでは、エンコードクエリ `kb_category=5681bf8bff0221009b20ffffffffff95` を定義して、メールカテゴリのナレッジ記事をグローバルで検索可能にする例を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事に対するメールカテゴリのエンコードクエリ



ファセットのナレッジ記事参照フィールド値の翻訳を構成する

ファセットが検索ユーザーのセッション言語でナレッジ記事参照フィールドの値を表示するかどうかを指定します。翻訳を無効にすると、ファセットにはインスタンスのデフォルト言語でナレッジ記事参照フィールド値が表示されます。

始める前に

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

デフォルトでは、検索結果ページに、検索ユーザーのセッション言語で翻訳されたフィールド値を使用して、ナレッジ記事参照フィールドのファセットが表示されます。検索ユーザーのセッション言語に翻訳されたフィールド値が利用できない場合、ナレッジ記事ファセットには、その代わりにインスタンスのデフォルト言語でフィールド値が表示されます。

たとえば、英語のインスタンスで日本語セッションから検索する場合、KB カテゴリファセットには、日本語に翻訳されたフィールド値を使用して日本語でフィールド値が表示されます。フィールド値に日本語翻訳がない場合、KB カテゴリファセットはフォールバックして、そのフィールド値を英語で表示します。

検索アドミニストレーターは、ナレッジ記事参照フィールドのこの翻訳動作を無効にできます。翻訳を無効にすると、ナレッジ記事ファセットフィールド値は、セッション言語ではなくインスタンスのデフォルト言語で検索ユーザーに表示されます。

ファセットの詳細については、「AI 検索 アプリケーション構成のファセットを作成」を参照してください。翻訳されたフィールド値の詳細については、「システムローカリゼーション」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. 名前を選択して、ナレッジテーブルのインデックス付きソースレコードをフォームビューで開きます。
3. 「詳細設定」関連リストで、[新規] を選択します。
4. 「インデックス付きソース属性」フォームで、フィールドに記入します。

フィールド	値
名前	index_translated_reference_fields
値	false

> **注:** ファセットの翻訳を再度有効にして、翻訳済みフィールド値が使用可能な場合にナレッジ記事参照フィールド値がユーザーのセッション言語で表示されるようにするには、index_translated_reference_fields 属性の値をデフォルト値である *true* に戻します。index_translated_reference_fields 属性の詳細については、「インデックス付きソースの属性」を参照してください。

5. [送信] を選択します。
更新された属性値は、インデックス付きソースの「詳細設定」関連リストに表示されます。index_translated_reference_fields 属性の値を変更した場合は、「構成の変更を有効にするには、インデックスの再生成が必要です」という情報メッセージが表示されます。
6. index_translated_reference_fields 属性の値を変更した場合は、[すべてのテーブルをインデックス化] を選択して、ナレッジテーブルのインデックス付きソースのコンテンツのインデックスを再作成します。
再インデックス作成の詳細については、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

タスクの結果
ナレッジ記事参照フィールドのファセットには、ユーザーのセッション言語でのフィールド値の翻訳が表示されます。

> **注:** index_translated_reference_fields 属性の値を `true` に戻したときに、ファセットにインスタンスのデフォルト言語でナレッジ記事参照フィールド値が表示される場合は、これらのフィールド値の翻訳がユーザーのセッション言語に存在するかどうかを確認してください。

AI 検索 と代替言語とのインタラクション

ユーザーのセッション言語に対して代替言語が構成されている場合、 AI 検索 は両方の言語で翻訳されたドキュメントを検索します。検索では、代替言語の適切なストップワード、同義語、およびタイポ処理辞書が使用されます。

Tokyo リリース以降、 インスタンスで有効になっている各言語の代替言語を設定できます。指定された言語に翻訳されていないユーザーインターフェイステキストの要素には、この代替言語が使用されます。代替言語の構成方法の詳細については、「代替言語の設定」を参照してください。

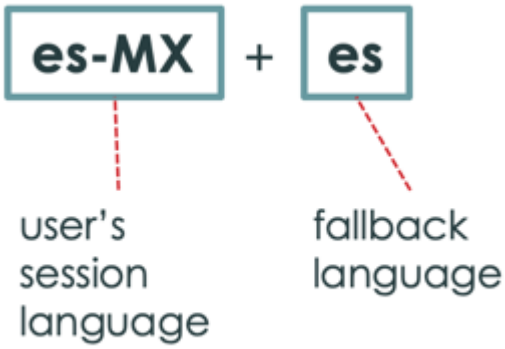
ユーザーの Now Platform® セッション言語の代替言語を設定すると、AI 検索 はナレッジ記事などの翻訳されたコンテンツの結果を、セッション言語と構成された代替言語の両方で返します。代替言語でコンテンツを検索すると、AI 検索 により代替言語のストップワード、同義語、およびタイポ処理辞書が使用されます。

たとえば、メキシコスペイン語の代替言語としてスペイン語を構成するとします。この構成では、メキシコスペイン語セッションで検索するユーザーは、メキシコスペイン語とスペイン語の両方でナレッジ記事を検索できます。AI 検索 は、メキシコスペイン語の記事を照会するときに、メキシコス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

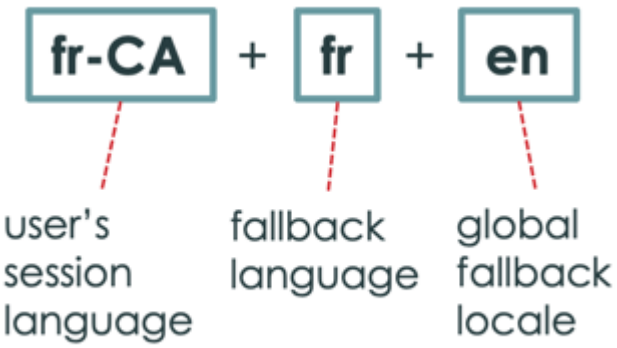
ペイン語とスペイン語の辞書と結果改善ルールを使用します。スペイン語の記事を照会するときに、スペイン語の辞書と結果改善ルールを使用します。

代替言語を使用した検索結果の言語



代替言語に加えてグローバルフォールバックロケールを設定した場合、AI 検索 はユーザーのセッション言語、代替言語、およびグローバルフォールバックロケールの言語で翻訳されたコンテンツの一致結果を返します。たとえば、フランス語をカナダフランス語の代替言語として構成し、英語をグローバルフォールバックロケールとして構成するとします。カナダフランス語セッションで検索するユーザーは、カナダフランス語、フランス語、および英語のナレッジ記事を検索できます。

代替言語とグローバルフォールバックロケールを使用した検索結果の言語



グローバルフォールバックロケールの構成方法の詳細については、「翻訳されたコンテンツのグローバルフォールバックロケールの有効化」を参照してください。

翻訳されたコンテンツのグローバルフォールバックロケールの有効化

グローバルフォールバックロケールの言語とユーザーのセッション言語の翻訳されたドキュメントを照合するように AI 検索 を設定します。

始める前に

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

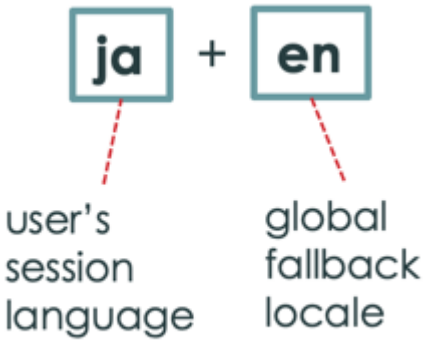
デフォルトでは、翻訳されたドキュメントを含むコンテンツを検索する場合、AI 検索 はユーザーの Now Platform® セッション言語のインデックス付きレコードとのみ照合します。たとえば、日本語ユーザーセッションの検索では、他の言語のすべての記事を除いて、日本語のナレッジ記事とのみ照合します。

AI 検索 を設定して、ユーザー検索にグローバルフォールバックロケールを適用できます。このオプションを有効にすると、AI 検索 は Now Platform インスタンスのロケール (または指定した別のロ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケール) の言語のレコードに加え、ユーザーのセッション言語のレコードと照合します。たとえば、グローバルフォールバックロケールとして英語を設定した場合、日本語セッションで検索するユーザーは、ナレッジ記事の結果を日本語と英語の両方で表示できます。

グローバルフォールバックロケールを使用した検索結果の言語



注: グローバルフォールバックロケールは、すべての英語のレコードをグローバルに検索可能にする場合に最適です。他のレコードセットをグローバルに検索可能にするには、「グローバルに検索可能なナレッジ記事の設定」を参照してください。

検索のグローバルフォールバックロケールオプションを有効にすると、AI 検索 はグローバルフォールバックロケールを次のように決定します。

1. *glide.ais.translate.global_fallback_locale* システムプロパティの値が *en-US* や *fr* などの有効なロケール文字列の場合、AI 検索 はそれをグローバルフォールバックロケールとして使用します。
2. それ以外の場合、AI 検索 は *glide.system.locale* システムプロパティの値で指定された Now Platform インスタンスのロケールをグローバルフォールバックロケールとして使用します。
3. *glide.system.locale* システムプロパティの値が有効なロケールではありません。AI 検索はグローバルフォールバックロケールとして英語を使用します。

Now Platform ロケールとそれに関連する言語の詳細については、「ロケールの構成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > *AI* 検索 に移動します。
2. グローバル言語のフォールバックを有効化 (*glide.ais.translate.enable_global_language_fallback*) システムプロパティのオプションを選択します。
3. [保存] を選択します。
4. オプション: *glide.ais.translate.global_fallback_locale* システムプロパティを追加し、AI 検索 でグローバルフォールバックロケールとして使用するロケールにその値を設定します。
   このシステムプロパティを追加する方法については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

タスクの結果

AI 検索 は、グローバルフォールバックロケールの言語とユーザーのセッション言語の翻訳ドキュメントコンテンツを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** カタログアイテムテーブルを検索する場合、AI 検索 はインスタンスのロケールを無視します。カタログ検索は、ユーザーの Now Platform セッション言語のドキュメントとのみ照合します。

AI 検索 における機械学習の関連性

AI 検索 には、クエリに最も関連性の高い検索結果が最初に表示されます。機械学習は、集計されたユーザーインタラクションに基づいて検索経験のために検索結果の関連性スコアを自動的に改善します。

機械学習の関連性は自動的に有効になり、構成することはできません。

関連性モデルとスコアリング

AI 検索 は、関連性モデルを使用して、検索によって返された各結果の関連性スコアを計算します。関連性スコアが高いドキュメントが結果セットの最初に表示されます。結果の関連性スコアは、クエリに関連付けられた特定のドキュメント、検索用語、およびユーザーに固有です。

各検索プロファイルには、独自の関連性モデルが含まれています。この関連性モデルを表示、変更、または削除することはできません。

> **注:** AI 検索 では `***` ユニバーサルワイルドカードクエリには関連性ランキングは適用されません。`***` クエリの結果は不特定の順序で表示されます。

検索シグナルと機械学習の関連性の調整

AI 検索 UX コンポーネントは、ユーザー検索に関連するシグナルを記録します。これらの検索シグナルには、検索ユーザーが検索入力フィールドを操作する方法、オートコンプリート提案、ファセットとナビゲーションタブのフィルター、Genius 結果の回答カード、検索結果に関するデータが含まれます。検索シグナルを記録および保存する方法の詳細については、「検索シグナル」を参照してください。

機械学習の関連性は、これらの検索シグナルからのデータを使用して、関連性モデルを継続的にインテリジェントに調整します。AI 検索 は 30 日ごとに各関連性モデルの新しいバージョンを計算し、そのパラメーターを繰り返し変更して、検索プロファイルの集計された検索シグナルデータに対して回帰テストを行います。この調整プロセスが完了すると、AI 検索 は既存の関連性モデルと新しい関連性モデルを比較し、過去のシグナルデータに記録されているユーザー検索動作によりよく一致するモデルを確認します。

新しい関連性モデルがシグナルデータを使用してより良い結果を生成する場合、AI 検索 は変更されたパラメーター値を使用して、検索プロファイルのライブ検索トラフィックの A/B テスト評価を実行します。これらの評価では、個々のパラメーターの変更をテストして、検索の関連性が向上することを確認します。

> **注:** A/B テストの評価を実行するために使用される検索クエリパラメーター評価フレームワークの詳細については、「検索クエリパラメーター評価フレームワーク」を参照してください。

履歴の一致検索比較と A/B テスト評価で新しいモデルが元のモデルを上回る場合、AI 検索はそれを検索プロファイルのアクティブな関連性モデルとして設定し、既存の関連性モデルを上書きします。更新された関連性モデルは、次の調整サイクルが開始されるまで使用され続けます。

これらの関連性モデルの調整プロセスは、検索プロファイルごとに個別に行われます。1 つの検索プロファイルで関連性モデルに加えられた変更は、他の検索プロファイルの関連性モデルには影響しません。

> **注:** 以前のリリースから Yokohama にアップグレードすると、検索結果のデフォルトの関連性スコアが変更される場合があります。以前のリリースでトレーニングされた関連性モデルは、引き続き同じ結果の順序を生成します。複数のリリース前にトレーニングされたモデルは、デフォルトの関連性モデルに戻る可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オートコンプリート提案の関連性モデル

AI 検索 は、専用の関連性モデルを使用して、検索フィールドにオートコンプリート提案として表示するレコードをランク付けします。この関連性モデルは、新しさと [タイトル] フィールドの検索クエリ用語の一致に基づいてレコードにスコアを付けます。システムは、このオートコンプリート提案の関連性モデルをトレーニングしません。オートコンプリート提案の構成の詳細については、「AI 検索 アプリケーションのオートコンプリート提案」を参照してください。

AI 検索のコンテンツセキュリティ

AI 検索 は検索クエリ結果をフィルタリングし、現在ログインしているユーザーがアクセスできるレコードのみを表示します。

コンテンツセキュリティは自動的に有効になり、構成することはできません。

インデックス付きセキュリティ機能

Now Platform® テーブルのレコードをインデックス作成する場合、AI 検索 は次のアクセス制御設定を保持します。

- ロールベースのフィールドレベルのアクセス制御リストルール (ACL)
- スクリプト化されていない条件付き ACL
- スクリプト化されたテーブルレベル ACL
- クエリ前ビジネスルール
- ドメインセパレーション
- ナレッジ [kb_knowledge] テーブルおよびカタログアイテム [sc_cat_item] テーブルからインデックス作成されたレコードのユーザー基準

AI 検索 は、スクリプト化されたフィールドレベルの ACL をサポートしません。

検索クエリの早期および遅延バインディングセキュリティ実装

クエリ時に、AI 検索 はインデックス付きのテーブルとレコードへのユーザーアクセスを評価することで検索結果をフィルタリングします。使用されるフィルタリングの実装は、検索クエリに一致するテーブルとレコードに存在するセキュリティ機能によって異なります。

コンテンツセキュリティの実装	説明
早期バインディング	検索クエリにセキュリティフィルターを組み込むデフォルトのコンテンツセキュリティ実装です。 ユーザーのために関連性セキュリティフィルターが各検索クエリに追加されます。レコードを検索結果に表示するには、レコードが検索クエリに一致し、すべてのセキュリティフィルターに合格する必要があります。 早期バインディングセキュリティは、スクリプト化されていない ACL、クエリ前ビジネスルール、およびドメインセパレーションをサポートします。また、kb_knowledge テーブルと sc_cat_item テーブルからインデックス作成されたレコードのユーザー基準もサポートします。スクリプト化されたテーブルレベル ACL を持つ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツセキュリティの実装	説明
	レコードと検索が一致する場合、検索クエリは自動的にフォールバックして遅延バインディングセキュリティを使用します。 **注:** 早期バインディングフィルターでエラーが発生した場合、検索クエリは自動的にフォールバックして遅延バインディングセキュリティを使用します。
遅延バインディング	検索クエリ結果を事後フィルタリングする、より計算コストの高い代替コンテンツセキュリティ実装。 早期バインディングセキュリティと同様に、検索クエリにセキュリティフィルターが適用されます。フィルタリングされたクエリに一致するレコードを取得した後、各レコードに対して *GlideRecord.canRead()* メソッドを呼び出します。レコードを検索結果に表示するには、レコードが検索クエリに一致し、すべてのセキュリティフィルターに合格し、API メソッドのために *true* を返す必要があります。 遅延バインディングセキュリティは、すべてのインデックス付きセキュリティ機能をサポートしています。 デフォルトでは、遅延バインディングセキュリティは、早期バインディングセキュリティのフォールバックメカニズムとして機能します。このデフォルトの動作は、次の方法で上書きできます。 • AI 検索 でインデックス付きソースからのすべての結果に対して遅延バインディングセキュリティを使用するようにするには、そのインデックス付きソースの [遅延バインディングを強制] フィールドの値を *true*に設定します。 • AI 検索 ですべての検索結果に対して遅延バインディングセキュリティを使用するには、 *AI* 検索 に **ACL** 評価での遅延バインディングの使用を強制 (*glide.ais.security.force_late_binding*) システムプロパティの値を *true* に設定します。 AI 検索 がファセットで使用されるインデックス付きソースからの結果に遅延バインディングセキュリティを適用する場合、ファセットで利用可能なフィルター選択のリストが変更されます。これが発生すると、ファセットには検索結果の現在のページで見つかったフィールド値のみが表示されます。ファセットの詳細については、「AI 検索 アプリケーション構成のファセットを作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツセキュリティの実装	説明
	検索アプリケーションの検索結果数を有効にすると、カウントはユーザーの検索に一致した結果の数を示します。遅延バインディングのセキュリティでは、結果がカウントされた後に結果が削除され、実際に表示される結果の数がカウントよりも少なくなる可能性があります。結果数の詳細については、「検索アプリケーションの結果ページに検索結果数を表示する」を参照してください。

外部コンテンツのコンテンツセキュリティ

AI 検索 は外部ドキュメントを取り込むときにアクセス権限を保持します。Now Platform ユーザーを、これらのアクセス権限で指定された外部定義ユーザーおよびグループにエイリアスすることができます。AI 検索 は、これらの権限とエイリアスから外部ドキュメントレコードのコンテンツセキュリティフィルターをビルドします。

外部データソースで AI 検索 を使用する方法については、「AI 検索 での外部コンテンツのインデックス作成と検索」を参照してください。外部コンテンツのセキュリティの詳細については、「AI 検索 の外部コンテンツセキュリティ」を参照してください。

AI 検索 の暗号化フィールド

AI 検索 は、暗号化のサポートまたは エッジ暗号化 で暗号化されたソースレコードフィールドを除外します。

暗号化されたソースレコードフィールドを扱う場合、AI 検索 には次の制限があります。

- コンテンツのインデックス作成では、暗号化されたフィールドは除外されます。この除外は、検索クエリ用語が暗号化フィールドのコンテンツの用語と一致しないことを意味します。
- 暗号化されたフィールドを使用してファセットを作成することはできません。
- アクセス制御リスト (ACL) フィルターを適用する場合など、検索クエリが暗号化されたフィールドをフィルタリングしようとすると、検索クエリは失敗します。「暗号化フィールドはサポートされていません `(Encrypted Field is not supported)`」というエラーメッセージがログに記録されます。

ソースレコードに使用できる暗号化オプションの詳細については、「暗号化」を参照してください。

AI 検索 でのセマンティックベクトル検索

セマンティックベクトル検索では、検索用語と意味がどの程度類似しているかに基づいて結果が検索されます。Now Assist Q&A Genius 結果と 仮想エージェント の Now Assist は、セマンティックベクトル検索を使用して検索クエリの自然言語解釈による再呼び出しを改善します。

デフォルトでは、AI 検索 は「レキシカル検索」を使用します。つまり、検索クエリの用語にリテラルキーワード一致が含まれるレコードの結果を検索します。Vancouver パッチ 4 リリース以降、AI 検索 には「セマンティックベクトル検索」と呼ばれる代替検索モードが含まれています。これは Now Assist Q&A および Now Assist アクション Genius 結果で使用されます。

セマンティックベクトル検索は、検索用語の意味とコンテキストを分析し、その情報を使用して意味が似ている結果を見つけます。自然言語を解釈して、検索のインテントをより正確に反映させることで、検索の再呼び出しを改善します。

たとえば、「`how to prevent phishing`」というテキストを含むソースレコードにインデックスを付けて、`avoiding scams` を検索するとします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レキシカル検索モードでは、この検索クエリ用語がインデックス付きコンテンツに含まれる用語とリテラル一致しないため、AI 検索 はこのレコードの結果を返しません。
- ただし、セマンティックベクトル検索モードでは、AI 検索 により次のコンテキストに応じた分析に基づいてレコードの結果が返される場合があります。
  - 検索用語 `avoiding` のコンテキストの意味が `prevent` に類似している
  - 検索用語 `scams` の意味が `phishing` の意味と重複している

AI 検索 は、検索用語と意味がどの程度類似しているかに基づいてセマンティックベクトル検索からの結果を順序付けます。この例では、「`how to prevent scams`」というテキストを含む 2 番目のインデックス付きレコードがある場合、`avoiding scams` 検索との類似性がより高く、その検索結果は「`how to prevent phishing`」の結果の前に表示されます。

デフォルトのキーワードベースの検索モードとは異なり、セマンティックベクトル検索では、用語の等価性を検索する際に同義語ディクショナリに依存しません。AI 検索 では、セマンティックベクトル検索用にソースコンテンツとメタデータのインデックスを作成する際に、用語の類似性が自動的に識別されます。

セマンティックベクトル検索は自動的に有効化され、構成可能な設定は含まれていません。

セマンティックベクトル検索のメリット

デフォルトのキーワードベースのレキシカル検索モードと比較すると、セマンティックベクトル検索には次のメリットがあります。

- キーワードを照合するのではなく、検索の根本的な意味に基づいて結果を照合するため、ナレッジ記事、カタログアイテム、およびトピック取得の再現率が向上します。
- 根本的な意味が同じであるさまざまな検索クエリに対して類似する結果を返すことで、より自然で一貫性のある検索エクスペリエンスを提供します。
- 検索の類似性を予測するために同義語ディクショナリを作成して管理する必要性を軽減します。

セマンティックベクトル検索出力

セマンティックベクトル検索は、通常の AI 検索 の用語一致と関連性ランキングメカニズムを上書きします。結果は、検索クエリ用語に対して計算された類似性に基づいて順序付けされ、最も類似する結果が最初に表示されます。

セマンティックベクトル検索の可用性

セマンティックベクトル検索は、次のコンテキストで使用できます。

- 仮想エージェント の Now Assist は、カタログアイテム取得とライブエージェントトピック取得にセマンティックベクトル検索を使用します。詳細については、「仮想エージェントの Now Assist」を参照してください。
- Now Assist Q&A Genius 結果では、検索クエリに一致するナレッジ記事を検索するときに、従来のキーワード検索とともにセマンティックベクトル検索を使用します。また、第 2 レベルのキャッシュ内でクエリに一致するキャッシュされた回答を探すときに、セマンティックベクトル検索を使用します。詳細については、「Now Assist Q&A Genius 結果」と「Now Assist Q&A Genius 結果のキャッシュ」を参照してください。
- Now Assist アクション Genius 結果では、検索クエリに一致するカタログアイテムを検索するときに、従来のキーワード検索とともにセマンティックベクトル検索を使用します。詳細については、「Now Assist アクション Genius 結果」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 外部コンテンツコネクタのすべてのコネクタは、外部ソースシステムからドキュメントコンテンツを取得するときに、セマンティックベクトルインデックス作成をサポートしています。外部コンテンツコネクタの構成と使用方法の詳細については、「外部コンテンツコネクタ」を参照してください。

AI 検索 ログ記録とデバッグ

AI 検索 ログと履歴を確認して、パフォーマンスを分析し、問題を診断します。ログメッセージと取り込み履歴を表示するか、セッションデバッグを使用してユーザーセッションの詳細なメッセージをキャプチャします。

AI 検索 取り込みログメッセージを表示

ログメッセージを表示して、AI 検索 の取り込みとインデックス作成イベントを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 ログ > 取り込みの警告とエラー に移動します。
   [Source] [starts with] [AIS-Datasource] フィルター条件が適用されたログ [syslog] テーブルが表示されます。
2. リスト検索、ソート、フィルター、およびグループ化機能を使用して、目的のメッセージを見つけます。

すべての AI 検索 ログメッセージを表示

ログメッセージを表示することで AI 検索 イベントをレビューします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 ログ > すべて に移動します。
   [Message] [contains] [ais] フィルター条件が適用されたログ [syslog] テーブルが表示されます。
2. リスト検索、ソート、フィルター、およびグループ化機能を使用して、目的のメッセージを見つけます。

インデックス付きソースの取り込み履歴を確認

インデックス付きソースの取り込みイベントに関連付けられた処理結果とパフォーマンス統計情報を表示します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
AI 検索 インデックス付きソース履歴 [ais_ingest_datasource_stats] テーブルには、インデックス付きソース取り込みイベントのレコードが含まれます。各レコードには、取り込みイベントのパフォーマンス統計情報と処理結果が含まれます。取り込みイベント履歴レコードを確認して、取り込みパフォーマンスを分析し、問題を診断できます。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > インデックス付きソース に移動します。
2. インデックス履歴を確認するインデックス付きソースを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 「インデックス履歴」関連リストで、確認する取り込みイベントレコードを開きます。
4. 「インデックス付きソース履歴」フォームで、選択した取り込みイベントのフィールドを確認します。
   フィールド値の説明については、「「インデックス付きソース履歴」フォーム」を参照してください。

AI 検索 のセッションデバッグを有効化

ユーザーセッションの詳細 AI 検索 ログメッセージをキャプチャして確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザーセッションで AI 検索 のセッションのデバッグを有効にすると、そのセッションのデバッグログメッセージが記録されます。これらのメッセージには次のものが含まれます。

- AI 検索 がユーザーの検索クエリをどのように解釈するかを示すメッセージ
- 検索クエリに適用される検索ソースフィルターとコンテンツセキュリティフィルターを指定するメッセージ
- 人間が判読可能な形式の検索クエリ要求および応答オブジェクトを含むメッセージ

これらのデバッグログメッセージを確認して、検索の問題を診断するか、最適な検索パフォーマンス設定を構成できます。

有効にすると、無効にするまで、ユーザーセッションに対してセッションのデバッグがアクティブなままになります。セッションデバッグの詳細については、「セッションのデバッグ」を参照してください。

手順
1. デバッグを有効にするには、[すべて] > [システム診断] > [セッションのデバッグ] > のデバッグ*AI* 検索 に移動します。
   メッセージで、「AI 検索 のデバッグ」セッションデバッグスクリプトの完了が報告されます。
2. デバッグログを確認するには、[すべて] > [システム診断] > [セッションのデバッグ] > [デバッグログ] に移動します。
   デバッグログメッセージが [セッションログ] ウィンドウに表示されます。
3. デバッグを無効にするには、[すべて] > [システム診断] > [セッションのデバッグ] > [すべて無効化] に移動します。
   メッセージで、「すべて無効化」デバッグスクリプトの完了が報告されます。

検索プレビュー UI を使用して検索結果のアクセスの問題を診断

検索プレビュー UI の代理操作ツールと AI 検索 高セキュリティアドミニストレーターの昇格された権限ロールを使用して、検索ユーザーが AI 検索 インデックスで特定の検索結果を表示できないようにするかどうかを決定します。

始める前に
必要なロール：ais_admin、ais_high_security_admin、および代理操作者。

このタスクについて
検索プレビュー UI を使用して、検索ユーザーが AI 検索 インデックスに特定の検索結果を表示しないようにするフィルター構成を診断します。まず、検索プレビュー UI でそのユーザーとして検索し、検索結果が表示されているかどうかを確認します。次に、代理操作を終了し、ais_high_security_admin に昇格した後で検索を繰り返して、すべての検索ソースとコンテンツセキュリティフィルターをバイパスします。検索結果が昇格された検索に表示される場合は、その検

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

索ソースとコンテンツセキュリティフィルターの設定を調べて、ユーザーが検索結果を表示できない理由を特定します。

> **注:** 検索プレビュー UI のユーザー代理操作ツールで [検索基準] フィールドの値を変更すると、ais_high_security_admin ロールの昇格された権限が終了します。このフィールドの値を変更した後にフィルターをバイパスするには、ais_high_security_admin ロールに再度昇格する必要があります。

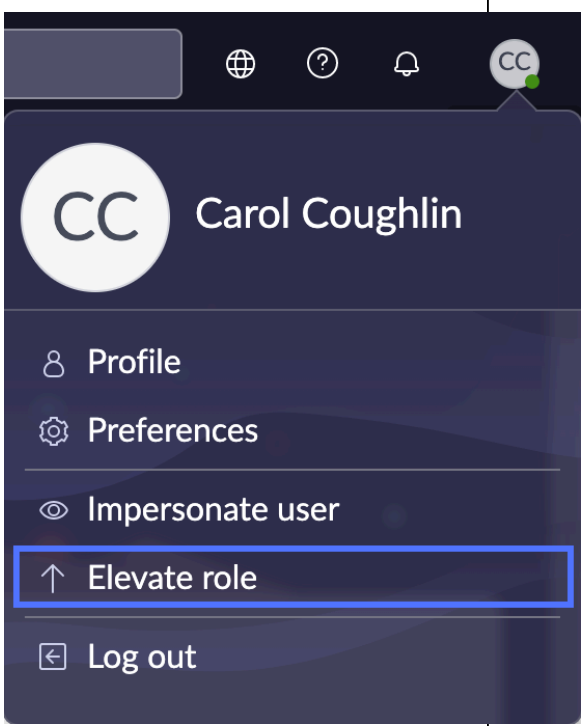
手順

1. [すべて] > *AI* 検索 > [プレビュー] > [検索プレビュー] に移動します。
2. 検索プレビュー UI のユーザー代理操作ツールの [検索基準] フィールドを使用して、影響を受けるユーザーとして目的の検索クエリを発行します。

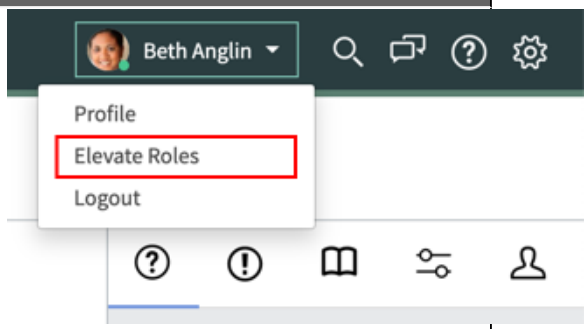
   > **注:** [検索基準] フィールドの詳細については、「検索プレビューアドミンツール」を参照してください。

   影響を受けたユーザーが対象の検索クエリに対して表示した結果と一致する結果が表示されます。これらの結果は、検索ソースまたはコンテンツセキュリティフィルターによって制限される場合があります。
3. 次の手順を実行して、ais_high_security_admin ロールに昇格します。

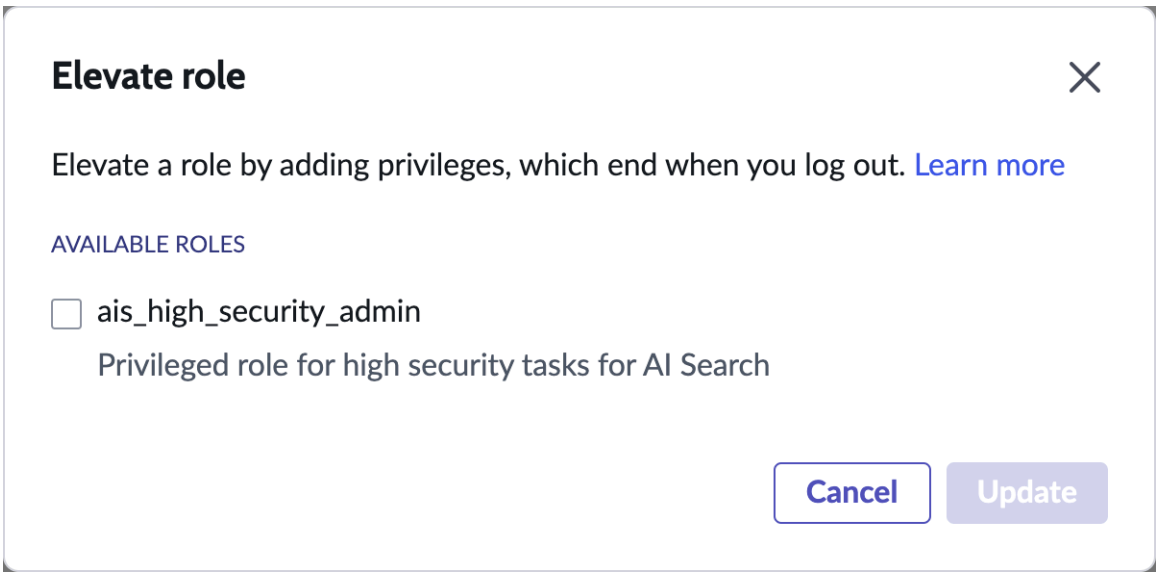
   a. UI のバージョンに応じて適切なアクションを実行します。

UI バージョン	アクション
ネクストエクスペリエンス UI	バナーフレームで、アカウントのアイコンを選択してユーザーメニューを開き、[ロールを昇格] を選択します。 
コア UI	バナーフレームで、名前を選択してユーザーメニューを開き、[ロールを昇格] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

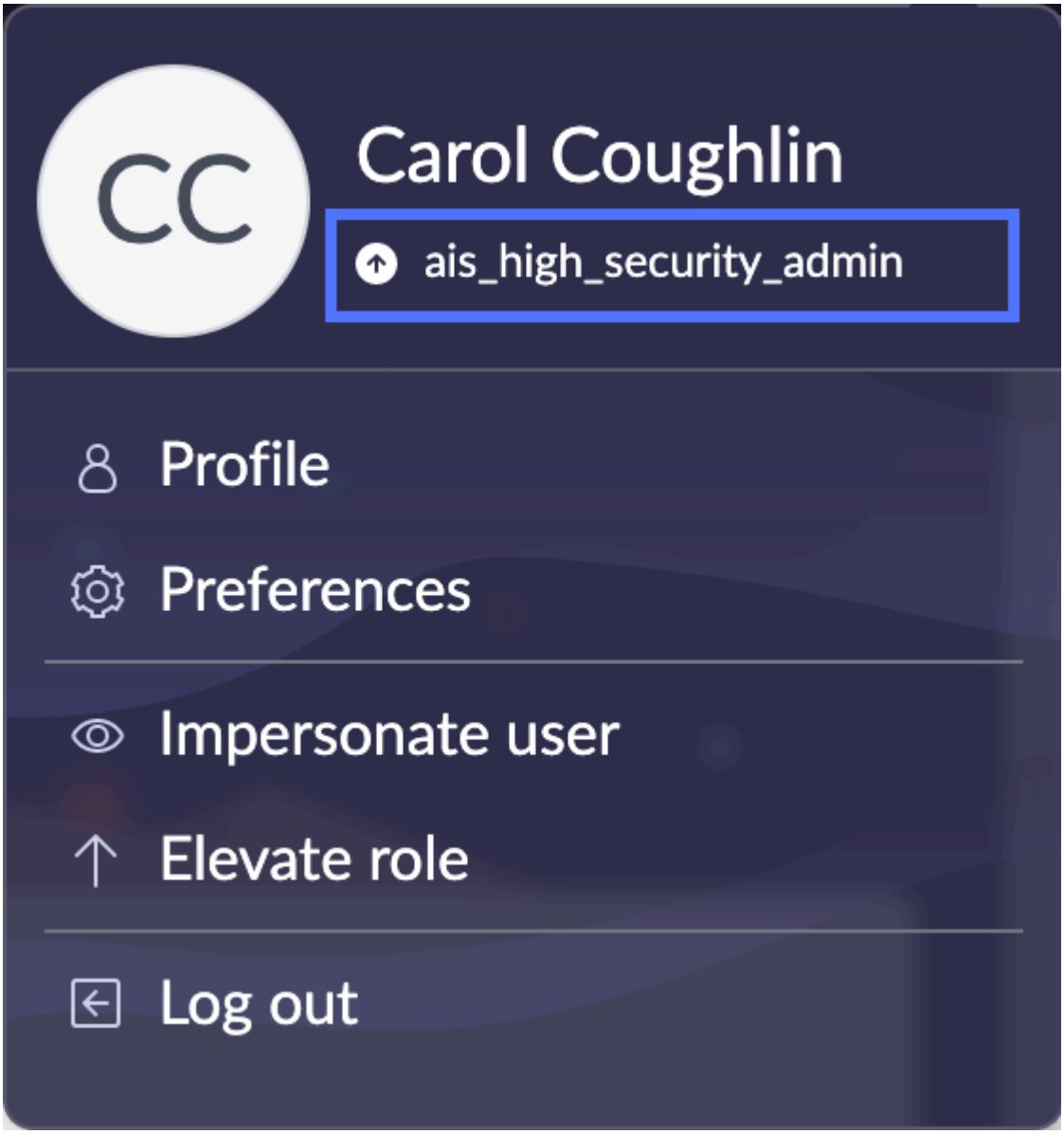
UI バージョン	アクション
	

ダイアログボックスが表示され、選択可能な特権ロールのチェックリストが表示されます。



b. ダイアログボックスで、**ais_high_security_admin** オプションを選択し、[更新] (ネクストエクスペリエンス UI の場合) または **[OK]** を選択します。
ページが再ロードされ、ユーザーメニューのユーザー名の横に昇格したロールインジケーターが表示されます。ネクストエクスペリエンス UI で、このインジケーターはアクティブな特権ロールの名前を表示します。コア UI では、昇格したロールアイコン ( ) がインジケーターに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: ページを再ロードすると、未保存の編集内容はすべて失われます。

4. 影響を受けるユーザーの代理となることなしに、目的の検索を繰り返します。
   検索結果は、検索ソースまたはコンテンツセキュリティフィルターが適用されていない状態で表示されます。

次のタスク
2 つの検索結果セットを比較します。問題の検索結果が昇格された検索にのみ表示される場合、検索ソースまたはコンテンツセキュリティフィルターは、影響を受けるユーザーがその結果を表示できないようにします。検索結果がどちらの検索にも表示されない場合、AI 検索 インデックスには存在しません。

問題の検索結果が外部ドキュメントからインデックス作成されている場合は、影響を受けるユーザーの外部コンテンツセキュリティアクセス許可フィルターをデバッグして、検索結果にアクセスできないかどうかを確認できます。この手順の詳細については、「Now Platform ユーザーの外部コンテンツセキュリティフィルターのデバッグ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索ソースとコンテンツセキュリティフィルターのデバッグ

セッションログを使用して、検索クエリの結果に適用された検索ソースとコンテンツセキュリティフィルターを表示します。アドミニストレーターは、このアプローチを使用して、検索ソースフィルターとコンテンツセキュリティ設定を確認できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

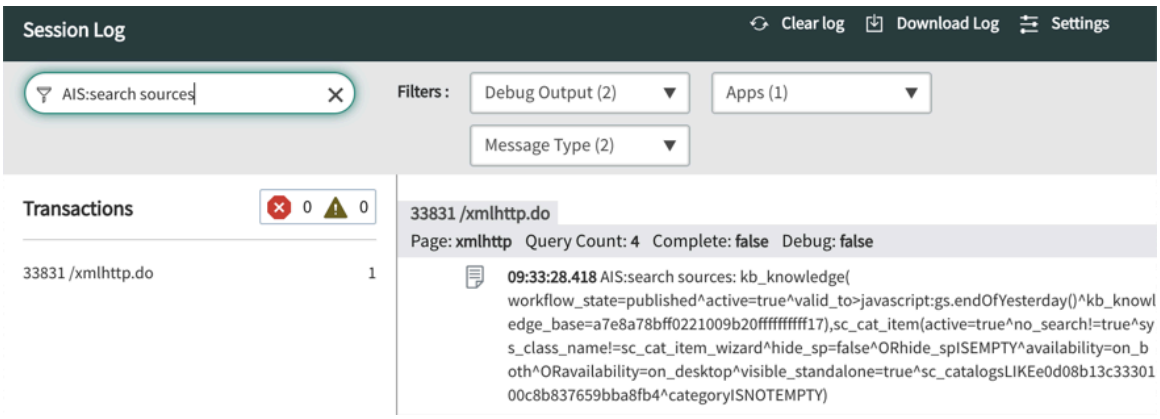
AI 検索 のセッションデバッグを有効にして、検索ソースおよびコンテンツセキュリティフィルターのデバッグログメッセージを表示します。各デバッグログメッセージには、検索クエリの結果に表示されるレコードを決定するために AI 検索 が適用するフィルターが表示されます。

手順

1. AI 検索 のセッションデバッグを有効にするには、[すべて] > [システム診断] > [セッションのデバッグ] > のデバッグ *AI* 検索 に移動します。
2. [すべて] > [システム診断] > [セッションのデバッグ] > [デバッグログ] に移動します。
   セッションログが開きます。
3. AI 検索 の検索プレビュー UI を使用して目的の検索クエリを送信します。

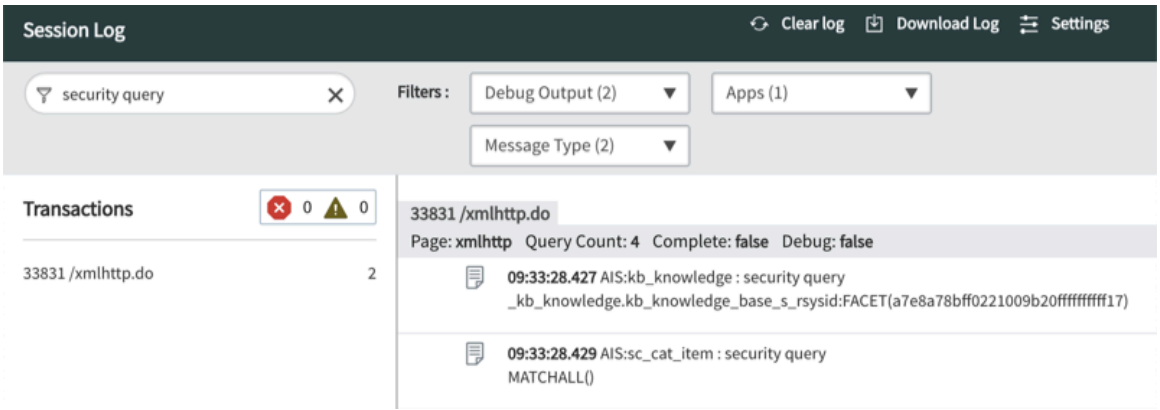
   注: 別のユーザーのコンテンツセキュリティフィルターをデバッグするには、検索プレビュー UI のユーザー代理操作ツールでそのユーザーの名前を指定します。

4. 検索クエリに適用される検索ソースフィルターを表示するには、`[AIS:search sources]` のセッションログエントリをフィルタリングします。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 現在の (または代理操作された) Now Platform® ユーザーの検索結果へのアクセスを評価するときに適用されるコンテンツセキュリティフィルターを表示するには、`security query` のセッションログエントリをフィルタリングします。



次のタスク

検索ソースのフィルターで検索可能にする必要があるレコードが除外されている場合は、それらのフィルターを変更します。詳細については、「検索ソースの作成」を参照してください。

コンテンツセキュリティフィルターによって、アクセス可能になるべき検索結果がユーザーに表示されない場合は、影響を受けるソースレコードのアクセス制御設定を修正してから、関連するインデックス付きソースのコンテンツのインデックスを再作成します。コンテンツセキュリティ設定の詳細については、「AI 検索のコンテンツセキュリティ」を参照してください。コンテンツのインデックスを再作成するには、「単一のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」の手順に従います。

Now Platform® ユーザーの外部コンテンツセキュリティフィルターのデバッグ

セッションログを使用して、現在の Now Platform ユーザーに関連付けられた外部定義ユーザーおよびグループのアクセス許可フィルターのセットを表示します。アドミニストレーターは、このアプローチを使用して、現在のユーザーに適切なユーザーマッピングが存在することを確認できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

AI 検索 のセッションデバッグを有効にして、外部コンテンツセキュリティのデバッグログメッセージを表示します。各デバッグログメッセージには、現在の Now Platform ユーザーが外部ドキュメントの検索結果を表示できるかどうかを判断するために AI 検索 が適用する外部コンテンツセキュリティフィルターが表示されます。

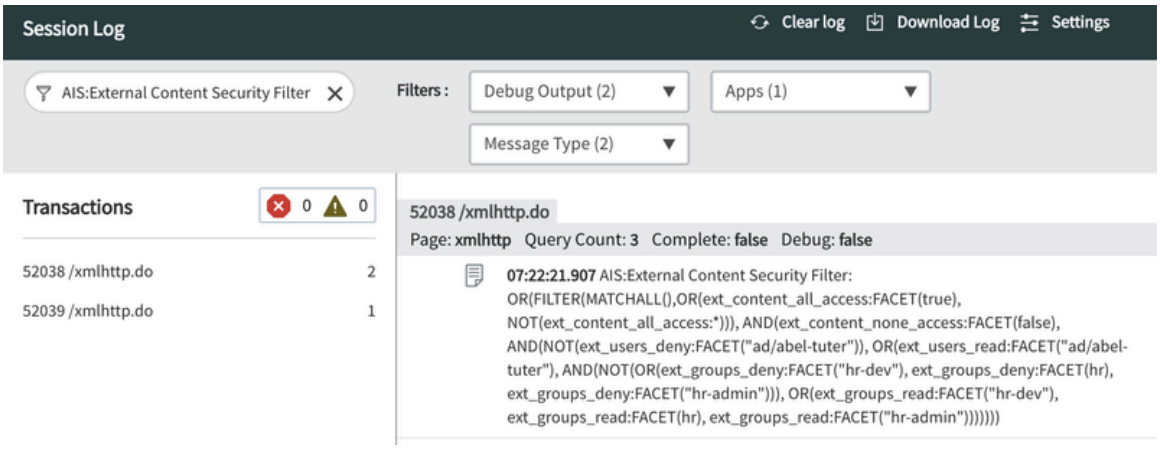
手順

1. AI 検索 のセッションデバッグを有効にするには、[すべて] > [システム診断] > [セッションのデバッグ] > のデバッグ *AI* 検索 に移動します。
2. [すべて] > [システム診断] > [セッションのデバッグ] > [デバッグログ] に移動します。
   セッションログが開きます。
3. AI 検索 の検索プレビュー UI を使用して目的の外部コンテンツ検索クエリを送信します。

   注: 別のユーザーの外部コンテンツセキュリティアクセス権限をデバッグするには、検索プレビュー UI のユーザー代理操作ツールでそのユーザーの名前を指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. セッションログで、`AIS:External Content Security Filter` のためにフィルターして、現行 (または代理操作されている) Now Platform ユーザーのために外部ドキュメント検索結果へのアクセスを評価する際に適用されている外部コンテンツセキュリティフィルターを表示します。



次のタスク

外部コンテンツセキュリティフィルターに目的の外部ユーザーまたはグループのアクセス権限が含まれていない場合、検索アドミニストレーターは、関連する Now Platform ユーザーの更新および修正されたユーザーマッピングをインポートできます。ユーザーマッピングの定義とインポートの詳細については、「外部ユーザーおよびグループの Now Platform ユーザーへのマッピング」を参照してください。

インデックス付きソースのレコード数の確認

「AI 検索 インデックス付きソース統計」テーブルでインデックス付きソースのレコード数を表示して、インデックス付きコンテンツの作成元を把握します。

始める前に

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

「AI 検索 インデックス付きソース統計 [ais_datasource_stats]」テーブルには、各インデックス付きソースのインデックス付きレコード数を示すエントリが含まれます。これらのエントリは、「**AIS 収集取り込み統計情報**」スケジュール済みジョブによって 24 時間ごとに記録されます。統計エントリを確認して、インデックス作成された各ソースの AI 検索 インデックスに貢献しているレコードの数を確認できます。

手順

1. AI 検索インデックス付きソース統計 [ais_datasource_stats] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドで、「`ais_datasource_stats.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. [更新済み (Updated)] フィールドが表示されない場合は、[リストをカスタマイズ] アイコン ( ) を選択し、スラッシュバケットを使用して [更新済み (Updated)] フィールドをリストビューに追加します。
3. 最新のインデックス作成されたレコード数エントリを最初に表示するには、[更新日] フィールドの列オプションアイコン (ネクストエクスペリエンス UI または) を選択し、[ソート (降順)] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 各インデックス付きソースのインデックス付きレコード数エントリを確認します。

> **注:** インデックス付きソースのエントリで、[更新済み (Updated)] フィールドにリストされている時刻に「**AIS** 収集取り込み統計情報」スケジュール済みジョブが実行されたときの、そのソースからのインデックス付きレコードの数が示されます。

検索クエリパラメーター評価フレームワーク

AI 検索は、検索クエリパラメーター値の代替セットの結果の関連性を比較する A/B テスト評価を実行します。これらの評価により、機械学習の関連性と Q&A Genius 結果に AI 検索が使用するモデルが決まります。

検索クエリパラメーター評価フレームワークを使用すると、ライブ検索トラフィックで A/B 関連性テストを実行できます。AI 検索 は、次の決定を行う際に、このライブテストの結果と、集計された検索シグナルデータのオフライン評価を考慮します。

- 検索プロファイル用に公開する関連性モデルの決定。関連性モデルの生成と公開の詳細については、「AI 検索 における機械学習の関連性」を参照してください。
- 潜在的な Q&A Genius 結果回答を検証するときに使用する機械読解 (MRC) モデルの決定。Q&A Genius 結果に使用される MRC モデルの詳細については、「Q&A Genius 結果」を参照してください。

AI 検索 は、夜間に A/B テストの評価結果を計算します。

検索クエリパラメーター評価フレームワークは、適応テレメトリ機能スイートの一部です。

検索クエリパラメーター評価フレームワークテーブル

AI 検索の検索クエリパラメーター評価フレームワークは、テーブルを使用して、ライブ検索トラフィックの A/B テストの結果とメトリクスを保存します。AI 検索は、検索アプリケーションに公開する関連性モデルと Q&A Genius 結果検証モデルを決定するときに、保存されているデータを使用します。

A/B テスト評価テーブル

A/B テスト評価 [evaluation] テーブルには、ライブ検索トラフィックで実行された A/B テスト評価の詳細が保存されます。

> **注:** このテーブルは自動的にクリーンアップされ、2 年以上経過した非アクティブな評価のレコードが削除されます。

評価

列	説明
番号	評価を識別するための自動生成番号
名前	評価の名前と説明
ソース	評価を実行するレコードを含むテーブルの名前
テストスコープ	評価の範囲

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

評価 (続く)

列	説明
	• サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *ALL*：**[Source]** で指定されたテーブル内のすべてのレコードに対して評価を実行 ◦ *SELECTED*：**[Selected Artifacts]** フィールド値で指定されたレコードに対してのみ評価を実行 • デフォルト値：*ALL*
アーティファクトプロバイダー	テスト用のレコードを提供するアーティファクトフィルタリングクラスのリスト
選択されたアーティファクト	レコード sys_id 値のカンマ区切りリスト。[テストスコープ **(Testing Scope)]** が **[SELECTED** (選択済み)]に設定されている場合、評価はこのリストで指定された sys_id 値を持つレコードに対してのみ実行されます。
評価の最小シグナル数	評価が終了する前に収集する必要がある検索シグナルの最小数 • タイプ：整数 • デフォルト値：*0*(最小値なし) • 最大値：*30000* この条件と [評価の最小日数] 条件との関係の詳細については、「終了基準演算子」を参照してください。
評価の最小日数	評価が終了するまでにアクティブでなければならない最小日数 • タイプ：整数 • デフォルト値：*0*(最小値なし) • 最大値：*180* この条件が [評価の最小シグナル数] 条件とどのように相互作用するかについての詳細は、「終了基準演算子」を参照してください。
終了基準演算子	[評価の最小シグナル数] と [評価の最小日数] の両方の条件が存在する場合に評価の終了条件に使用する論理演算子。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

評価 (続く)

列	説明
	• サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *AND*：評価は、[評価の最小シグナル数] と [評価の最小日数] の両方の条件が満たされるまでアクティブのままになります。 ◦ *OR*：評価は、[評価の最小シグナル数] または [評価の最小日数] のいずれか条件が満たされるまでアクティブのままになります。 • デフォルト値：*OR*

A/B テスト評価実行テーブル

A/B テスト評価実行 [evaluation_execution] テーブルには、ライブ検索トラフィックの A/B テスト評価の一部として実行された個々の操作の詳細が保存されます。

evaluation_execution

列	説明
番号	評価操作を識別するための自動生成番号
評価	A/B テスト評価 [evaluation] テーブルの評価レコードへの参照
アーティファクト ID	この評価操作によって分析されたレコードの sys_id
状況	レコード評価実行の進捗状況 • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *Queued*：評価操作は実行のためにキューに入れられている ◦ *In Progress*：評価操作が進行中 ◦ *Scoring*：評価操作は採点フェーズにある ◦ *Complete*：評価操作は正常に完了した ◦ *Errored*：評価操作がエラーで失敗した ◦ *Canceled*：評価操作はシステムによってキャンセルされた ◦ *Suspended*：評価操作はシステムによって一時停止された • デフォルト値：*Queued*
開始日	評価操作が開始した日時
終了日	評価操作が終了した日時

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

A/B テスト評価パラメーターテーブル

A/B テスト評価パラメーター [evaluation_parameter] テーブルには、ライブ検索トラフィックの A/B テスト評価で考慮される個々の検索クエリパラメーターの詳細が保存されます。

evaluation_parameter

列	説明
評価	A/B テスト評価 [evaluation] テーブルの評価レコードへの参照
名前	評価パラメーターの名前と説明
アーティファクトにアサインされているパラメーターを使用	• タイプ：ブーリアン • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *true*：指定された *Parameter Values* を、指定されたアーティファクトの現在割り当てられている検索クエリパラメーター値と比較する ◦ *false*：指定された *Parameter Values* を、指定されたアーティファクトの現在割り当てられている検索クエリパラメーター値と比較しない • デフォルト値：*true*
パラメーター値トラフィックの割合	A/B 評価中に指定された *Parameter Values* を適用する検索クエリの割合 • タイプ：整数 • デフォルト値：*0* • 最大値：*100*
パラメーター値	*Use Artifact's Assigned Parameter* が true の場合に現在の検索クエリパラメーター値と比較する値の JSON リスト
パラメータータイプ	検索クエリパラメーターのタイプ選択した値によって、A/B 評価中および評価後の *Parameter Values* の使用方法が決まります。 サポートされている値は次のとおりです。 • *Search Context Parameters*：検索クエリ要求の *Parameter Values* を使用して、検索プロファイルコンテキストパラメーターを結合して上書きします。評価が終了したら、優先スコアで設定された検索クエリコンテキストパラメーター値を使用して、関連する検索プロファイルコンテキストパラメーターを上書きまたは結合します。 • *Search QnA Genius Result Configuration*：検索クエリ要求で使用される Q&A Genius 結果構成に *Parameter*

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

evaluation_parameter (続く)

列	説明
	Values を適用します。評価が終了したら、関連する検索プロファイルを更新して、Genius 結果構成パラメーター値を勝者スコアに含めます。 • *Search QnA Model*：検索クエリ要求で使用される Q&A Genius 結果モデルに *Parameter Values* を適用します。評価が終了したら、関連する検索プロファイルを更新して、Q&A Genius 結果モデルパラメーター値を勝者スコアに含めます。 • *Search Relevancy Model*：検索クエリ要求で使用する検索関連性モデルとして *Parameter Values* を適用します。評価が終了したら、関連する検索プロファイルを更新して、関連性モデルのパラメーター値を勝者スコアに含めます。 • *Search REST Parameters*：検索クエリ要求の *Parameter Values* を使用して、検索プロファイルクエリパラメーターを結合して上書きします。評価が終了したら、優先スコアで設定された検索クエリパラメーター値を使用して、関連する検索プロファイルパラメーターを上書きまたは結合します。
スコア計算タイプ	検索クエリパラメーター値のスコアを計算し、最適な値を見つけるために使用される計算の形式。 サポートされている値は次のとおりです。 • *Average Click Position*：最適な検索クエリパラメーター値は、平均クリック位置スコアが最も低い値です。 **注:** AI 検索 は、選択したすべての検索結果ランクの合計を検索数で除算して、平均クリック位置スコアを計算します。最もランクの高い検索結果がランク 1 になり、次にランクが高い検索結果がランク 2 となり、以下同様に続きます。たとえば、2 つの検索を実行し、一方のケースで最初の結果を選択し、もう一方のケースで 2 番目の結果を選択した場合、平均クリック位置スコアは (1 + 2) / 2 = 1.5 になります。 • *Genius Result Helpfulness*：最適な検索クエリパラメーター値は、有用性スコアが最も高い値です。この計算では、関連する Genius 結果の回答が検索結果に表示されたかどうかが考慮されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

evaluation_parameter (続く)

列	説明
	注: 有用性スコアは、Genius 結果の回答が検索のコンテキストで役に立ったかどうかを示すメトリクスです。 • *Helpfulness*：最適な検索クエリパラメーター値は、有用性スコアが最も高い値です。*Genius Result Helpfulness* とは異なり、この計算では、関連する Genius 結果の回答が検索結果に表示されたかどうかは考慮されません。
シグナルプロバイダー	検索クエリパラメーターのスコアリングに必要な検索シグナルのプロバイダー。サポートされている値は *Search Event Signal Provider* のみです。

A/B テスト評価パラメーター結果テーブル

A/B テスト評価パラメーター結果 [evaluation_parameter_result] テーブルには、ライブ検索トラフィックの A/B テスト評価で考慮された個々の検索クエリパラメーターの計算結果が保存されます。

evaluation_parameter_result

列	説明
評価の実行	A/B テスト評価実行 [evaluation_execution] テーブルの評価実行のレコードへの参照
Parameter Evaluation	A/B テスト評価パラメーター [evaluation_parameter] テーブルの検索クエリパラメーターのレコードへの参照
ベストバリュー	*Winning Score* によって決定される検索クエリパラメーターの最適な値
ウイニングスコア	*Score Calculation Type* を使用して決定される、検索クエリパラメーターの数値スコア
スコアメタデータ	検索クエリパラメーターのスコア計算からのメタデータ

検索クエリパラメーター評価フレームワークから検索プロファイルを除外する

ライブ AI 検索 トラフィックの A/B テスト評価から検索プロファイルを除外します。この手順では、検索プロファイルの検索結果の関連性モデルとその Q&A Genius 結果回答検証モデルを公開するときに、AI 検索が A/B テスト評価結果を使用できないようにします。

始める前に

必要なロール：ais_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

検索クエリパラメーター評価フレームワークは、ライブ検索トラフィックを使用して検索構成設定の A/B テスト評価を実行します。デフォルトでは、AI 検索はすべての検索プロファイルの構成設定を評価します。

検索アドミニストレーターは、検索クエリパラメーター評価フレームワークから個々の検索プロファイルを除外できます。フレームワークから検索プロファイルを除外すると、AI 検索は除外された検索プロファイルを使用するライブ検索トラフィックの A/B テスト評価を実行できなくなります。

注: 評価から検索プロファイルを除外すると、その検索プロファイルの機械学習の関連性と機械読解 (MRC) モデルを更新するときに、AI 検索で評価結果が考慮されなくなります。その結果、検索プロファイルの関連性スコアリング設定と Q&A Genius 結果回答フィルタリング設定に、検索トラフィックが反映されにくくなる可能性があります。これらのモデルを公開するときに AI 検索が A/B 評価テスト結果を使用する方法の詳細については、「AI 検索 における機械学習の関連性」および「Q&A Genius 結果」を参照してください。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。
2. ライブ検索トラフィックの A/B テスト評価から除外する検索プロファイルのレコードを開きます。
3. [検索プロファイル] フォームに [評価から除外] フィールドがまだ表示されていない場合は、フィールドが表示されるようにフォームレイアウトを構成します。
   フィールドを表示するためのフォームレイアウトの構成の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
4. [評価から除外] オプションを選択します。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果

AI 検索 は、除外された検索プロファイルを使用するトラフィックの A/B テスト評価を実行しなくなります。機械学習の関連性は、検索プロファイルの関連性モデルを更新しなくなります。

AI 検索 参照

これらの参照トピックには、AI 検索 のインストールされるコンポーネント、システムプロパティ、機能およびフォームに関する追加情報が記載されています。

AI 検索 とともにインストールされるプラグイン

AI 検索 は、次のプラグインを追加します。

AI 検索 プラグイン

プラグイン	説明
AI 検索 プラグイン (com.glide.ais)	AI 検索 のコア機能を有効にします。ベースシステムにインストールされています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 プラグイン (続く)

プラグイン	説明
	注: このプラグインは、[すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]および [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]のリストには表示されません。AI 検索がインストールされ、インスタンスで使用するようにプロビジョニングされていることを確認するには、すべて > *AI* 検索 > *AI* 検索 ステータス に移動します。

AI 検索 とともにインストールされるコンポーネント

AI 検索プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (スケジュール済みジョブ、テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
AIS パーティションの健全性データを集計します。	インスタンスに接続されている AI 検索 クエリノードの健全性チェックデータを収集します。
AI 検索 有効期限ルール	終了日が過ぎたときに結果改善ルールを期限切れとしてマークします。
AI 検索 関連性データプロセッサー	機械学習関連性機能による検索プロファイル関連性モデルの調整の一環として、検索シグナルデータを処理します。
AIS 収集取り込み統計情報	インデックス付きソースの取り込み履歴統計情報を収集します。
AIS 派生辞書自動リフレッシュ	リフレッシュ間隔が経過すると、派生したタイポ処理辞書をリフレッシュします。
AIS インデックスイベントプロセッサー	インデックス付きソースのインデックス作成イベントを処理します。
AIS インデックスイベントキューサイズモニター	ソースレコードのインデックス作成中にインデックス作成キューのサイズを監視します。
AIS インデックス旧版ドキュメント消去	古いドキュメントを削除して検索インデックスを最適化します。
AIS 公開 ID 検証と自動公開	検索プロファイルとタイポ処理、ストップワード、および同義語辞書を公開します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ	説明
AIS 検索関連性の ML トリガー	機械学習関連性機能による検索プロファイル関連性モデルの自動調整をトリガーします。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
AI 検索 ACL の上書き [ais_acl_overrides]	コンテンツセキュリティで使用されるルールのリスト
AI 検索 アクティブなテーブル取り込みトラッカー [ais_active_table_ingestion_tracker]	インデックス付きソーステーブルのアクティブコンテンツ取り込みイベントのリスト
AI 検索 子テーブル [ais_child_table]	インデックス付きソースに対して定義された子テーブルのリスト
AI 検索 構成属性 [ais_configuration_attribute]	インデックス付きソースで使用できるインデックス付きソース属性のリスト
AI 検索 接続 [ais_connection]	インスタンスに接続されている AI 検索 クエリノードのリスト
AI 検索 辞書 [ais_dictionary]	タイポ処理、ストップワード、および同義語辞書のリスト
AI 検索 辞書用語 [ais_dictionary_term]	タイポ処理、ストップワード、および同義語辞書で定義された用語のリスト
AI 検索 外部コンテンツユーザーマッピングベース [ais_external_search_user_mapping]	外部コンテンツユーザーマッピングの空のリスト。すべてのカスタム外部コンテンツユーザーマッピングテーブルはこのテーブルを拡張します。 **注:** このテーブルは、AI 検索プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) のアクティブ化後にのみインストールされます。
AI 検索 外部コンテンツユーザーのマッピング履歴レコード [ais_external_content_user_mapping_history]	外部コンテンツユーザーのマッピングテーブルのインポート履歴イベントのリスト **注:** このテーブルは、AI 検索プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) のアクティブ化後にのみインストールされます。
AI 検索 外部コンテンツユーザーマッピングテーブルデータソース関係 [ais_external_search_user_mapping_data_source_m2m]	外部コンテンツユーザーマッピングテーブルとインデックス付きソースの間のマッピングのリスト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	注: このテーブルは、AI 検索プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) のアクティブ化後にのみインストールされます。
AI 検索 Genius 結果構成 [ais_genius_result_configuration]	Genius 結果構成のリスト
AI 検索 Genius 結果構成 NLU モデルマッピング [ais_genius_result_configuration_sys_nlu_model_m2m]	NLU モデルと Genius 結果構成の間のマッピングのリスト
AI 検索 インデックスイベント統計情報 [ais_index_queue_stats]	インデックスイベントの統計エントリのリスト
AI 検索 インデックス付きバッチ履歴 [ais_ingest_batch_stats]	インデックス付きバッチの取り込み履歴イベントのリスト
AI 検索 インデックス付きイベント履歴 [ais_ingest_event_stats]	インデックス付きイベントの取り込み履歴のリスト
AI 検索 インデックス付き再試行履歴 [ais_ingest_retry_stats]	ソーステーブルレコードのインデックス作成の再試行時に生成された取り込み履歴イベントのリスト
AI 検索 インデックス付きソース [ais_datasource]	インデックス付きソースのリスト。
AI 検索 インデックス付きソースの属性 [ais_datasource_attribute]	インデックス付きソースのために構成されたインデックス付きソース属性のリスト
AI 検索 インデックス付きソースフィールド属性 [ais_datasource_field_attribute]	インデックス付きソースのために構成されたフィールド設定のリスト
AI 検索 インデックス付きソース履歴 [ais_ingest_datasource_stats]	インデックス付きソースの取り込み履歴イベントのリスト
AI 検索 インデックス付きソース統計 [ais_datasource_stats]	インデックス付きソースのインデックス付きレコード数を示すエントリのリスト。これらのエントリの詳細については、「インデックス付きソースのレコード数の確認」を参照してください。
AI 検索 インデックス付きテーブル履歴 [ais_ingest_table_stats]	インデックス付きソースで定義された個別のソーステーブルのための取り込み履歴イベントのリスト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
AI 検索 取り込みトリガーのチェックイン [ais_ingestion_trigger_checkin]	AI 検索 ノードの取り込みトリガーチェックイン時間のリスト
AI 検索 パーティションの健全性 [ais_partition_health]	インスタンスに接続されている AI 検索 クエリノードの健全性チェックイベントのリスト
AI 検索 パーティションの健全性応答 [ais_partition_health_response]	インスタンスに接続されている AI 検索 クエリノードの健全性チェック応答イベントのリスト
AI 検索 公開履歴 [ais_publish_history]	検索プロファイルとタイポ処理、ストップワード、および同義語辞書の公開履歴イベントのリスト
AI 検索 関連性自動トレーニングソリューション [ais_relevancy_autotrain_solution]	機械学習の関連性によって使用される関連性モデル調整レコードリスト
AI 検索 関連性ソリューション定義 [ais_relevancy_solution_definition]	機械学習関連性により調整された関連性モデルのある検索プロファイルのリスト
AI 検索 関連性トレーニングの実行 [ais_relevancy_training_execution]	機械学習の関連性によって実行される関連性モデル調整タスクのリスト
AI 検索 関連性トレーニングのステージング [ais_relevancy_training_staging]	機械学習の関連性によって実行される関連性モデルステージングタスクのリスト
AI 検索 結果改善ルール [ais_rule]	結果改善ルールのリスト
AI 検索 結果改善ルールのアクション [ais_rule_action]	結果改善ルールで使用するために定義されたアクションのリスト
AI 検索 結果改善ルール条件ビルダーの値 [v_ais_result_improvement_rule_condition_builder_values]	結果改善ルールアクションで使用するために定義された静的値のリスト
AI 検索 保持ポリシー [ais_retention_policy]	インデックス付きソースで使用できる保持ポリシーのリスト
AI 検索 検索プロファイル [ais_search_profile]	検索プロファイルのリスト
AI 検索 検索プロファイル辞書マッピング [ais_search_profile_ais_dictionary_m2m]	検索プロファイルとタイポ処理、ストップワード、および同義語辞書の間のマッピングのリスト
AI 検索 検索プロファイル Genius 結果構成マッピング [ais_search_profile_ais_genius_result_configuration_m2m]	検索プロファイルと Genius 結果構成の間のマッピングのリスト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
AI 検索 検索プロファイル関連性モデル [ais_search_profile_relevancy_model]	機械学習の関連性によって作成される関連性モデルのリスト
AI 検索 検索プロファイル検索ソースマッピング [ais_search_profile_ais_search_source_m2m]	検索プロファイルと検索ソースの間のマッピングのリスト
AI 検索 検索ソース [ais_search_source]	検索ソースのリスト
AI 検索 更新可能なフィールドイベント [ais_updatable_field_event]	インデックス付きレコードの更新可能フィールドのイベントのリスト
外部コンテンツの生のユーザーマッピング [ais_external_content_raw_external_user_mapping]	インポートされたユーザーマッピングテーブルエントリのリスト **注:** このテーブルは、AI 検索プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) のアクティブ化後にのみインストールされます。

インストールされるロール

AI 検索には、次のロールが含まれます。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

AI 検索アドミニストレーター [ais_admin]

AI 検索アプリケーションの構成設定を管理します。

- インデックス付きソースの作成、読み取り、更新、削除
- 検索ソースの作成、読み取り、更新、削除
- 検索ソースと検索プロファイル間のマッピングの作成および削除
- 検索プロファイルの作成、読み取り、更新、削除
- 同義語とストップワード辞書の作成、読み取り、更新、削除
- ディクショナリーと検索プロファイル間のマッピングの作成および削除
- 検索プロファイルにリンクされた自動修正ディクショナリーの処理によるタイポの読み取りと更新
- Genius 結果の構成の作成、読み取り、更新、削除
- Genius 結果の構成と検索プロファイル間のマッピングの作成および削除
- 結果改善ルールの作成、読み取り、更新、削除
- 結果改善ルールと検索プロファイル間のマッピングの作成および削除

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

AI 検索 ロールの外部コンテンツ

AI 検索の外部コンテンツには、次のロールが含まれます。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

AI 検索外部コンテンツ **API** ユーザー **[ais_external_content]**

AI 検索外部コンテンツ API のエンドポイントにアクセスします。

- 外部コンテンツ取り込み API を使用して、AI 検索 の外部ドキュメントを検索結果としてインデックスにフィードするか、インデックスから外部ドキュメントのレコードを削除します。
- AI 検索 外部ユーザーマッピング API を使用して、外部コンテンツセキュリティのユーザーマッピングをインポートします。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

外部コンテンツ API エンドポイントへのアクセスが必要な非インタラクティブユーザーと統合ユーザーに、このロールを割り当てます。非インタラクティブユーザーの詳細については「非インタラクティブセッション」を参照してください。統合ユーザーの詳細については、「内部統合ユーザーとしてサービス アカウントをマークする」を参照してください。

admin ロールを持つユーザーは、外部コンテンツ API エンドポイントにアクセスするためにこのロールは必要ありません。

AI 検索高セキュリティアドミニストレーター **[ais_high_security_admin]**

AI 検索の高セキュリティ設定にアクセスします。

- 検索ソースからのすべての検索フィルターと検索プレビュー UI のコンテンツセキュリティをバイパスし、AI 検索 インデックスで利用可能なすべての検索クエリ結果を表示します。
- 外部コンテンツユーザーマッピングのインポート履歴レコードを読み込みます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

これは昇格された権限ロールです。昇格された特権ロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。昇格された権限ロールの詳細については「昇格された権限ロール」を参照してください。昇格の詳細については、「特権ロールへの昇格」を参照してください。

インスタンスセキュリティセンターの高権限のロールを持つユーザーのユーザーメトリクスには、このロールが割り当てられたユーザーの数が表示されます。詳細については、「ユーザーメトリクス」を参照してください。

AI 検索 のシステムプロパティ

アドミン ロールを持つユーザーは、すべて > システムのプロパティ > *AI* 検索 に移動して、次の AI 検索 のシステムプロパティを構成できます。

AI 検索 のシステムプロパティ

プロパティ	説明
近くのデータセンター内の健全な *AI* 検索 ノードへの自動切り替えを有効化 (*glide.ais.ha.auto_switch_to_near_node*)	近くのデータセンター内の健全な AI 検索 ノードへの自動切り替えを有効にするオプション • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：*true* • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *true*：読み取り健全性スコアが *glide.ais.monitor.health_threshold_green* しきい値以上になると、システムは自動的に近くのデータセンターの AI 検索 ノードを使用するように切り替わります。 ◦ *false*：システムは近くのデータセンターの AI 検索 ノードに自動的に切り替わりません。 • 場所： [システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 高可用性セクション)
アクティブなノードが異常になったときに、代替 *AI* 検索 ノードへの自動フェイルオーバーを有効化 (*glide.ais.ha.enable_auto_failover*)	アクティブなノードが異常になったときに代替 AI 検索 ノードへの自動フェイルオーバーを有効にするオプション • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：*true*

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *true*：アクティブなノードの書き込み健全性スコアが *glide.ais.monitor.health_threshold_yellow* のしきい値を下回ると、システムは自動的に代替の AI 検索 ノードにフェイルオーバーします。 ◦ *false*：システムは、健全性スコアに基づいてアクティブなパーティションを自動的にフェイルオーバーしません。 • 場所： [システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 高可用性セクション)
取り込みバッチャーキューのメモリサイズ **(MB)** (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_memory_size*)	ソースレコードコンテンツのインデックス作成のためのバッチャーキューのサイズ (MB) • タイプ：整数 • デフォルト値：*20* • 場所：[システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 取り込みプロパティセクション)
取り込みバッチャーのキューの長さ (レコード) (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_size*)	ソースレコードコンテンツのインデックス作成のためのバッチャーキューのレコードの最大数 • タイプ：整数 • デフォルト値：*1,000* • 場所：[システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 取り込みプロパティセクション)
取り込み辞書バッチャーのキューの長さ (レコード) (*glide.ais.ingestion.dictionary_term_batcher_queue_size*)	同義語、ストップワード、またはタイプミス処理辞書に用語を追加するためのキューにあるレコードの最大数 • タイプ：整数 • デフォルト値：*1,000* • 場所：[システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 取り込みプロパティセクション)
取り込み失敗再試行タイムアウト (秒) (*glide.ais.ingestion.failure_retry_timeout*)	ソースレコードのコンテンツのインデックス作成のタイムアウト時間 (秒) • タイプ：整数 • デフォルト値：*600* • 場所：[システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 取り込みプロパティセクション)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
エラーメッセージ用フィードバックロガーの取り込み (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_error*)	ERROR レベル付きの AI 検索 取り込みフィードバックメッセージの宛先 • タイプ：文字列 • デフォルト値：*Sys Log* • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *None*：このレベルの取り込みフィードバックメッセージはログ記録しません。 ◦ *Sys Log*：このレベルの取り込みフィードバックメッセージ次のものにログ記録します。 ◦ *File Log*：このレベルの取り込みフィードバックメッセージを、アクティブな AI 検索ノードのログファイルに記録します。 • 場所：[システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 取り込みプロパティセクション)
情報メッセージ用フィードバックロガーの取り込み (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_info*)	INFO レベル付きの AI 検索 取り込みフィードバックメッセージの宛先 • タイプ：文字列 • デフォルト値：*None* • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *None*：このレベルの取り込みフィードバックメッセージはログ記録しません。 ◦ *Sys Log*：このレベルの取り込みフィードバックメッセージ次のものにログ記録します。 ◦ *File Log*：このレベルの取り込みフィードバックメッセージを、アクティブな AI 検索ノードのログファイルに記録します。 • 場所：[システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 取り込みプロパティセクション)
マイナーエラーメッセージ用フィードバックロガーの取り込み (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_minor_error*)	MINOR_ERROR レベル付きの AI 検索 取り込みフィードバックメッセージの宛先 • タイプ：文字列 • デフォルト値：*Sys Log* • サポートされている値は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	◦ *None*：このレベルの取り込みフィードバックメッセージはログ記録しません。 ◦ *Sys Log*：このレベルの取り込みフィードバックメッセージ次のものにログ記録します。 ◦ *File Log*：このレベルの取り込みフィードバックメッセージを、アクティブな AI 検索ノードのログファイルに記録します。 • 場所：[システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 取り込みプロパティセクション)
警告メッセージ用フィードバックロガーの取り込み (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_warn*)	WARN レベル付きの AI 検索 取り込みフィードバックメッセージの宛先 • タイプ：文字列 • デフォルト値：*Sys Log* • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *None*：このレベルの取り込みフィードバックメッセージはログ記録しません。 ◦ *Sys Log*：このレベルの取り込みフィードバックメッセージ次のものにログ記録します。 ◦ *File Log*：このレベルの取り込みフィードバックメッセージを、アクティブな AI 検索ノードのログファイルに記録します。 • 場所：[システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 取り込みプロパティセクション)
AI 検索ノードの健全性ステータスチェック要求の間隔 (秒) (*glide.ais.monitor.health_status_check_interval*)	AI 検索 パーティション健全性ステータスチェックの間の間隔 (秒) • タイプ：整数 • デフォルト値：*60* • 場所： [システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 監視プロパティセクション)
AI 検索ノードの健全性ステータスチェック要求のタイムアウト期間 (秒) (*glide.ais.monitor.health_status_check_timeout*)	AI 検索 パーティション健全性ステータスチェックのタイムアウト期間 (秒) • タイプ：整数 • デフォルト値：*30* • 場所： [システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 監視プロパティセクション)
AI 検索ノードの健全性スコアの緑色 (健全) 範囲の下限値 (*glide.ais.monitor.health_threshold_green*)	緑色のパーティション健全性スコア範囲の下限パーセンテージ (境界値を含みます)。この健全

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	性スコア範囲の上限 (境界値を含みます) は 100 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：*90* • 場所： [システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 監視プロパティセクション)
AI 検索ノードの健全性スコアの黄色範囲の下限値 (*glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*)	黄色のパーティション健全性スコア範囲の下限パーセンテージ (境界値を含みます)。この健全性スコア範囲の上限 (境界値を含まない) は *glide.ais.monitor.health_threshold_green* プロパティ値により設定されます。 赤色のパーティション健全性スコア範囲には、このプロパティ値を下回るすべてのスコアが含まれます。アクティブなパーティションの健全性スコアが赤の範囲内にあり、*glide.ais.ha.enable_auto_failover* が *true* に設定されている場合、AI 検索 はパーティションでフェイルオーバーします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：*50* • 場所： [システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 監視プロパティセクション)
AI 検索ノードの検索クエリあたりの最大要求数 (*glide.ais.query.max_request_count_per_search*)	AI 検索 ノードが検索クエリごとに処理できる要求の最大数 • タイプ：整数 • デフォルト値：*10* • 場所： [システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 クエリプロパティセクション)
AI 検索ノードの検索クエリ結果数の乗数 (*glide.ais.query.requested_rows_multiplier*)	遅延バインディングセキュリティ実装を使用する検索クエリの結果数の乗数。システムは、AI 検索 ノードからレコードを要求する前に、検索クエリの最小必要結果数にこの係数を掛けます。追加のレコードで、遅延バインディングのセキュリティ実装によって削除された検索結果が置き換えられます。 たとえば、デフォルト値が *3* の場合、遅延バインディングのセキュリティ実装を使用し、少なくとも 10 件の結果が予想される検索クエリにより、一致する 30 件のレコードに対する AI 検索 ノードへの要求が生成されます。最終結果セットには、ユーザーがアクセスできるこれらのレコードの最初の 10 件が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	値を小さくすると検索クエリのパフォーマンスは向上しますが、検索結果数が要求される最小数を下回る可能性があります。 • タイプ：整数 • デフォルト値：*3* • 場所： [システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 クエリプロパティセクション)
検索クエリに複数の用語が含まれている場合に使用するブール検索演算子 (*glide.ais.query.search_operator*)	検索クエリに複数の用語が含まれている場合に使用するブーリアン検索演算子 AND (結合) 演算子を使用する場合、検索ではすべての検索クエリ用語とフレーズを含むレコードのみが検索されます。OR (選言) 演算子を使用する場合、検索ではなんらかの検索クエリ用語またはフレーズを含むレコードが検索されます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： *AND then OR 2+ key terms* • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *AND then OR 2+ key terms*：AND 演算子を使用して検索します。検索クエリに、ストップワード削除後に検索用語が 2 つ以上含まれ、返される結果が 1 ページ未満の場合は、OR 演算子を使用して自動的にクエリを再送信します。 再送信された検索クエリでは、OR 式に用語とフレーズの半分以上 (切り上げ) を含むレコードのみが検索されます。 **注:** システムプロパティ [sys_properties] テーブルの *glide.ais.query.search_operator* レコードを表示すると、この値が *AND_OR_ENHANCED* として表示されます。 ◦ *AND then OR query*：AND 演算子を使用して検索します。検索クエリで返される結果が 1 ページ未満の場合は、OR 演算子を使用して自動的にクエリを再送信します。 再送信された検索クエリでは、OR 式に用語とフレーズの半分以上 (切り上げ) を含むレコードのみが検索されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: システムプロパティ [sys_properties] テーブルの *glide.ais.query.search_operator* レコードを表示すると、この値が *AND_OR* として表示されます。 ◦ *OR query*: OR 演算子を使用して検索します。 ◦ *AND query*: AND 演算子を使用して検索します。 注: この値は、AI 検索 システムプロパティページには表示されませんが、システムプロパティ [sys_properties] テーブルの *glide.ais.query.search_operator* レコードを編集するときに設定できます。 • 場所：[すべて] > [システムプロパティ] > *AI* 検索 ([AI 検索 クエリプロパティ] セクション)
AI 検索 に **ACL** 評価での遅延バインディングの使用を強制 (*glide.ais.security.force_late_binding*)	すべての検索クエリに対して遅延バインディングセキュリティ実装の使用を強制するオプション 早期バインディングおよび遅延バインディングのセキュリティ実装の説明については、「AI 検索のコンテンツセキュリティ」を参照してください。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：*false* • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *true*：システムはすべての検索クエリに対して遅延バインディングセキュリティ実装を使用します。 ◦ *false*：システムは検索クエリに対して早期バインディングセキュリティ実装を使用します。検索結果にスクリプト化された ACL が含まれている場合、または早期バインディングでエラーが発生した場合、システムは遅延バインディングのセキュリティ実装を使用するように切り替わります。 • 場所：[システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 セキュリティプロパティセクション)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: 特定のインデックス付きソースからのすべての検索結果に対して遅延バインディングのセキュリティ実装を有効にするには、インデックス付きソースの [遅延バインディングを強制] フィールドを *true* に設定します。
グローバル言語のフォールバックを有効化 (*glide.ais.translate.enable_global_language_fallback*)	インスタンスロケールの言語とユーザーのセッション言語で翻訳されたドキュメントの照合を有効にするためのオプション たとえば、ユーザーがデフォルトの米国英語ロケールのインスタンスで日本語ユーザーセッションから検索するとします。システムプロパティのデフォルト値 *false* を使用したこの検索では、日本語のナレッジ記事のみにマッチします。システムプロパティの値が *true* に設定されている場合、同じ検索で日本語と英語の両方の記事にマッチします。 翻訳されたドキュメントの照合の詳細については、「翻訳されたコンテンツの検索」を参照してください。インスタンスロケールの詳細については、「ロケールの構成」を参照してください。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：*false* • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *true*：AI 検索 は、インスタンスロケールの言語とユーザーのセッション言語の翻訳済みドキュメントにマッチします。 ◦ *false*：AI 検索 は、ユーザーのセッション言語の翻訳済みドキュメントにのみマッチします。 • 場所：[システムプロパティ] > *AI* 検索 (AI 検索 の多言語サポートセクション)
glide.mlpredictor.ml_x_snc_global_global_Genius_result_processing.predict.reque	Genius 結果処理で使用される ML 予測のタイムアウト時間 Genius 結果の処理時間が検索クエリに対してこの値を超えると、Genius 結果の回答は検索クエリ結果に表示されません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：*1000* • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
query.maxDictionaryTermLength	ストップワードおよび同義語ディクショナリー用語の文字数制限。AI 検索 は、この長さ制限を超える辞書用語を無視します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：*256* • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

AI 検索 インデックス付けから除外された Now Platform® テーブル

AI 検索 は、コンテンツのインデックス作成時に次の Now Platform テーブルを除外します。これらのテーブルまたはそれらから派生したテーブルを AI 検索 インデックス付きソースとして構成することはできません。

- AI 検索 外部検索ユーザーマッピングベース [ais_external_search_user_mapping]
- ベース構成アイテム [cmdb]
- メール [sys_email]
- イベント [sysevent]
- インポートセット行 [sys_import_set_row]
- ログ [syslog]
- キュー [ecc_queue]
- 複製された操作 [sys_replication_queue]
- システム監査 [sys_audit]

AI 検索 のインデックスでサポートされている変数タイプ

AI 検索 では、次の サービスカタログ 変数タイプからコンテンツとメタデータにインデックスを付けることができます。

- メール
- 複数行テキスト
- 1 行テキスト
- URL
- 幅広 1 行テキスト

これ以外の変数タイプはインデックス付けではサポートされていません。

利用可能な サービスカタログ 変数タイプの完全なリストについては、「サービスカタログ 変数のタイプ」を参照してください。

AI 検索 インデックスフィールド

AI 検索 インデックスのレコードで利用可能なフィールドのリスト。AI 検索 は、インデックス作成時にソースレコードフィールドの値をこれらのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 インデックスフィールド

フィールド	説明
ai_search_parent_title	インデックス化されたレコードの親レコードのタイトル (存在する場合)。このフィールドは、親レコードの [タイトル] フィールド値から AI 検索 によって自動的に生成されます。
ai_search_teaser_text	検索結果に表示される、インデックス付きレコードの検索可能なテキスト。このフィールドは、インデックス付きレコードの [テキスト] フィールド値から AI 検索 によって自動的に生成されます。
ai_search_teaser_title	検索結果に表示される、インデックス付きレコードのタイトル。このフィールドは、インデックス付きレコードの [タイトル] フィールド値から AI 検索 によって自動的に生成されます。
datasource_id	レコードを AI 検索 インデックスに追加したインデックス付きソースの名前
ext_record_id	インデックス付きレコードに対応する外部コンテンツソースレコードの一意の識別子。外部コンテンツソースからのレコードに対してのみ設定されます。
ext_groups_deny	レコードを読み取ることができないセキュリティプリンシパルグループの名前。外部コンテンツソースからのレコードに対してのみ設定されます。 **注:** 拒否エントリは読み取りエントリよりも優先されます。このフィールドと *ext_groups_read* にグループが表示されている場合、そのグループのメンバーはレコードを読み取ることができません。
ext_groups_read	レコードを読み取ることができるセキュリティプリンシパルグループの名前。外部コンテンツソースからのレコードに対してのみ設定されます。 **注:** 拒否エントリは読み取りエントリよりも優先されます。このフィールドと *ext_groups_deny* にグループが表示されている場合、そのグループのメンバーはレコードを読み取ることができません。
ext_users_deny	レコードを読み取ることができないセキュリティプリンシパルユーザーの名前。外部コンテ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 インデックスフィールド (続く)

フィールド	説明
	ンツソースからのレコードに対してのみ設定されます。 注: 拒否エントリは読み取りエントリよりも優先されます。このフィールドと *ext_users_read* にユーザーが表示されている場合、そのユーザーはレコードを読み取ることができません。
ext_users_read	レコードを読み取ることができるセキュリティプリンシパルユーザーの名前。外部コンテンツソースからのレコードに対してのみ設定されます。 注: 拒否エントリは読み取りエントリよりも優先されます。このフィールドと *ext_users_deny* にユーザーが表示されている場合、そのユーザーはレコードを読み取ることができません。
index_event_id	レコードを AI 検索 インデックスに追加したインデックス付きイベントの sys_id
言語	インデックス付きレコードの言語。AI 検索 は、ソーステーブルのレコードに指定された言語を使用します。ソーステーブルに言語が指定されていない場合、AI 検索 はレコードの言語を自動的に検出します。
record_class_name	ソースレコードのレンダリングに使用される階層クラス
sys_id	ソースレコードの sys_id
テーブル	インデックス付きレコードのソーステーブルの名前。外部コンテンツソースのレコードの場合、このインデックスフィールドは、ドキュメント取り込み時に指定されたコンテンツスキーマテーブルの名前を示します。
テキスト	インデックス付きレコードの検索可能なテキスト。このインデックスフィールドは、[説明] などのソースレコードフィールドから直接入力することも、バイナリコンテンツから抽出することもできます。
タイトル	インデックス付きレコードのタイトル。このインデックスフィールドは、[簡単な説明] などのソースレコードフィールドから直接入力するこ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 インデックスフィールド (続く)

フィールド	説明
	とも、バイナリコンテンツから抽出することもできます。
URL	ソースレコードのフォームビューの URL。検索結果リストからインデックス付きレコードを選択すると、この URL にリダイレクトされます。これにより、ソースレコードを確認できます。 **注:** AI 検索 は、ソースレコードからこのインデックスフィールドを自動的に入力します。*map_to* フィールド設定を使用してインデックスフィールドの値を上書きすることはできません。

共通インデックスフィールド

次の AI 検索 インデックスフィールドは、Now Platform® ソーステーブルからインデックス付けされたすべてのレコードに表示されます。

- ai_search_parent_title
- ai_search_teaser_text
- ai_search_teaser_title
- record_class_name
- sys_id
- table

AI 検索言語を検索する国フォーム

AI 検索フォームには、ユーザーの国とナレッジ記事検索言語の関係に関する情報が含まれています。国のナレッジ記事検索言語を定義する場合は、このフォームを使用します。

国のナレッジ記事検索言語の定義の詳細については、「国別の ナレッジ 記事検索言語のアサイン」を参照してください。

[AI 検索 言語を検索する国] フォーム

フィールド	説明
国	追加のナレッジ記事検索言語を定義する国 [core_country] テーブルからの国への参照。
言語を検索	選択された国のユーザーによるナレッジ記事検索に AI 検索で使用する、言語 [sys_language] テーブルからの言語への参照。

注: それぞれが異なるナレッジ記事検索言語を持つ限り、同じ国に対して複数の [AI 検索言語を検索する国] レコードを定義できます。同じ国と同じナレッジ記事検索言語で複数のレコードを作成しようとすると、システムは警告メッセージを表示し、レコードの挿入操作は失敗します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「AI 検索 外部検索ユーザーマッピングテーブルデータソースの関係」フォーム

「AI 検索 外部検索ユーザーマッピングテーブルデータソースの関係」フォームには、ユーザーマッピングテーブルと外部コンテンツのインデックス付きソースとの関係に関する情報が含まれます。このフォームは、ユーザーマッピングテーブルを外部コンテンツのインデックス付きソースにリンクする場合に使用します。

ユーザーマッピングテーブルを外部コンテンツのインデックス付きソースにリンクする方法の詳細については、「外部ユーザーおよびグループの Now Platform ユーザーへのマッピング」を参照してください。

「AI 検索 外部検索ユーザーマッピングテーブルデータソースの関係」フォーム

フィールド	説明
ユーザーマッピングの子テーブル	外部コンテンツのインデックス付きソースにリンクするユーザーマッピングテーブルの名前
インデックスソース	ユーザーマッピングテーブルをリンクする外部コンテンツのインデックス付きソースの名前

「AI 検索 Genius 結果構成」フォーム

AI 検索 Genius 結果構成フォームには、AI 検索 の検索プロファイルに対して定義された Genius 結果構成に関する情報が含まれます。Genius 結果構成を作成または変更する場合は、このフォームを使用します。

Genius 結果構成の作成または編集の詳細については、「Genius 結果構成の作成」を参照してください。

「AI 検索 Genius 結果構成」フォーム

フィールド	説明
名前	Genius 結果構成の名前
トリガー条件	Genius 結果構成の評価をトリガーする条件 サポートされている値は次のとおりです。 • 常時：すべての検索クエリに対して Genius 結果構成がトリガーされます。 • **NLU**：検索クエリの検出されたインテントが NLU モデル インテントと一致すると、Genius 結果構成がトリガーされます。このトリガー条件を使用するには、NLU モデルと 1 つ以上のそのインテントを Genius 結果構成にリンクする必要があります。手順については、「NLU モデルとインテントを Genius 結果構成にリンク」を参照してください。 **注:** NLU トリガー条件が機能するには、NLU モデルを公開する必要があります。すべて > *AI* 検索 > 検索クエリ設定 > 検索インテント に移動すると、NLU モデルのステータスを確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「AI 検索 Genius 結果構成」フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 用語：検索クエリが指定されたクエリ用語のセットと完全に一致すると、Genius 結果構成がトリガーされます。 注: 完全一致とは、検索クエリに指定された順序で指定された用語のみを含む必要があることを意味します。たとえば、`conference room` をトリガー用語として定義すると、`conference room` を検索すると Genius 結果条件がトリガーされますが、`hotel conference room` または `room conference` を検索しても条件はトリガーされません。
用語	検索クエリに完全に一致すると、Genius 結果構成をトリガーする用語。このフィールドは [トリガー条件] フィールドで [用語] が選択されている場合にのみ表示されます。
アプリケーション	Genius 結果構成のアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
アクティブ	Genius 結果構成をアクティブ化するオプション。非アクティブな Genius 結果構成はトリガーされません。
プロセッサースクリプトテンプレート	サンプルのサーバー側スクリプト関数。このフィールドに表示されるコードは、*AI* 検索要求プロセッサーおよび *AI* 検索応答プロセッサースクリプトの基礎として使用します。このフィールドは自動的に設定されます。
AI 検索要求プロセッサー	*GeniusResultContext* オブジェクトをパラメーターとして受け取るサーバー側スクリプト関数。この関数は、検索クエリを含む *GeniusResultAnswer* オブジェクトを返す必要があります。この検索クエリからの最大 3 つの結果が Genius 結果回答カードとして表示されます。 注: **[AI Search** 応答プロセッサ] が入力されていない場合、このフィールドは必須です。プロセッサスクリプトテンプレートからコードをコピーして、スクリプト関数の開始点として使用できます。 検索クエリが Genius 結果構成をトリガーすると、システムはこのスクリプトを実行し、検索結果を計算するために、トリガーとなる検索クエリとスクリプト化された検索クエリの両方を AI 検索のバックエンドに送信します。 検索クエリを定義するには、*GeniusResultAnswer.setTable()*、*GeniusResultAns*

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「AI 検索 Genius 結果構成」フォーム (続く)

フィールド	説明
	および *GeniusResultAnswer.setSearchPhrase()* API メソッドを使用します。 このスクリプト関数で使用できる API メソッドの詳細と使用例については、GeniusResultAnswer と GeniusResultContext スコープ付き JavaScript API の説明を参照してください。 注: *GeniusResultContext.getMatchingDocuments()* API メソッドは、**AI** 検索要求プロセッサスクリプトで呼び出されたときに結果を返しません。これは、AI 検索がトリガーとなる検索クエリの結果を計算する前に、スクリプトが実行されるためです。このメソッドを要求プロセッサースクリプトで使用しないでください。
AI 検索応答プロセッサー	*GeniusResultContext* オブジェクトをパラメーターとして受け取るサーバー側スクリプト関数。この関数は、キーと値のペアの 1 つ以上のマップを定義する *GeniusResultAnswer* オブジェクトを返す必要があります。これらのキーと値のペアを [リターンフィールド **(Return fields)**] として指定することで、Genius 結果の回答カードに表示できます。 注: **[AI** 検索要求プロセッサ] が入力されていない場合、このフィールドは必須です。プロセッサスクリプトテンプレートからコードをコピーして、スクリプト関数の開始点として使用できます。 検索クエリが Genius 結果構成をトリガーすると、システムは AI 検索が検索結果を計算した後にこのスクリプトを実行します。 キーと値のペアのマップを定義するには、*GeniusResultAnswer.addDataMap()* API メソッドを使用します。キーと値の各ペアは、[リターンフィールド **(Return fields)**] リストを使用して Genius 結果回答カードに表示できるフィールド名と値を表します。 このスクリプト関数で使用できる API メソッドの詳細と使用例については、GeniusResultAnswer と GeniusResultContext スコープ付き JavaScript API の説明を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「**AI** 検索 **Genius** 結果構成」フォーム (続く)

フィールド	説明
リターンフィールド (Return fields)	Genius 結果解答カードに表示するカンマ区切りのフィールドリスト。**[AI Search** 応答プロセッサ] が入力されている場合、このフィールドは必須です。 動作は、入力するプロセッサスクリプトフィールドによって異なります。 • **[AI Search** 応答プロセッサ] が入力されている場合、このフィールドを使用して、Genius 結果回答カードに表示する `GeniusResultAnswer` 応答オブジェクトで定義されたフィールドの名前を指定する必要があります。 • **[AI Search** 応答プロセッサ] が入力されていない場合、Genius 結果回答カードには、共通 AI 検索 インデックスフィールドが自動的に表示されます。 ◦ ai_search_parent_title ◦ ai_search_teaser_text ◦ ai_search_teaser_title ◦ record_class_name ◦ sys_id ◦ table オプションでこのフィールドを使用して、Genius 結果回答カードに示される検索結果に表示する追加の AI 検索 インデックスフィールドを指定します。 AI 検索 インデックスフィールドのリストを表示するには、「AI 検索 インデックスフィールド」を参照してください。

「**AI** 検索 **Genius** 結果構成 **NLU** モデルマッピング」フォーム

「AI 検索 Genius 結果構成 NLU モデルマッピング」フォームには、Genius 結果構成と AI 検索のための NLU モデルの間の関係に関する情報が含まれます。Genius 結果構成を NLU モデルにリンクする場合は、このフォームを使用します。

Genius 結果構成を NLU モデルにリンクする方法の詳細については、「NLU モデルとインテントを Genius 結果構成にリンク」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「**AI** 検索 **Genius** 結果構成 **NLU** モデルマッピング」フォーム

フィールド	説明
Genius 結果構成	NLU モデルをリンクする Genius 結果構成。このフィールドは、選択した Genius 結果構成に自動的に設定されます。
NLU モデル	Genius 結果構成の NLU トリガー条件のために使用する既存の NLU モデル
状況	選択した NLU モデルの現在のステータス。このフィールドは自動的に設定されます。
インテント	検索クエリで検出されたときに Genius 結果構成をトリガーできる NLU モデルのインテントのリスト
順序	Genius 結果構成のコンテキストでの NLU モデルの評価の順序
アプリケーション	NLU モデルリンクのアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。

「**AI** 検索 結果改善ルール」フォーム

「AI 検索結果改善ルール」フォームには、AI 検索の検索プロファイルで定義された結果改善ルールに関する情報が含まれます。結果改善ルールを作成または変更する場合は、このフォームを使用します。

結果改善ルールの作成または編集の詳細については、「結果改善ルールの作成」を参照してください。

「**AI** 検索 結果改善ルール」フォーム

フィールド	説明
ラベル	結果改善ルールの一意のラベル。
開始日	結果改善ルールをアクティブ化できる最初の日付のシステム時間。空の場合は、このフィールドは自動的に現在の日付に設定されます。
終了日	結果改善ルールをアクティブ化できる最後の日付のシステム時間。この日付以降、ルールのステータスは *Expired* に変わります。 空の場合は、このフィールドは自動的に [開始日] から 30 日に設定されます。
すべてのクエリでアクティブ化	すべての検索クエリで結果改善ルールをアクティブ化するオプション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「AI 検索 結果改善ルール」フォーム (続く)

フィールド	説明
言語	結果改善ルールの言語。AI 検索 は、検索クエリと同じ言語を使用するか、またはこのフィールドのために [すべての言語] が指定されている結果改善ルールのアクティブ化のみを評価します。
状況	結果改善ルールの現在のステータス • 新規：ルールは公開されていません。 • ドラフト：未公開の変更と併せてルールが保存されます。 • 公開済み：すべての公開済みの変更と併せてルールが保存されます。 • 期限切れ：ルールの終了日が過ぎているため、ルールをアクティブ化できません。検索プロファイルを公開しても、期限切れのルールは公開されません。
削除を設定	次回検索プロファイルを公開するときに AI 検索によって結果改善ルールが削除されるかどうかを示すオプション。
Genius 結果にのみ適用	アクティブ化した場合にのみ結果改善ルールが Genius 結果回答に作用するようにするオプション 注: このオプションを選択した場合、結果改善ルールにはブロックアクションのみを含めることができます。
トリガー	
クエリ条件の同義語を展開	クエリ条件引数の同義語展開を有効にするためのオプション。[すべてのクエリでアクティブ化] を選択すると、このフィールドは表示されなくなります。 クエリ条件を展開すると、AI 検索 は、同じ検索プロファイルで定義され、結果改善ルールの言語と一致する言語を持つアクティブな同義語のみを考慮します。
トリガー	結果改善ルールをアクティブ化するために満たす必要がある条件のリスト。[すべてのクエリでアクティブ化] を選択すると、このフィールドは表示されなくなります。 条件の件名として、次のいずれかのフィールドを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「AI 検索 結果改善ルール」フォーム (続く)

フィールド	説明
	• キーワード：ユーザーの検索クエリで見つかった 1 つ以上のキーワードで動作します。たとえば、**[Keywords] [are] [password]** 条件は、`How do I change my password` または `パスワードリセット` を検索することで満たされます。 • クエリ：ユーザーの完全検索クエリで動作します。たとえば、**[Query] [is]** [パスワードリセット] 条件は、`パスワードリセット`の検索では満たされますが、`パスワードリセットステップ`の検索では満たされません。 • ユーザーコンテキスト：検索ユーザーの Now Platform® セッションのユーザーコンテキスト要素で動作します。ユーザーコンテキスト要素名の後にソーステーブルとフィールドが表示されます。たとえば、**[User Context - Country (sys_user.country)] [is] [Japan]** 条件は、検索ユーザーのユーザー [sys_user] レコードの [国] が日本に設定されている場合に満たされます。

[子テーブル] フォーム

[子テーブル] フォームには、AI 検索のために定義したインデックス付きソース子テーブルに関する情報が含まれます。このフォームは、インデックス付きソースの子テーブルを作成または変更するときに使用します。

インデックス付きソースの子テーブルの作成または変更の詳細については、「インデックス付きソースを作成する」を参照してください。

[子テーブル] フォーム

フィールド	説明
インデックス付きソース	インデックス付きソースへの参照。このフィールドは自動的に設定されます。
テーブル	コンテンツのインデックス作成を有効にする子テーブルのラベルと名前。インデックス付きソーステーブルを拡張するテーブルからのみ選択できます。
アクティブ	子テーブルのインデックス作成を有効にするオプション
アプリケーション	子テーブルのインデックス作成構成のアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。

「カスタム照合」フォーム

「カスタム照合」フォームには、AI 検索 に対して定義されたグローバル検索カスタム照合に関する情報が含まれています。正規表現に一致する検索用語の特定のテーブルと列から完全一致の結果を返すカスタム照合を作成する場合は、このフォームを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバル検索カスタム照合の作成の詳細については、「グローバル検索用のカスタム検索照合の作成」を参照してください。

「カスタム照合」フォーム

フィールド	説明
名前	カスタム照合の一意の名前。
正規表現	AI 検索 による検索クエリの比較対象となる Java 正規表現パターン。検索クエリが正規表現パターンと一致すると、カスタム照合がトリガーされて、指定した [テーブル] と [列] からの結果のみが検索によって返されます。このフィールドは、[正規表現を生成] を選択すると自動的に設定されます。 注: Java 正規表現パターン構文の詳細については、「java.regex.util.Pattern クラスの Javadoc」を参照してください。
テーブル名	ユーザー検索がカスタム照合の [正規表現] の正規表現パターンを満たしたときに検索一致を制限するテーブル。
アプリケーション	カスタム照合のアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
列	ユーザー検索がカスタム照合の [正規表現] の正規表現パターンを満たしたときに検索一致を制限する、指定した [テーブル] のフィールド。
アクティブ	カスタム照合をアクティブ化するオプション。照合を無効にするには、[アクティブ] オプションをオフにします。

辞書および AI 検索 辞書フォーム

「辞書」および「AI 検索辞書」フォームには、AI 検索のタイポ処理、ストップワード、および同義語ディクショナリに関する情報が含まれます。AI 検索 で使用するタイポ処理、ストップワード、または同義語辞書を作成または変更する場合は、これらのフォームを使用します。

辞書の作成と変更の詳細については、「タイポ処理辞書の設定の変更」、「検索プロファイルにリンクされたストップワード辞書を作成」、「検索プロファイルにリンクされた同義語辞書を作成」を参照してください。

辞書および AI 検索 辞書フォーム

フィールド	説明
ラベル	辞書の一意のラベル
辞書名	辞書の名前。このフィールドは [ラベル] フィールド値に基づいて自動的に設定されます。
言語	辞書で定義されているすべての用語の言語。このフィールドは、ストップワードまたは同義語辞書を編集する場合にのみ表示されます。AI 検

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

辞書および AI 検索 辞書フォーム (続く)

フィールド	説明
	索 は、タイポ処理辞書の言語を自動的に設定します。 注: 検索プロファイルにリンクできるストップワード辞書は、言語ごとに 1 つだけです。
タイプ	辞書タイプ。このフィールドは自動的に *Spell Check*、*Stop Word*、または *Synonym* に設定されます。
状況	辞書の現在のステータス • 新規：ディクショナリーは公開されていません。 • ドラフト：未公開の変更と併せてディクショナリーが保存されます。 • 公開済み：すべての公開済みの変更と併せてディクショナリーが保存されます。
大文字と小文字を区別	辞書内のすべての用語の大文字と小文字の区別を有効にするオプション 大文字と小文字の区別の詳細については、「タイポ処理」、「ストップワード」、または「同義語」を参照してください。
句読点の区別	辞書内のすべての用語の句読点の区別を有効にするオプション 句読点の区別の詳細については、「タイポ処理」、「ストップワード」、または「同義語」を参照してください。
派生	インデックス付きコンテンツから辞書エントリを派生させるオプション。このフィールドと [設定を導出] セクションは、タイポ処理辞書を編集する場合にのみ表示されます。
設定を導出	
インデックス付きソース	インデックス付きソースのリスト。辞書により、これらのソース用にインデックス化されたコンテンツから自動修正用語が導出されます。このフィールドは、タイポ処理辞書を編集するときにのみ表示されます。 インデックス付きソースの詳細については、「インデックス付きソース」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

辞書および AI 検索 辞書フォーム (続く)

フィールド	説明
自動リフレッシュ	派生したタイポ処理エントリが自動的にリフレッシュされる間隔 (時間単位)。最小値は 24 時間です。このフィールドは、タイポ処理辞書を編集するときにのみ表示されます。
ブロックされたフィールド	コンマ区切りのフィールドのリスト。辞書では、インデックス付きソースレコードからタイポ処理の用語を導出するときに、これらのフィールドで見つかった用語が除外されます。このフィールドは、タイポ処理辞書を編集するときにのみ表示されます。 次の形式を使用してフィールドを指定できます。 • `*` (アスタリスク) : すべてのフィールドで見つかった用語を除外します。この値で、辞書のタイポ処理の自動修正の導出が無効になります。 • `fieldname` : 「タイトル」や「テキスト」など、指定された AI 検索 インデックスフィールドにある用語を除外します。AI 検索 インデックスフィールドの詳細については、「AI 検索 インデックスフィールド」を参照してください。 • `tablename.fieldname` : 指定された Now Platform® テーブルの指定されたフィールドで見つかった用語を除外します。 • `tablename.*` : 指定された Now Platform テーブルのすべてのフィールドで見つかった用語を除外します。

「辞書用語」フォーム

「辞書用語」フォームには、AI 検索に対して定義された個々のタイポ処理、ストップワード、および同義語の用語に関する情報が含まれます。このフォームは、検索プロファイルにリンクされた辞書でタイポ処理エントリ、ストップワード、または同義語を作成または変更するときに使用します。

辞書用語の作成または変更の詳細については、「タイポ処理辞書からの用語の除外」、「ストップワードを作成」、「同義語の作成」を参照してください。

「辞書用語」フォーム

フィールド	説明
辞書	タイポ処理、ストップワード、または同義語を含む辞書の名前。このフィールドは、選択した辞書に基づいて自動的に設定されます。
用語	タイポ処理、ストップワード、または同義語辞書に含める用語またはフレーズ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「辞書用語」フォーム (続く)

フィールド	説明
ペイロード	JSON 配列形式の同等の用語またはフレーズのリスト。例：`["wireless network", "WLANS"]`。このフィールドは、同義語の用語を編集する場合にのみ表示されます。
状況	辞書用語の現在のステータス • 新規：ディクショナリー用語は公開されていません。 • ドラフト：未公開の変更と併せてディクショナリー用語が保存されます。 • 公開済み：すべての公開済みの変更と併せてディクショナリー用語が保存されます。 このフィールドは、同義語の用語を編集する場合にのみ表示されます。
アクティブ	辞書で使用する用語を有効にするオプション。用語を無効にするには、[アクティブ] オプションをオフにします。
削除を設定	次回選択した辞書にリンクされた検索プロファイルを公開するときに AI 検索 によって用語が削除されることを示すオプション。このフィールドは、タイポ処理またはストップワード用語の編集時にのみ表示され、自動的に設定されます。
アプリケーション	辞書用語のアプリケーションスコープ。このフィールドは、タイポ処理またはストップワード用語の編集時にのみ表示され、自動的に設定されます。

「ファセット」フォーム

「ファセット」フォームには、AI 検索の検索アプリケーション構成で定義されたファセットに関する情報が含まれています。ファセットを作成または変更する場合は、このフォームを使用します。

ファセットの作成または変更の詳細については、「AI 検索 アプリケーション構成のファセットを作成」を参照してください。

「ファセット」フォーム

フィールド	説明
名前	ファセットの一意の名前
ラベル	検索アプリケーションのファセットに表示されるラベル
ファセットフィールド	AI 検索 のインデックス付きソーステーブルからのフィールド名のカンマ区切りリスト。ファ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「ファセット」フォーム (続く)

フィールド	説明
	セットには、現在の検索結果セットに存在する 1 つ以上の指定されたフィールドの値に対する検索結果絞り込みフィルターが表示されます。検索語に絞り込みフィルターを選択すると、指定したフィールド値を含む結果のみを表示するように、AI 検索 が検索結果セットを制限します。 **注:** ファセットを保存または更新すると、AI 検索 によって各ファセットフィールドが検証されます。検証に合格するには、検索アプリケーションで使用される検索ソースに存在する少なくとも 1 つのレコードにフィールドが存在する必要があります。フィールドがこの条件を満たさない場合、エラーメッセージが表示されます。 サポートされている形式は次のとおりです。 テーブル固有のフィールドリスト 修飾された `[indexed_source_table_name].[field_name]` エントリのカンマ区切りリストを入力します。AI 検索 は、指定されたインデックス付きソーステーブルフィールドのスーパーセットからの値に対する検索結果の絞り込みフィルターを表示します。 たとえば、`kb_knowledge.author` と入力すると、ナレッジ [kb_knowledge] インデックス付きソーステーブルの [作成者] フィールド値の検索結果に対する絞り込みフィルターが表示されます。または、`kb_knowledge.author, sc_cat_item.owner, custom_table.author_field` と入力すると、指定した 3 つすべてのインデックス付きソーステーブルフィールドの値に対する検索結果の絞り込みフィルターが表示されます。 **注:** ファセットフィールドのリストで指定するフィールドはすべて同じタイプである必要があります。 `[indexed_source_table_name]` 修飾子は、インデックス付きソー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「ファセット」フォーム (続く)

フィールド	説明
	スで指定されたテーブルの名前である必要があります。この修飾子にインデックス付きソースの子テーブル名を指定しないでください。 クロステーブルフィールド 修飾されていない `[field_name]` エントリを入力します。AI 検索は、指定されたクロステーブルフィールドの値に対する検索結果の絞り込みフィルターを表示します。 たとえば、`language` と入力すると、任意のインデックス付きソーステーブルの [言語] フィールド値の検索結果に対する絞り込みフィルターが表示されます。 注: この形式は、[言語] と [タグ] のクロステーブルフィールドのみをサポートしています。 特殊なケースとしては次のようなものがあります。 親テーブルフィールドのファセット インデックス付きソースの親テーブルのフィールドをファセットフィールドとして指定した場合、AI 検索 にはインデックス付きソースの子テーブルの同じフィールドの値が含まれます。 例として、カスタムの親 [u_parent] テーブルのインデックス付きソースを作成し、カスタムの子 [u_child] テーブルによって拡張されるとします。ファセットフィールドとして `u_parent.author` を指定すると、AI 検索 には `u_parent.author` と `u_child.author` の両方のフィールド値に対する検索結果の絞り込みフィルターが表示されます。 子テーブルフィールドのファセット インデックス付きソースの子テーブルに固有のフィールドをファセットとして指定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「ファセット」フォーム (続く)

フィールド	説明
	前の例で引き続き説明すると、親 [u_parent] テーブルに存在しない [エディター] フィールドが子 [u_child] テーブルに含まれている場合は、[エディター] フィールド値に対する検索結果の絞り込みフィルターを表示するファセットとして `u_parent.editor` を指定できます。 **注:** 子テーブルの名前ではなく、必ず親テーブルの名前を修飾子に指定してください。 参照テーブルのドット連結フィールドでのファセット インデックス付きソースにドット連結参照テーブルフィールドの *`dot_walk_fields`* フィールド設定が含まれている場合は、ドット区切りの参照フィールド修飾子を使用して、ファセットフィールドエントリでそのフィールドを指定できます。インデックス付きソーステーブルの名前と参照先テーブルのフィールドの名前の間に、これらの修飾子を追加します。 たとえば、作成者の [部門] フィールド値に基づいてナレッジ記事の検索結果をファセットするには、`author.department` をナレッジ [kb_knowledge] テーブルの *`dot_walk_fields`* フィールド設定として定義し、ファセットフィールドのエントリに `kb_knowledge.author.department` を指定します。ユーザー [sys_user] テーブルのインデックス付きソースの *`dot_walk_fields`* フィールド設定として `company.contact.department` を定義すれば、ファセットフィールドのエントリに `sys_user.company.contact.department` を指定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「ファセット」フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: 各ドット連結参照レベルで、インデックス作成のパフォーマンスが影響を受けます。必要な場合を除き、マルチレベル参照の使用は避けてください。 *dot_walk_fields* フィールドの設定の詳細については、「インデックス付きソースの参照されるテーブルフィールドのインデックス作成を有効にする」を参照してください。 ファセットは、一意の値が比較的少ない次のタイプのフィールドから作成した場合に最適に機能します。 • 選択肢 • 参照 • 文字列 • 文字列 (完全な UTF-8) • True/False
タイプ	ファセットのタイプ。ファセットタイプによって、ファセット絞り込みフィルターとして選択できるフィールド値の数と、ファセットで使用されるフィルターロジックが決まります。 次の値をサポートします。 • 単一選択： ◦ 単一のフィールド値のみをファセット絞り込みフィルターとして選択できます。 ◦ フィールド値を選択すると、AI 検索 によって検索結果リストがフィルタリングされ、選択したフィールド値を含む結果のみが表示されます。 ◦ ファセットでは、現在の検索結果セットで見つかったフィールド値の選択のみが許可されます。 • 複数選択および： ◦ 複数のフィールド値をファセット絞り込みフィルターとして選択できます。 ◦ フィールド値を選択すると、AI 検索 によって検索結果リストがフィルタリングされ、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「ファセット」フォーム (続く)

フィールド	説明
	ファセットから選択したフィールド値のすべてを含む結果のみが表示されます。 ◦ ファセットでは、現在の検索結果セットで見つかったフィールド値の選択のみが許可されます。 • 複数選択または： ◦ 複数のフィールド値をファセット絞り込みフィルターとして選択できます。 ◦ フィールド値を選択すると、AI 検索 によって検索結果リストがフィルタリングされ、ファセットから選択したフィールド値のいずれかを含む結果のみが表示されます。 ◦ ファセットでは、初めには現在の検索結果セットで見つかったフィールド値の選択のみが許可されます。最初の選択時に利用可能なすべてのフィールド値は、引き続き選択可能です。例として、[青]、[緑]、[赤] のフィールド値を持つカスタムの [色] フィールドの複数選択またはファセットがあるとします。検索で緑と赤の結果のみが返された場合、[色] ファセットには [緑] と [赤] のフィールド値のみが表示されます。[赤] のフィールド値を選択すると、AI 検索 は [緑] のフィールド値を選択可能な状態に保持します。それが、[色] を選択する前に利用可能であったからです。 ⚠ **警告:** [複数選択および] または [複数選択または] ファセットから複数のフィルターを適用すると、検索クエリ URL が長くなります。複数選択ファセット構成をテストして、ファセットフィルターを使用した検索クエリ URL が Web ブラウザの最大 URL 長制限を超えていないことを確認します。(Web ブラウザごとに URL の長さの制限が異なります)。
ファセット値制限	ファセットに表示する個別のフィールド値の最大数
順序	検索アプリケーション構成のコンテキストでのファセットの表示順
アクティブ	アプリケーションのファセットをアクティブ化するオプション

「フィールド設定」フォーム

[フィールド設定] フォームには、AI 検索 インデックス付きソースに対して定義されたフィールド固有の設定に関する情報が含まれています。このフォームは、インデックス付きソースのフィールド設定を作成または変更するときに使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インデックス付きソースのフィールド設定の作成と編集の詳細については、「フィールド設定」を参照してください。

「フィールド設定」フォーム

フィールド	説明
インデックス付きソース	フィールド設定が適用されるインデックス付きソース
ソース	フィールド設定が適用されるインデックス付きソースからの特定のテーブル
属性	選択したソーステーブルからインデックス作成されたすべてのレコードの選択したフィールドに適用するフィールド設定すべての使用可能なフィールド設定については、「AI 検索 インデックス付きソースフィールド設定のリスト」を参照して ください。
アプリケーション	フィールド設定のアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
フィールド	フィールド設定が操作されるレコードフィールド
値	指定されたフィールド設定の値各フィールド設定でサポートされる値の詳細については、「AI 検索 インデックス付きソースフィールド設定のリスト」を参照してください。

「インデックス付きソース」フォーム

「インデックス付きソース」フォームには、AI 検索に対して定義されたインデックス付きフォームに関する情報が含まれます。このフォームは、インデックス付きソースを作成または変更するときに使用します。

インデックス付きソースの作成または編集の詳細については、「インデックス付きソースを作成する」を参照してください。

「インデックス付きソース」フォーム

タイトル	説明
名前	インデックス付きソースの一意の名前
ソース	インデックスを作成する Now Platform® テーブル AI 検索 は一部の Now Platform テーブルをインデックスから除外します。これらの除外されたテーブルまたはその派生テーブルのインデックス付きソースは定義できません。除外されたテーブルのリストについては「AI 検索 インデックス付けから除外された Now Platform テーブル」を参照してください。 リモートテーブル のコンテンツにインデックスを付けるには、外部インデックス付きソースを作成します。外部コンテンツのインデックス付

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「インデックス付きソース」フォーム (続く)

タイトル	説明
	きソースの設定の詳細については、「AI 検索 での外部コンテンツのインデックス作成と検索」を参照してください。 プラグインとアプリケーションは、同じ Now Platform テーブルに対して複数のインデックス付きソースを定義できますが、一度にアクティブにできるのは 1 つのみです。詳細については、*Active*を参照してください。
有効	インデックス付きソースをアクティブ化するオプション。AI 検索 は、アクティブなインデックス付きソースのコンテンツとメタデータのインデックスのみを作成します。 **注:** 指定された Now Platform テーブルで一度にアクティブにできるインデックス付きソースは 1 つだけです。デフォルトでは、テーブルの重複したインデックス付きソースは非アクティブになります。これらの重複ソースの 1 つをアクティブにするには、その前に現在アクティブなソースを編集して非アクティブにする必要があります。AI 検索 は、アクティブなインデックス付きソースのコンテンツとメタデータのみのインデックスを作成します。
アプリケーション	インデックス付きソースのアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
保持ポリシー	ソーステーブルのレコードの保持時間制限を指定するポリシー。AI 検索 は、指定された期間内に最後に更新されたソースレコードのみにインデックスを付け、最後の更新が制限を超えたときにインデックスからレコードを消去します。 このフィールドが空の場合、AI 検索 は最終更新日に関係なくソースレコードにインデックスを付け、無期限にインデックスに保持します。 **注:** このフィールドは、[ソース] がタスク [task] テーブルまたはそれを拡張するテーブルに設定されている場合に必要です。
遅延バインディングを強制	AI 検索 がインデックス付きソースからのすべての検索結果に対して遅延バインディングセキュリティを使用するようにするオプション。 このフィールドは、デフォルトの [インデックス付きソース] フォームビューには表示されません。フィールドを表示するようにフォームのレ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「インデックス付きソース」フォーム (続く)

タイトル	説明
	イアウトを構成する手順については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。 遅延バインディングセキュリティと検索への影響の説明については、「AI 検索のコンテンツセキュリティ」を参照してください。
条件	
フィルター	ソーステーブルのインデックスにレコードのセットを制限するオプションのフィルター条件。AI 検索 は、定義されたすべてのフィルター条件を満たすレコードにのみインデックスを付け、これらの条件を満たさなくなったレコードをインデックスから削除します。

「インデックス付きソースの属性」フォーム

「インデックス付きソースの属性」フォームには、AI 検索 インデックス付きソースのすべてのフィールドのコンテンツインデックス作成動作に影響する属性の詳細が含まれています。このフォームは、インデックス付きソース属性を作成または変更するときに使用します。

インデックス付きソースの属性の作成と編集の詳細については、「インデックス付きソースの属性」を参照してください。

「インデックス付きソースの属性」フォーム

フィールド	説明
インデックス付きソース	属性が適用されるインデックス付きソース
属性	選択したソーステーブルからインデックス作成されたすべてのレコードに設定する属性すべてのインデックス付きソース属性の説明については、「AI 検索 のインデックス付きソースの属性のリスト」を参照してください。
アプリケーション	インデックス付きソース属性のアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
ソース	属性が適用されるインデックス付きソースからの特定のテーブル
値	指定された属性の値

「インデックス付きソース履歴」フォーム

「インデックス付きソース履歴」フォームは、AI 検索 のインデックス付きソースのコンテンツとメタデータの取り込みとインデックス付けの詳細を記録します。インデックス付きソースに対する取り込み履歴を確認する際に、このフォームを使用します。

インデックス付きソースの取り込み履歴を確認する方法については、「インデックス付きソースの取り込み履歴を確認」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「インデックス付きソース履歴」フォーム

フィールド	説明
インデックス付きソース	AI 検索 がインデックス作成のためにレコードを取り込んだインデックスソースへの参照。
取り込みイベント ID	取り込みイベントの Sys_id。
部分的な取り込み	AI 検索 がインデックス付きソースで定義されたすべての親テーブルと子テーブルを取り込んだかどうかを示すオプション。 有効な値： • *false*：AI 検索 は、インデックス付きソーステーブルとインデックス作成のために構成されたすべての子テーブルからレコードを取り込んでいます。 • *true*：AI 検索 は、インデックス作成のために構成されたインデックス付きソーステーブルのサブセットからのみレコードを取り込んでいます。
エラーの数	取り込みイベントについてログに記録されたエラーメッセージの数。
マイナーエラーの数	取り込みイベントについてログに記録されたマイナーエラーメッセージの数。
警告の数	取り込みイベントについてログに記録された警告メッセージの数。
取り込みステータス	取り込みイベントの状況。 有効な値： • *cancelled*：取り込みとインデックス作成が正常に完了しませんでした。 • *indexed*：取り込みとインデックス作成が正常に完了しました。 • *indexing*：取り込みとインデックス作成が進行中です。 • *not_started*：取り込みとインデックス作成が処理待ち状態です。
開始時間	取り込みイベントが開始されたシステム時刻。
終了時間	取り込みイベントが完了したシステム時刻。
コンテンツ準備期間	Now Platform® が取り込みイベントのソースレコードの取得に費やした合計時間。
インデックス期間	AI 検索 が取り込みイベントのソースレコードのインデックス作成に費やした合計時間。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「インデックス付きソース履歴」フォーム (続く)

フィールド	説明
処理済みレコード	取り込みイベントのために処理されたソースレコードの数。
処理済み添付ファイル	取り込みイベントのために処理されたソースレコード添付ファイルの数。
1 秒あたりに処理されたドキュメント (DPS)	取り込みイベントで 1 秒ごとに処理されるソースレコードと添付ファイルの平均数。

「ナビゲーションタブ」フォーム

「ナビゲーションタブ」フォームには、AI 検索の検索アプリケーション構成に対して定義されたナビゲーションタブに関する情報が含まれます。ナビゲーションタブの表示設定を構成する場合は、このフォームを使用します。

AI 検索アプリケーションのナビゲーションタブの表示設定の構成については、「AI 検索 アプリケーション構成でナビゲーションタブを構成」を参照してください。

「ナビゲーションタブ」フォーム

フィールド	説明
名前	ナビゲーションタブの名前。このフィールドは、デフォルトで元の検索ソースの名前に設定されています。名前を変更しても、ナビゲーションタブのフィルター動作には影響しません。
アクティブ	ナビゲーションタブを有効にするオプション。非アクティブなナビゲーションタブは検索アプリケーションに表示されません。
順序	検索アプリケーション構成のコンテキストでのナビゲーションタブの表示順
ラベル	検索アプリケーションのナビゲーションタブに表示されるラベル
検索コンテキスト構成	ナビゲーションタブの検索アプリケーション構成

「レコードプロデューサー構成」フォーム

「レコードプロデューサー構成」フォームには、サービスポータル の AI 検索 Assist ウィジェット設定に関する情報が含まれます。AI 検索 Assist レコードプロデューサー構成を作成または変更する場合は、このフォームを使用します。

「レコードプロデューサー構成」フォーム

フィールド	説明
タイトル	レコードプロデューサー構成のタイトル。たとえば、「 検索結果」などです。
結果数/ページ	1 ページに表示する検索結果の数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「レコードプロデューサー構成」フォーム (続く)

フィールド	説明
展開/折りたたみを許可	ユーザーがこのレコードプロデューサー構成で検索結果を展開または折りたたみできるようにするオプション
アクティブ	このレコードプロデューサー構成をインスタンスに対してアクティブにするオプション
アプリケーション	このレコードプロデューサー構成のアプリケーションスコープ

「ルール - アクションマッピング」フォーム

「ルール - アクションマッピング」フォームには、AI 検索 結果改善ルールと強化アクションの関係に関する情報が含まれます。強化アクションを結果改善ルールにリンクする場合は、このフォームを使用します。

結果改善ルールでの強化アクションの構成については、「結果改善ルールを使用して検索結果を強化」を参照してください。

「ルール - アクションマッピング」フォーム

フィールド	説明
ラベル	強化アクションの一意のラベル
タイプ	アクションタイプ。このフィールドは自動的に [強化アクション] に設定されます。
アプリケーション	強化アクションのアプリケーションスコープ。このフィールドは、現在のアプリケーションの名前に自動的に設定されます。
順序	結果改善ルールのコンテキストでの強化アクションの評価順序
強化アクション	
ブーストタイプ	選択したインデックス付きソースからの検索結果にアクションが適用されるブーストのタイプ。 サポートされているタイプは次のとおりです。 • インデックス付きソースのすべてのドキュメントをブースト **(Boost All Documents In Indexed Source)**：インデックス付きソースからのすべての検索結果に関連性ブーストを適用します。 • ユーザーコンテキストによるブースト (動的)：動的に設定されたユーザーコンテキストで指定されたフィールド値と一致する選択したフィールドの値が含まれている場合、インデックス付きソースからの検索結果に関連性ブーストを適用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「ルール - アクションマッピング」フォーム (続く)

フィールド	説明
	• フィールド一致によるブースト (静的)：選択したフィールドの値が指定した静的値と一致する場合に、インデックス付きソースからの検索結果にブーストを適用します。 • 同義語ディクショナリによるブースト **(Boost By Synonym Dictionary)**：同義語ディクショナリで定義された同義語に一致する選択したフィールドの値が含まれている場合、インデックス付きソースからの検索結果に関連性ブーストを適用します。
インデックス付きソース	インデックス付きソースへの参照。強化アクションは、このインデックス付きソースからのレコードの検索結果にのみ適用されます。
強化ウェイト (Boost Weight)	強化アクションの影響を受ける検索結果の関連性スコアを変更するために AI 検索 が使用する整数値。ブースト重量は正または負にすることができます。 正のブースト重量は、強化された検索結果の関連性スコアを増加します。ブースト重量を 1 増やすごとに強化された検索結果の関連性スコアは元の値から 0.1% 増加します。例えば、ブースト重量を 100 に設定すると、強化された検索結果それぞれの関連性が 10% 増加し、元の関連性スコアが 60 だった検索結果は最終的な関連性スコアが 66 になります。ブースト重量を 1,000 に設定すると 100% 増加し、強化された検索結果の関連性スコアは倍になります。 負のブースト重量は、強化された検索結果の関連性スコアを低下します。ブースト重量を 1 減らすと強化された検索結果の関連性スコアは元の値から 0.1% 減ります。例えば、ブースト重量を -150 に設定すると、強化された検索結果の関連性が 15% 低下し、元の関連性スコアが 100 だった検索結果は最終的な関連性スコアが 85 になります。ブースト重量を –1,000 以下にすると、強化された検索結果の関連性スコアが 0 になり、検索結果リストの最後に表示されます。 単一の検索結果が複数の強化アクションの影響を受ける場合、AI 検索 は個々のブースト重量を合計して合計関連性スコア修飾子を決定します。たとえば、ブースト重量が 100、150、-25 の 3 つのルールによって強化された検索結果は、合計ブースト重量が 225 になり、最終的な関連性スコアが元の値から 22.5% 増加します。
時期	選択したインデックス付きソースのフィールドの名前。このフィールドは、ブーストタイプとして [ユーザーコンテキストによるブースト (動

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「ルール - アクションマッピング」フォーム（続く）

フィールド	説明
	的)]、[フィールド一致によるブースト (静的)]、または [同義語ディクショナリによるブースト **(Boost By Synonym Dictionary)]** を選択した場合にのみ表示されます。
検索ツールの一致	[時期]フィールドで選択されたフィールドの検索結果の値と比較する、動的に入力されるユーザーコンテキスト要素。このフィールドは、ブーストタイプとして [ユーザーコンテキストによる強化 (動的)] を選択した場合にのみ表示されます。 選択リストには、各ユーザーコンテキスト要素のソーステーブルとフィールドが表示されます。たとえば、[言語] ユーザーコンテキスト要素は、検索ユーザーのユーザー [sys_user] テーブルの [言語] フィールド値を使用して入力されます。
包含	[時期] フィールドで選択されたフィールドの検索結果の値と比較する静的な値。このフィールドは、ブーストタイプとして [フィールド一致によるブースト (静的)] を選択した場合にのみ表示されます。
同義語ディクショナリに一致	[時期 **(When)]** フィールドで選択したフィールドの検索結果の値と一致する同義語をチェックする同義語ディクショナリ。このフィールドは、ブーストタイプとして [同義語ディクショナリによるブースト **(Boost By Synonym Dictionary)]** を選択した場合にのみ表示されます。

[検索アプリケーション構成] フォーム

[検索アプリケーション構成] フォームには、AI 検索のために定義された検索アプリケーション構成に関する情報が含まれます。検索アプリケーション構成を作成または変更する場合は、このフォームを使用します。

AI 検索で使用する検索アプリケーション構成の作成または変更の詳細については、「AI 検索 の検索アプリケーション構成の作成」を参照してください。

[検索アプリケーション構成] フォーム

フィールド	説明
名前	検索アプリケーション構成の名前
検索エンジン	検索アプリケーション構成にリンクする Now Platform® 検索アプリケーションで使用する検索エンジン サポートされている値は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[検索アプリケーション構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• *AI* 検索：アプリケーションの検索エンジンとして AI 検索 を使用します。検索アプリケーションで [アクティブ化]*AI* 検索 オプションが有効になっている場合は、この検索エンジンを選択します。 • **Zing**：アプリケーションの検索エンジンとして、Zing テキストインデックス作成および検索エンジンを使用します。検索アプリケーションで **[AI** 検索を有効にする] オプションが無効になっている場合、またはこのオプションがない場合に、このエンジンを選択します。 **注:** 検索エンジンの選択が検索アプリケーションの [アクティブ化]*AI* 検索 設定と競合する場合、エラーメッセージが表示されます。検索エンジンを変更する前に、まず検索アプリケーションが適切な [アクティブ化] *AI* 検索 になっていることを確認してください。
検索プロファイル	アプリケーションで検索に使用する検索プロファイル。このフィールドは、アプリケーションの検索エンジンとして **AI** 検索を選択した場合にのみ表示されます。
検索結果の制限	アプリケーションの各検索結果ページで表示する検索結果の最大数 この制限で、各クエリが返す検索結果の最小数も指定されます。検索クエリが返す結果数がこの数より少ない場合、AI 検索 はパラメーターを変更して、クエリを自動的に再送信することで、結果セットの拡張を試みます。クエリの再送信の詳細については、「検索クエリの自動再送信」を参照してください。
Genius 結果制限	アプリケーションの検索結果ページで表示する Genius 検索結果カードの最大数。このフィールドは、アプリケーションの検索エンジンとして **AI** 検索を選択した場合にのみ表示されます。 **[Genius** 結果制限] が 2 以上に設定されていて、かつ検索で複数の Genius 結果回答が返された場合、回答カードはカルーセルに表示されます。カルーセルをスクロールして、アクションを実行する回答カードを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[検索アプリケーション構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: 検索アプリケーションでは、検索クエリごとに最大 10 枚の回答カードが表示されます。この制限を 11 以上に設定した場合でも、検索アプリケーションに表示される回答カードは最大で 10 枚にとどまります。 バージョン 6 以降の AI 検索での Now Assist では、AI 検索に Now Assist をインストールすると、新しい検索アプリケーション構成を作成するか既存の構成を編集した際に、このフィールドの値が 1 ではなくデフォルトで 10 になります。
タイポ処理を有効にする	検索プロファイルのタイポ処理辞書にある用語と一致するように検索クエリ用語を自動修正するオプション。このフィールドは、アプリケーションの検索エンジンとして **AI** 検索を選択した場合にのみ表示されます。 タイポ処理の自動修正の設定と動作の詳細については、「タイポ処理」を参照してください。
完全一致を有効にする	検索アプリケーションで完全一致を使用するオプション。 このオプションを選択すると、検索結果の [番号] フィールドが検索と完全に一致している場合、アプリケーションは検索結果ページをバイパスして、その検索結果に関連付けられたレコードまたはドキュメントを表示します。完全一致では、検索アプリケーションに対して定義されたカスタム照合もバイパスされます。 **注:** 完全一致の動作は、システムプロパティ *com.snc.agent_workspace.global_search.typeahea* によって制御されます。このプロパティの値は Java 正規表現パターンです。正規表現パターンに一致する検索クエリのみが、可能なレコードの完全一致として評価されます。Java 正規表現パターン構文の詳細については、「java.regex.util.Pattern クラスの Javadoc」を参照してください。
添付ファイルである結果の親を表示	添付ファイルの検索結果を、検索アプリケーションの結果ページに、その親の結果とともにインラインで表示するオプション。オフにすると、添付ファイルの検索結果は親の結果とは別に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[検索アプリケーション構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	添付ファイルのグループ化の効果の詳細については、「添付ファイルの検索結果を親の結果とグループ化する」を参照してください。
検索結果数を表示	検索アプリケーションの結果ページに検索結果の数を表示するオプション。 このオプションの詳細については、「検索アプリケーションの結果ページに検索結果数を表示する」を参照してください。

「検索プロファイル」フォーム

「検索プロファイル」フォームには、AI 検索 に対して定義された検索プロファイルに関する情報が含まれます。検索プロファイルを作成または変更する場合は、このフォームを使用します。

検索プロファイルの作成または編集の詳細については、「検索プロファイルの作成」を参照してください。

「検索プロファイル」フォーム

フィールド	説明
ラベル	検索プロファイルのラベル
説明	検索プロファイルのテキスト説明
アプリケーション	検索プロファイルのアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
更新日時	検索 プロファイルの最終更新日。このフィールドは自動的に設定されます。
更新者	検索プロファイルを最後に更新したユーザー。このフィールドは自動的に設定されます。
アクティブ	検索結果アクションを有効にするオプション
状況	検索プロファイルのステータス • 新規：検索プロファイルは公開されていません。 • ドラフト：未公開の変更と併せて検索プロファイルが保存されます。 • 公開済み：すべての公開済みの変更と併せて検索プロファイルが保存されます。

「検索プロファイル - ディクショナリマッピング」フォーム

「検索プロファイル - ディクショナリーマッピング」フォームには、検索プロファイルとストップワードと同義語ディクショナリの間のマッピングに関する情報が含まれています。ストップワードと同義語ディクショナリを検索プロファイルにリンクする際に、このフォームを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストップワードと同義語ディクショナリを検索プロファイルにリンクする方法の詳細については、「ストップワード辞書を検索プロファイルにリンク」と「同義語辞書を検索プロファイルにリンク」を参照してください。

「**AI** 検索 プロファイルディクショナリ M2M」フォーム

フィールド	説明
辞書	選択した検索プロファイルにリンクするストップワードまたは同義語ディクショナリ。
アプリケーション	ディクショナリマッピングレコードに対するアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
プロファイル	選択したストップワードまたは同義語ディクショナリをリンクする先の検索プロファイル。このフィールドは、編集したプロファイルに自動的に設定されます。

「検索プロファイル - **Genius** 結果マッピング」フォーム

「検索プロファイル - Genius 結果マッピング」フォームには、Genius 結果構成と AI 検索 のための検索プロファイルの間の関係に関する情報が含まれます。Genius 結果構成を検索プロファルにリンクするときに、このフォームを使用します。

Genius 結果構成を検索プロファイルにリンクさせる方法の詳細については、「Genius 結果構成を検索プロファイルにリンク」を参照してください。

「検索プロファイル - **Genius** 結果マッピング」フォーム

フィールド	説明
プロファイル	Genius 結果構成をリンクする検索プロファイル。このフィールドは、編集したプロファイルに自動的に設定されます。
Genius 結果構成	指定された検索 プロファイルにリンクする Genius 結果構成
順序	検索プロファイルのコンテキストでの Genius 結果構成の評価順序
アプリケーション	Genius 結果構成のマッピングレコードに対するアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。

「検索プロファイル - 検索ソースマッピング」フォーム

「検索プロファイル - 検索ソースマッピング」フォームには、AI 検索 内の検索ソースと検索プロファイルの関係に関する情報が含まれます。検索ソースを検索プロファイルにリンクする際に、このフォームを使用します。

検索ソースを検索プロファイルにリンクする方法の詳細については、「検索ソースを検索プロファイルにリンク」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「検索プロファイル - 検索ソースマッピング」フォーム

フィールド	説明
プロファイル	検索ソースをリンクする先の検索プロファイル。このフィールドは、編集したプロファイルに自動的に設定されます。
検索ソース	指定された検索プロファイルにリンクする検索ソース。
通常の検索で除外	選択した検索プロファイルを使用する検索の標準検索結果を生成する際に、この検索ソースからコンテンツを除外するオプション。
アプリケーション	検索ソースのマッピングレコードに対するアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
Now Assist Genius 結果で除外	選択した検索プロファイルを使用する検索に対する Genius 結果の回答を生成する際に、この検索ソースからコンテンツを除外するオプション。このオプションは、Now Assist Genius 結果だけでなく、すべての Genius 結果に適用されます。
Now Assist Genius 結果で添付ファイルを除外	選択した検索プロファイルを使用する検索に対する Genius 結果の回答を生成する際に、この検索ソースから添付ファイルを除外するオプション。*Exclude in Now Assist Genius Results* が選択されていない場合、このオプションを選択しても効果はありません。このオプションは、Now Assist Genius 結果だけでなく、すべての Genius 結果に適用されます。 **注:** このオプションを選択しても、外部インデックス付きソース (外部コンテンツのインデックスを作成するソース) から作成された検索ソースには影響しません。これは、内部インデックス付きソース (Now Platform® テーブルのコンテンツにインデックスを作成するソース) から作成された検索ソースにのみ影響します。

「検索スクリプト付きポストプロセッサー」フォーム

「検索スクリプト付きポストプロセッサー」フォームには、AI 検索の検索アプリケーション構成で定義された後処理スクリプトに関する情報が含まれています。検索スクリプト付きポストプロセッサーを作成または変更する場合は、このフォームを使用します。

検索スクリプト付きポストプロセッサーの作成または編集の詳細については、「AI 検索 アプリケーション構成で検索スクリプト付きポストプロセッサーを使用」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「検索スクリプト付きポストプロセッサー」フォーム

フィールド	説明
アクティブ	検索スクリプトポストプロセッサーを有効にするオプション
名前	検索スクリプトポストプロセッサーの名前
アプリケーション	検索スクリプトポストプロセッサーのアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
タイプ	検索スクリプトポストプロセッサーが動作するレコードのタイプ 有効な値： • *Genius Result*：スクリプトは Genius 結果回答レコードで動作します。 • *Search Result*：スクリプトは検索結果レコードで動作します。

後処理スクリプト	レコードオブジェクトをパラメーターとして受け取るサーバー側スクリプト関数。検索スクリプト付きポストプロセッサーが検索アプリケーション構成にリンクされている場合、検索結果にはこのスクリプト関数のレコードオブジェクトに加えられた変更が反映されます。
	
	たとえば、この後処理スクリプト関数は、kb_knowledge テーブルの検索結果に作用して、sys_updated_on 日付フィールドの値を人間が判読できる形式に変換します。
	`function process(record) {`
	
	`  var transformableTables = ['kb_knowledge'];`
	`  var transformableDateFields = ['sys_updated_on'];`
	
	`  var table = record.getTable();`
	
	`  // Terminate early if possible, to avoid unnecessary overhead`
	`  if (transformableTables.indexOf(table) === -1)`
	`  return;`
	
	`  function transformToHumanFriendlyDate(rawDate) {`
	`  // Time gaps in ms`
	`  var MINUTE_GAP = 60000;`
	`  var HOUR_GAP = 3600000;`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「検索スクリプト付きポストプロセッサー」フォーム (続く)

フィールド	説明

	`var DAY_GAP = 86400000;`
	`var WEEK_GAP = 604800000;`
	`var MONTH_GAP = 2592000000;`
	`var YEAR_GAP = 31536000000;`
	
	`var gap = new Date().getTime() - rawDate;`
	`if (gap < MINUTE_GAP) {`
	`return gs.getMessage('Just Now');`
	`} else if (gap > MINUTE_GAP && gap < 2 * MINUTE_GAP) {`
	`return gs.getMessage('1 minute ago');`
	`} else if (gap < HOUR_GAP) {`
	`return gs.getMessage('{0} minutes ago', '' + Math.floor(gap / MINUTE_GAP));`
	`} else if (gap > HOUR_GAP && gap < 2 * HOUR_GAP) {`
	`return gs.getMessage('1 hour ago');`
	`} else if (gap < DAY_GAP) {`
	`return gs.getMessage('{0} hours ago', '' + Math.floor(gap / HOUR_GAP));`
	`} else if (gap > DAY_GAP && gap < 2 * DAY_GAP) {`
	`return gs.getMessage('1 day ago');`
	`} else if (gap < WEEK_GAP) {`
	`return gs.getMessage('{0} days ago', '' + Math.floor(gap / DAY_GAP));`
	`} else if (gap > WEEK_GAP && gap < 2 * WEEK_GAP) {`
	`return gs.getMessage('1 week ago');`
	`} else if (gap < MONTH_GAP) {`
	`return gs.getMessage('{0} weeks ago', '' + Math.floor(gap / WEEK_GAP));`
	`} else if (gap > MONTH_GAP && gap < 2 * MONTH_GAP) {`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「検索スクリプト付きポストプロセッサー」フォーム (続く)

フィールド	説明

	<pre>return gs.getMessage('1 month ago'); } else if (gap < YEAR_GAP) { return gs.getMessage('{0} months ago', '' + Math.floor(gap / MONTH_GAP)); } else if (gap > YEAR_GAP && gap < 2 * YEAR_GAP) { return gs.getMessage('1 year ago'); } else { return gs.getMessage('{0} years ago', '' + Math.floor(gap / YEAR_GAP)); } }
	
	for (var i = 0; i < transformableDateFields.length; i++) { var fieldName = transformableDateFields[i]; var updatedDateField = record.getField(fieldName); if (updatedDateField !== null) { var updatedDateRaw = updatedDateField.getValue(); if (updatedDateRaw != null) { var humanFriendlyDate = transformToHumanFriendlyDate(updatedDateRaw);
	
	updatedDateField.setDisplayValue(humanFriendlyDate); } } } }</pre>
	注: UI には、後処理スクリプト関数で使用可能な API メソッドの概要が表示されます。
	
	既存のポストプロセッサースクリプトからコードをコピーして、独自のスクリプト関数の開始点として使用できます。既存のポストプロセッサースクリプトにアクセスするには、次の手順に従って、検索スクリプト付きポストプロセッ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「検索スクリプト付きポストプロセッサー」フォーム (続く)

フィールド	説明
	サー [sys_search_scripted_processor] テーブルをリストビューで開きます。 **1.** [すべて] を選択します。 **2.** [フィルター] フィールドに、`sys_search_scripted_processor.list` と入力します。 **3.** Enter を押します。

[検索ソース] フォーム

「検索ソース」フォームには、AI 検索ユーザー検索エクスペリエンスで利用できる検索ソースに関する情報が含まれています。検索ソースを作成または変更する場合は、このフォームを使用します。

検索ソースの作成または編集の詳細については、「検索ソースの作成」を参照してください。

「**AI** 検索 ソース」フォーム

フィールド	説明
インデックス付きソース	インデックス付きソースへの参照。 インデックス付きソースの詳細については、「インデックス付きソース」を参照してください。
条件	インデックス付きソースのドキュメントを検索ソースに含めるために満たす必要がある一連のフィルター条件 フィルター条件の詳細については、「フィルター」を参照してください。

[セマンティックインデックス構成] フォーム

[セマンティックインデックス構成] フォームには、AI 検索 インデックス付きソースのセマンティックインデックス設定に関する情報が含まれています。インデックス付きソースのセマンティックインデックス設定を定義または変更する場合は、このフォームを使用します。

インデックス付きソースのセマンティックインデックス設定の定義と変更の詳細については、「インデックス付きソースのセマンティックインデックス設定の構成」を参照してください。

注: このフォームは、インスタンスで AI 検索Semantic Controller プラグイン (com.glide.ais.semantic_search) がアクティブな場合にのみ使用できます。このプラグインをアクティブ化するには、インスタンスに少なくとも 1 つのNow Assist アプリケーションがインストールされている必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[セマンティックインデックス構成] フォーム

フィールド	説明
名前	このセマンティックインデックス構成によって生成されたセマンティックインデックスの一意の名前。たとえば、ナレッジテーブルのインデックス付きソースのセマンティックインデックス構成を作成する場合は、`Knowledge-Table-semantic-index` という名前を付けます。 注: 名前に特殊文字、アンダースコア、または空白を含めることはできません。
モデルの埋め込み	セマンティックインデックス構成に使用する埋め込みモデルのリスト。 • デフォルト値：*ServiceNow Embedding (E5)* • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *ServiceNow Embedding (E5)*：セマンティックインデックスのコンテンツに E5 微調整された埋め込みモデルを使用します。埋め込みモデルのエンコーダー制限は 512 用語です。
有効	インスタンスに対してセマンティックインデックス構成を有効にするオプション。AI 検索 は、指定されたインデックスソースからコンテンツのインデックスを作成する際に、非アクティブなセマンティックインデックス構成を無視します。
インデックス付きソース	このセマンティックインデックス構成を適用する AI 検索 インデックス付きソースへの参照。このフィールドは自動的に設定されます。 インデックス付きソースの詳細については、「インデックス付きソース」を参照してください。
アプリケーション	セマンティックインデックス構成情報レコードのアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
埋め込み用の構成をチャンクしています	
チャンク戦略	埋め込みモデル用のセマンティックインデックス付きテキストをチャンクするときに使用する戦略。 • デフォルト値：*Passage* • サポートされている値は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[セマンティックインデックス構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	◦ *Passage*：長いテキストフィールド値のチャンク戦略。セマンティックフィールド値のテキストにチャンク単位でインデックスを作成します。各チャンクには、*Chunk Unit* と *Chunk Size* の選択によって決定された単語または文の最大数が含まれています。 ◦ *Truncate*：短いテキストフィールド値のチャンク戦略。すべてのセマンティックインデックスフィールド値を連結し、*Maximum Total Words* 限度までの用語に対してセマンティックインデックス作成を実行します。 ◦ *Full Text*：短いテキストフィールド値のチャンク戦略。すべてのセマンティックインデックスフィールドを連結し、埋め込みモデルのエンコーダー制限までのすべての用語に対してセマンティックインデックス作成を実行します。 • タイプ：選択
重複する文	セマンティックインデックスフィールド値からテキストにインデックスを作成する際に、チャンク間で重複する文の数。オーバーラップ値を大きくすると、パフォーマンスが低下しますが、セマンティックベクトル検索のリコールは高くなります。 このフィールドは、*Chunking Strategy* から *Passage* が選択された場合のみ表示されます。 • デフォルト値：5 • サポートされている値：任意の非負の整数 • タイプ：整数
チャンク単位	セマンティックベクトル検索のためにセマンティックフィールド値にインデックスを作成する際に、チャンクサイズの基礎として使用するテキスト単位。 このフィールドは、*Chunking Strategy* から *Passage* が選択された場合のみ表示されます。 • デフォルト値：*Words* • サポートされている値は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[セマンティックインデックス構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	◦ *Words*：セマンティックインデックスフィールド値をチャンクするためのテキスト単位として単語を使用します。各チャンクには、最大 *Chunk Size* 語を含めることができます。 ◦ *Sentences*：セマンティックインデックスフィールド値をチャンクするためのテキスト単位として文章を使用します。各チャンクには、最大 *Chunk Size* つの文を含めることができます。 • タイプ：選択
チャンクのサイズ	セマンティックベクトル検索のためにセマンティックフィールド値のインデックスを作成する際に、チャンクに含める単語または文の最大数 (*Chunk Unit* の選択によって異なる)。 このフィールドは、*Chunking Strategy* から *Passage* が選択された場合のみ表示されます。 • デフォルト値：*Chunk Unit* から *Words* を選択した場合は 250、*Chunk Unit* から *Sentences* を選択した場合は 15 • サポートされている値：任意の非負の整数 • タイプ：整数
最大合計単語数	すべてのセマンティックインデックスフィールドの連結値から、セマンティックベクトル検索でインデックスを作成する単語の最大数。 このフィールドは、*Chunking Strategy* から *Truncate* が選択された場合のみ表示されます。 • デフォルト値： 500 • サポートされている値：任意の非負の整数 • タイプ：整数

[セマンティックインデックスフィールド] フォーム

[セマンティックインデックスフィールド] フォームには、セマンティックベクトル検索用にインデックスを作成する AI 検索 インデックス付きソースのフィールドに関する情報が含まれています。セマンティックインデックス構成でセマンティックインデックスフィールドを定義または変更する場合は、このフォームを使用します。

インデックス付きソースのセマンティックインデックス設定の定義と変更については、「インデックス付きソースのセマンティックインデックス設定の構成」を参照してください。セマンティックインデックス構成フィールドの詳細については、「[セマンティックインデックス構成] フォーム」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: このフォームは、インスタンスで AI 検索Semantic Controller プラグイン (com.glide.ais.semantic_search) がアクティブな場合にのみ使用できます。このプラグインをアクティブ化するには、インスタンスに少なくとも 1 つのNow Assist アプリケーション がインストールされている必要があります。

[セマンティックインデックスフィールド] フォーム

フィールド	説明
セマンティックインデックス名	セマンティックインデックスフィールドの親セマンティックインデックス構成で定義されたセマンティックインデックスの名前。このフィールドは自動的に設定されます。
ソース	セマンティックインデックスに値を含める Now Platform® ソーステーブル。
タイプ	セマンティックベクトル検索でインデックスを作成するオブジェクトのタイプ。 • デフォルト値：*Field* • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *Field*：*Source* 選択で指定された Now Platform ソーステーブルのフィールド。 ◦ *Attachment*：*Source* 選択で指定された Now Platform ソーステーブルからの添付ファイル。 • タイプ：選択
アプリケーション	セマンティックインデックスフィールドレコードのアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
順番	同じセマンティックインデックス構成で定義された他のセマンティックインデックスフィールドの値に対する、このフィールドの値の連結順序。小さい値のフィールドが連結の最初に表示されます。 このフィールドの値は、セマンティックインデックスフィールドの親セマンティックインデックス構成の *Chunking Strategy* から *Truncate* または *Full Text* が選択されている場合にのみ意味があります。 • サポートされている値：任意の正の整数 • タイプ：整数
フィールド	セマンティックインデックスに含めるソーステーブルフィールドの名前。このフィールドの値は、親のセマンティックインデックス構成の指定された *Chunking configuration for embedding* 設定に従って処理されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[セマンティックインデックスフィールド] フォーム (続く)

フィールド	説明
	Type から *Attachment* を選択すると、このフィールドは自動的に *attachment_body* に設定されます。

「ソートオプション」フォーム

「ソートオプション」フォームには、AI 検索 アプリケーション構成で定義された検索結果のソートオプションに関する情報が含まれています。検索アプリケーション構成に対する検索結果ソートオプションを作成または変更する際に、このフォームを使用します。

検索結果ソートオプションを作成または編集する方法の詳細については、「AI 検索アプリケーション構成の検索結果ソートオプション」を参照してください。

「ソートオプション」フォーム

フィールド	説明
ラベル	検索アプリケーションのソートメニューの検索結果ソートオプションのために表示されるラベル
ソートフィールド	ソートオプションが検索結果をソートするために使用するソーステーブルフィールドまたは共通インデックスフィールドの名前。 ソートフィールドは、日付、数値、または文字列フィールドに設定できます。 **注:** サポートされていないタイプのソートフィールドを指定した場合、ソートオプションを保存しようとするとエラーメッセージが表示されます。 サポートされている形式は次のとおりです。 認定済みの `[indexed_source_table_name].[field_name]` エントリ 指定されたテーブルのフィールドの値で検索結果をソートします。 たとえば、[作成者] フィールドの値で検索結果をソートするには、「`kb_knowledge.author`」と入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「ソートオプション」フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: 親の検索アプリケーション構成にリンクされた検索プロファイルには、指定されたインデックス付きソーステーブルから派生した検索ソースが含まれている必要があります。この条件が満たされていない場合、ソートオプションを保存しようとするとエラーメッセージが表示されます。 修飾されていない共通のインデックスフィールド名 指定された共通の AI 検索 インデックスフィールドの値で検索結果をソートします。 たとえば、タイトルに基づいて検索結果をソートする場合は`タイトル` を、言語に基づいて検索結果をソートする場合は`言語` を入力します。 `[indexed_source_table_name]` 修飾子は、インデックス付きソースで指定されたテーブルの名前である必要があります。この修飾子にインデックス付きソースの子テーブル名を指定しないでください。 特殊なケースとしては次のようなものがあります。 親テーブルフィールドのソート インデックス付きソースの親テーブルのフィールドをソートオプション内で指定した場合、AI 検索にはインデックス付きソースの子テーブルの同じフィールドの値が含まれます。 たとえば、カスタムテーブルの子 [u_child] によって拡張されるカスタムテーブルの親 [u_parent] のインデックス付きソースを作成して、ソートオプションのフィールドとして `u_parent.author` を指定するとします。ユーザーがソートオプションを適用すると、AI 検索 は `u_parent.author` と `u_child.author` の両方のフィールド値を使用して検索結果リストをソートします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「ソートオプション」フォーム (続く)

フィールド	説明
	子テーブルフィールドのソート インデックス付きソースの子テーブルに固有のフィールドをソートオプションのフィールドとして指定できます。 前の例で引き続き説明すると、親 [u_parent] テーブルに存在しない [エディター] フィールドが子 [u_child] テーブルに含まれている場合は、このフィールドの値を使用して検索結果をソートするためのソートオプションのフィールドとして `u_parent.editor` を指定できます。 **注:** 子テーブルの名前ではなく、必ず親テーブルの名前を修飾子に指定してください。
アプリケーション	検索結果ソートオプションのアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。
昇順	検索結果ソートオプションで結果を昇順 (a から z) で表示させるオプション。このオプションをオフにすると、検索結果ソートオプションで結果が降順 (z から a) で表示されます。
アクティブ	検索アプリケーションで使用する検索結果ソートオプションを有効にするオプション

「提案リーダーグループ」フォーム

「提案リーダーグループ」フォームには、AI 検索 に対して定義されたオートコンプリート提案タイプに関する情報が含まれます。AI 検索アプリケーションでオートコンプリート提案タイプの設定を変更する場合は、このフォームを使用します。

AI 検索アプリケーションでのオートコンプリート提案の構成の詳細については、「AI 検索 アプリケーションのオートコンプリート提案」を参照してください。

「提案リーダーグループ」フォーム

フィールド	説明
提案タイプ	オートコンプリート提案タイプに対するアプリケーション固有の名前。このフィールドは自動的に設定されます。
セクションヘッダー	このタイプのオートコンプリート提案のアプリケーション検索フィールドに表示されるヘッダー
アプリケーション	オートコンプリート提案タイプに対するアプリケーションスコープ。このフィールドは自動的に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「提案リーダーグループ」フォーム (続く)

フィールド	説明
順序	このタイプのオートコンプリート提案を含むセクションのアプリケーション検索フィールドの表示順序検索アプリケーション構成に同じ [クリックインモード] 設定の提案タイプが複数含まれている場合、このフィールドを使用して表示順序が決定されます。
提案の制限	アプリケーションが検索フィールドで表示するべきこのタイプのオートコンプリート提案の最大数
クリックインモード	このタイプのオートコンプリート提案を含むセクションの表示を制御するオプション。 • オンにすると、ユーザーが空のアプリケーション検索フィールドを最初に選択したときに、このタイプのオートコンプリート提案が表示されます。 • オフにすると、ユーザーがアプリケーションの検索フィールドに検索クエリ用語を入力したときに、このタイプのオートコンプリート提案が表示されます。 注: 検索アプリケーション構成は、同じリーダーを含み、同じクリックインモードを持つ複数の検索提案タイプにリンクできません。同じリーダーとクリックインモードの 2 番目の提案タイプを検索アプリケーション構成にリンクしようとすると、エラーメッセージが表示されます。

ServiceNow Store アプリケーションと統合による AI 検索 の拡張

アプリケーションと ServiceNow® Store からの統合で、AI 検索 機能が拡張され、検索の使用状況と動作に関する情報が得られます。

AI 検索 スポーク

この 統合ハブスポークを使用すると、フローデザイナー を使用して、サードパーティアプリケーションのドキュメントデータを AI 検索 インデックスに保存できます。ユーザーは、AI 検索 が有効なポータルからインデックス化されたデータにアクセスできます。

Advanced AI 検索 Management Tools 用のパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション

この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション は、AI 検索 アドミニストレーターが検索クエリトラフィックの傾向を分析し、インデックス付きレコードと構成設定を確認し、検索クエリ結果をプレビューするために役立ちます。

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス ServiceNow® Store アプリケーションを使用すると、アドミニストレーターは、グローバル検索と構成可能なワークスペース検索を含め、ネクストエクスペリエンス の 統一ナビゲーション 検索の検索エンジンとして AI 検索 を設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索での Now Assist

Now Assist in AI 検索 ServiceNow® Store アプリケーションは、検索機能を Now LLM サービス エージェント AI モデル と組み合わせることで、ユーザー検索の質問に対し、AI により生成された関連するナレッジ記事のアクション可能なサマリーで回答します。

Advanced AI 検索 Management Tools 用のパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション

ServiceNow® プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション には、他の Now Platform® 製品とともに使用するために、パッケージ化された パフォーマンスアナリティクス と レポート のコンテンツが含まれています。この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション は、AI 検索 アドミニストレーターが検索クエリトラフィックの傾向を分析し、インデックス付きレコードと構成設定を確認し、検索クエリ結果をプレビューするために役立ちます。

必要なロール

このソリューションには、次のロールが関連付けられています。

- Now Platform 管理者 (admin)：この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション をインストールしてアクティブ化し、システムプロパティに必要な変更を加えます。
- AI 検索 アドミニストレーター (ais_admin)： AI 検索 ダッシュボードを確認します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。検索プレビュー UI モジュールを使用して検索クエリをテストします。
- ユーザーエクスペリエンスアナリティクスアドミン (analytics_admin)、ユーザーエクスペリエンスアナリティクスビューアー (analytics_viewer)、User Portal アナリティクス アドミニストレーター (portal_analytics_admin)、Portal アナリティクス ビューアー (portal_analytics_viewer)、Web アナリティクス アドミニストレーター (web_analytics_admin)、または Web アナリティクス ビューアー (web_analytics_viewer)： AI 検索　アナリティクス ダッシュボードのメトリクスとレポートを表示します。
- Impersonator (代理操作者)：検索プレビュー UI モジュールで、クエリで検出された NLU インテントを表示したり、デバッグを有効にしたり、別のユーザーとして検索したりします。

関連情報

アナリティクスおよびレポートのソリューション

Advanced AI 検索 Management Tools 用のパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューションのアクティブ化

パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション のコンテンツパック ServiceNow® Store アプリケーションをアクティブ化します。

始める前に

ServiceNow Store からの ユーザーエクスペリエンスアナリティクス API アプリケーションをインスタンスでアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [ストアから入手可能] に移動します。
2. 高度な AI 検索 管理ツール を参照し、必要とされる有効な資格が付与されていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検討中のインスタンスのアプリケーションを要求するには、Now Support アカウントと権限が必要です。Now Support アカウントとインスタンスは同じ会社のものである必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「ServiceNow 製品のインストール」を参照してください。

3. 高度な AI 検索管理ツールを検索します。
4. アプリケーションをインストールします。

タスクの結果

次のアプリケーションメニューとモジュールがアプリケーションナビゲーターに表示されます。

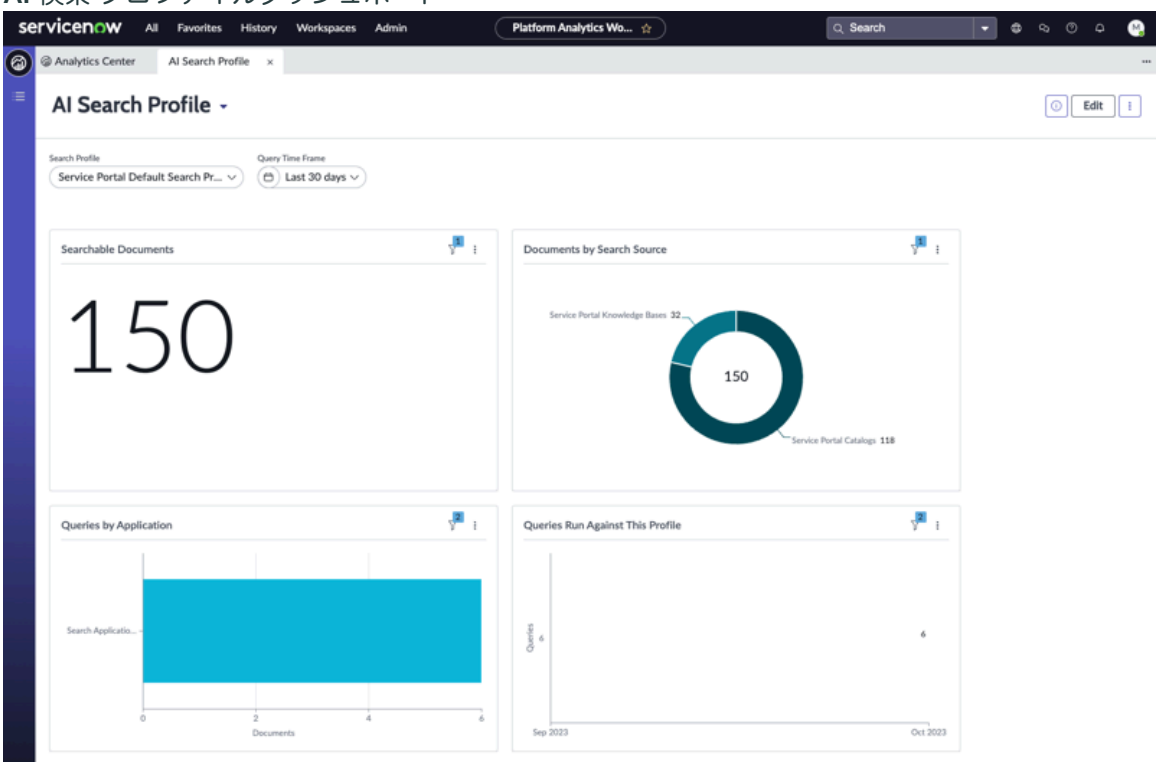
アプリケーション	アプリケーションナビゲーターパス
AI 検索 プロファイルダッシュボード	AI 検索 > AI 検索 アナリティクス > [検索プロファイルのアナリティクス]
AI 検索 ダッシュボード	AI 検索 > AI 検索 アナリティクス > [検索インデックスのアナリティクス]
検索プレビュー UI	AI 検索 > [プレビュー] > [検索プレビュー]

注: インストール直後は、AI 検索 ダッシュボードは空になります。ダッシュボードに結果が入力されるまでに最長 1 時間かかる場合があります。

AI 検索プロファイルダッシュボード

AI 検索 プロファイルダッシュボードで、AI 検索 で定義された検索プロファイルに関連付けられたインデックス付きレコード数と検索クエリトラフィックが要約されます。インタラクティブフィルターを使用すると、ユーザーは検索プロファイルを選択し、検索クエリトラフィックの分析期間を選択できます。

AI 検索 プロファイルダッシュボード



ダッシュボードにアクセスするには、[すべて] > AI 検索 > AI 検索 **Analytics** > [検索プロファイル分析]に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ダッシュボードに「「高度な AI 検索管理ツール」スコープからの「<name>」テーブルの読み取り操作が拒否されました」という情報メッセージが表示される場合は、リストされたテーブルのために「AI 検索 ダッシュボードのクロススコープアクセス権限を作成」で説明されている手順を実行するようにアドミニストレーターに依頼してください。

必要な Now Platform® ロール

ダッシュボードを表示または編集するには、ais_admin ロールが必要です。

一部の AI 検索アプリケーションまたはポータルの検索プロファイルを表示および選択するには、追加のロールが必要になる場合があります。たとえば、ESC ポータルの **ESC** ポータルのデフォルト検索プロファイルは、従業員センターアドミニストレーター [sn_hr_sp.esc_admin] ロールを持っている場合にのみ検索プロファイルリストに表示されます。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
AI 検索 アドミン	インデックス化されたレコード数をレビューし、AI 検索 で定義された検索プロファイルの検索クエリトラフィックの傾向を追跡します。

データの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
検索可能なドキュメント	単一スコア ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_profile_documents_by_se	選択した検索プロファイルでの検索時にユーザーが検索できるインデックス付きレコードの数を表示します。
検索ソース別のドキュメント	ドーナッツグラフ ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_profile_documents_by_se	選択した検索プロファイルにリンクされている各検索ソースからアクセス可能なインデックス付きレコードの数を表示します。
アプリケーション別のクエリ	棒グラフ ( )	sys_search_event	選択したクエリ期間内に選択した検索プロファイルを使用した検索クエリの数を、検索アプリケーション別にグループ化して表示します。
このプロファイルに対して実行されるクエリ	線グラフ ( )	sys_search_event	選択したクエリ期間内に選択した検索プロファイルで使用された検索クエリの数を、月

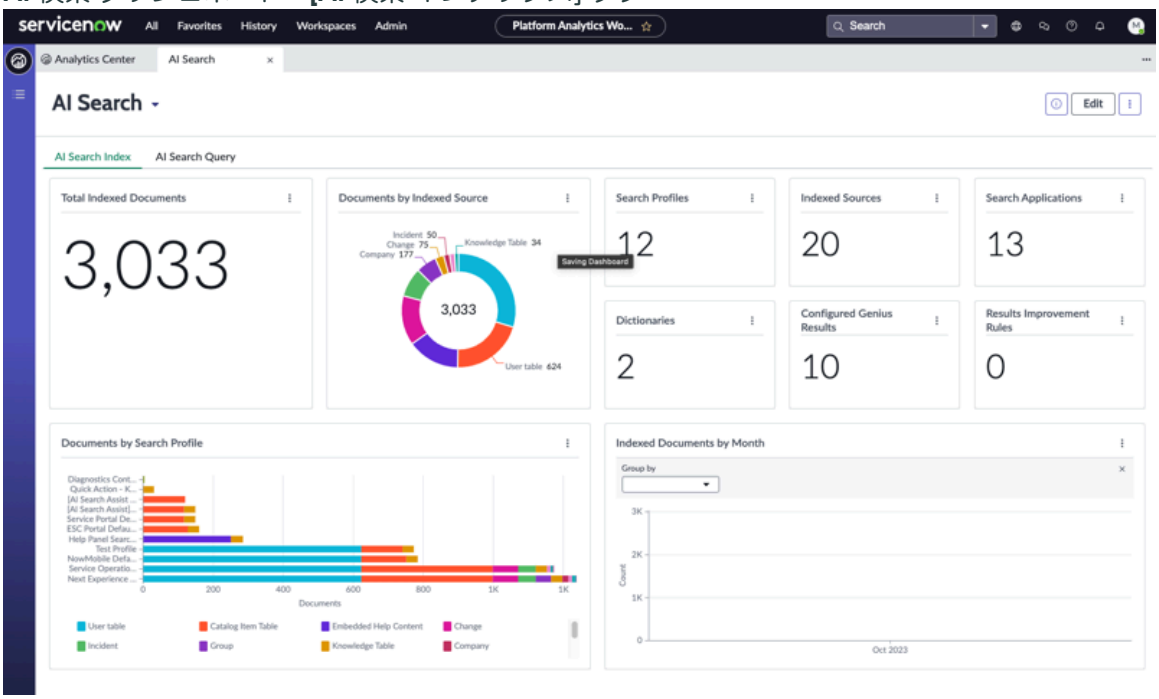
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
			別にグループ化して表示します。

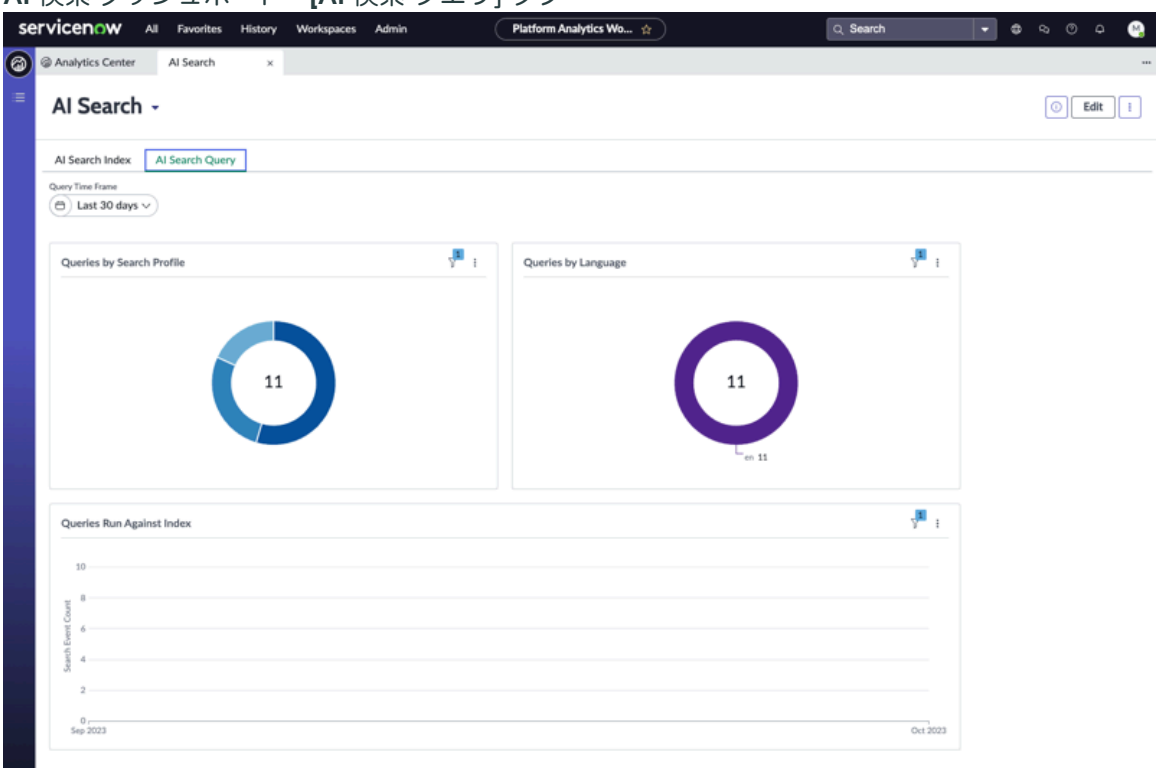
AI 検索 ダッシュボード

AI 検索 ダッシュボードで、AI 検索 インデックス付きドキュメント、使用中の構成設定、および検索クエリトラフィックが要約されます。インタラクティブフィルターにより、ユーザーは検索クエリトラフィックの分析用の期間を選択できます。

AI 検索 ダッシュボード - [AI 検索 インデックス] タブ



AI 検索 ダッシュボード - [AI 検索 クエリ] タブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードにアクセスするには、[すべて] > *AI* 検索 > *AI* 検索 アナリティクス > [検索インデックスのアナリティクス]に移動します。

注: ダッシュボードに「「高度な AI 検索管理ツール」スコープからの「<name>」テーブルの読み取り操作が拒否されました」という情報メッセージが表示される場合は、リストされたテーブルのために「AI 検索 ダッシュボードのクロススコープアクセス権限を作成」で説明されている手順を実行するようにアドミニストレーターに依頼してください。

必要な Now Platform® ロール

ダッシュボードを表示または編集するには、ais_admin ロールが必要です。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
AI 検索 アドミニストレーター	インデックス付きレコード数を確認し、AI 検索の検索クエリトラフィック傾向を追跡します。

データの可視化

[AI 検索 インデックス] タブ

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
インデックス付きドキュメントの総数	単一スコア (42)	sn_ais_admin_tools_st_ai_search_index_analytics_latest_index	AI 検索 でインデックス化されたレコードの合計数を表示します。 **注:** 検索ソースフィルターはインデックス付きレコードを除外できるため、この数はインデックス内の検索可能なレコードの合計数を超える可能性があります。
インデックス付きソース別のドキュメント	ドーナッツグラフ ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_indexed_doc	インデックス付きソース別にグループ化して、AI 検索でインデックス作成されたレコードの数を示します。 ソーステーブルでグループ化されたインデックス付きソースのレコードの数をドリ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[AI 検索 インデックス] タブ (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
			ルダウンして表示するには、そのインデックス付きソースのグラフセグメントを選択します。レポートを更新してトップレベルのビューに戻ります。 **注:** 検索ソースフィルターはインデックス付きレコードを除外できるため、インデックス付きソースに対して報告されるレコードの数は、そのインデックス付きソースからの検索可能なレコードの総数を超える場合があります。
検索プロファイル	単一スコア (42)	ais_search_profile	AI 検索 で定義された検索プロファイルの数を表示します。
インデックス付きソース	単一スコア (42)	ais_datasource	AI 検索 インデックスで定義されたインデックス付きソースの数を示します。
検索アプリケーション	単一スコア (42)	sys_search_context_config	AI 検索 検索エンジンを使用する定義済みの検索アプリケーション構成の数を表示します。
辞書	単一スコア (42)	ais_dictionary	AI 検索 で定義された同義語およびストップワード辞書の数を表示します。
構成済みの Genius 結果	単一スコア (42)	ais_genius_result_configuration	AI 検索 で定義された Genius 結果構成の数を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[AI 検索 インデックス] タブ (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
結果改善ルール	単一スコア ( )	ais_rule	AI 検索 で定義された結果改善ルールの数を示します。
検索プロファイル別のドキュメント	棒グラフ ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_se	AI 検索 で定義された各検索プロファイルで検索可能なインデックス付きレコードの数を表示します。
月別にインデックス付きドキュメント	棒グラフ ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_m	月別にグループ化された、新しくインデックス化されたレコードの数を表示します。

[AI 検索 クエリ] タブ

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
検索プロファイル別のクエリ	ドーナッツグラフ ( )	sys_search_event	使用される検索プロファイル別にグループ化された、選択された期間の検索クエリの数を表示します。
言語別のクエリ	ドーナッツグラフ ( )	sys_search_event	クエリ言語 (Now Platform 言語コンテキスト) 別にグループ化された、選択した期間の検索クエリの数を表示します。
インデックスに対して実行されるクエリ	線グラフ ( )	sys_search_event	月別にグループ化された、選択された期間の検索クエリの数を表示します。

AI 検索 ダッシュボードのクロススコープアクセス権限を作成

AI 検索 ダッシュボードを有効にして、高度な AI 検索 管理ツール アプリケーションスコープからアクセスできないテーブルのレコードを読み取ります。

始める前に
高度な AI 検索管理ツールのパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューションがインスタンスでアクティブ化されている必要があります。このソリューションのアクティブ化の詳細については、「Advanced AI 検索 Management Tools 用のパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューションのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

AI 検索 プロファイルと AI 検索 ダッシュボードは、高度な AI 検索 管理ツール アプリケーションスコープに属しています。

インデックス付きソースまたは検索ソーステーブルにこのスコープからアクセスできない場合、ダッシュボードには次の情報メッセージが表示されます。

「高度な AI 検索管理ツール」スコープからのテーブル「<name>」への読み取り操作が拒否されました。「高度な AI 検索管理ツール」アプリケーションは、クロススコープアクセス権限を宣言する必要があります。特権要求を更新するには、アプリケーション作成者にお問い合わせください。

この問題を解決するには、高度な AI 検索 管理ツール アプリケーションのクロススコープテーブルアクセス権限を定義します。

クロススコープ特権の詳細については、「クロススコープ特権レコード」を参照してください。

手順

1. アプリケーションピッカーを使用して、現在のアプリケーションスコープコンテキストを 高度な AI 検索 管理ツール に設定します。
2. [すべて] > [システムアプリケーション] > [アプリケーションのクロススコープアクセス] に移動します。
3. [新規] を選択します。
4. 「クロススコープ権限」フォームで、次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
ターゲットスコープ	<table scope>
ターゲット名	<table name>
ターゲットタイプ	テーブル
操作	読み取り
ステータス	許可

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

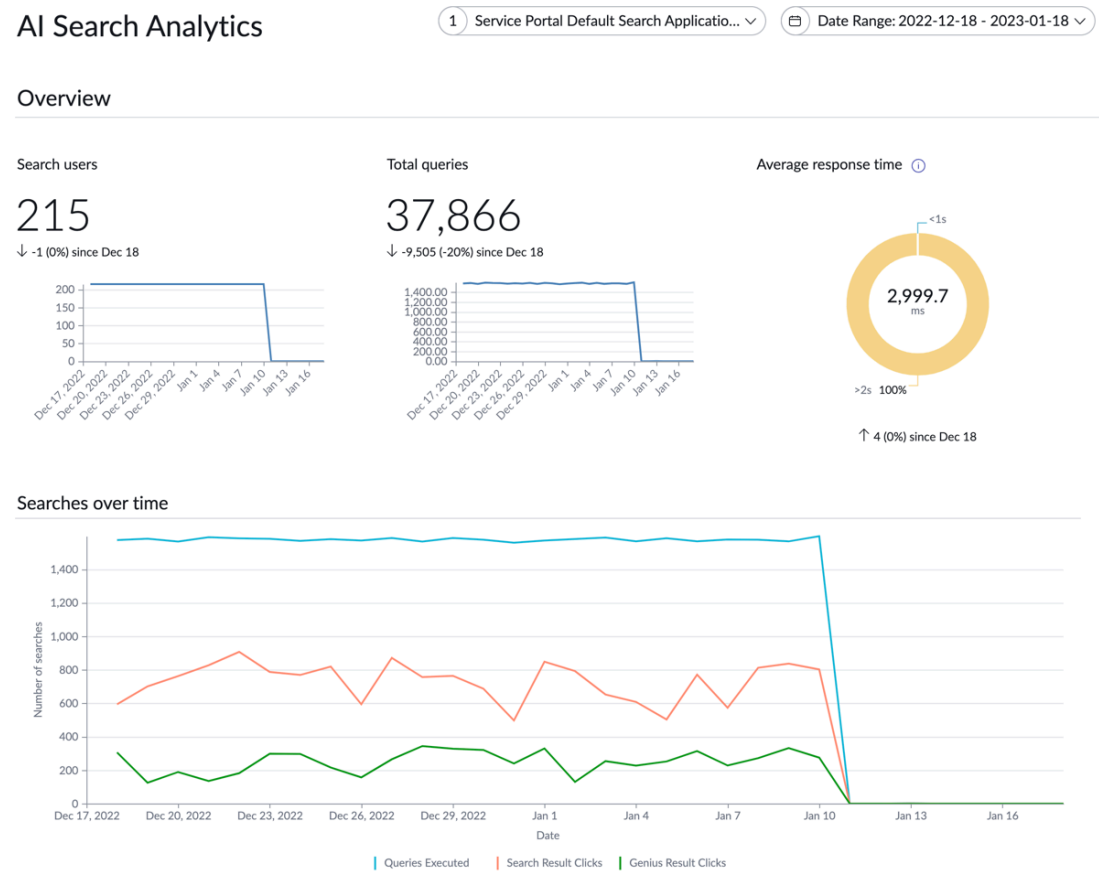
新しいクロススコープ権限がクロススコープ権限テーブルに表示されます。

AI 検索 アナリティクスダッシュボード

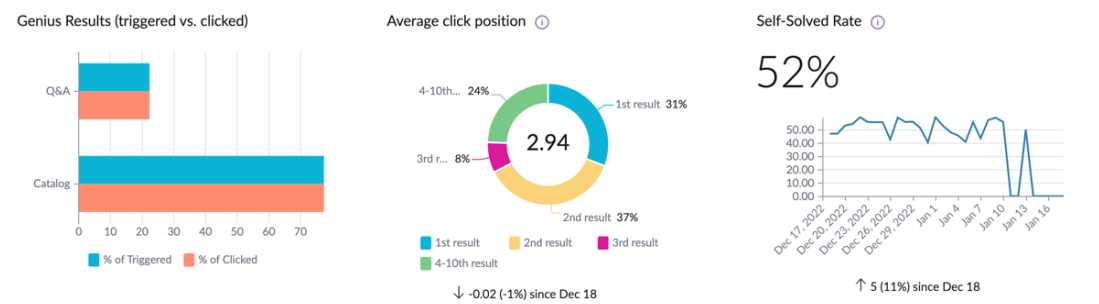
AI 検索 アナリティクスダッシュボードに、そのメインページの AI 検索 使用について主要パフォーマンスメトリクス、傾向、およびレポート が表示されます。その [クエリ] ページには、検索クエリに関する追加情報が表示されます。インタラクティブフィルターを使用して、アナリストは個々の検索アプリケーションの過去 90 日間のパフォーマンスアナリティクスを表示し、分析する期間を選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 アナリティクスダッシュボード - メインページ、[概要] セクション



AI 検索 アナリティクスダッシュボード - メインページ、[検索結果] セクション



AI 検索 アナリティクスダッシュボード - メインページ、[クエリ] セクション

Queries

View all

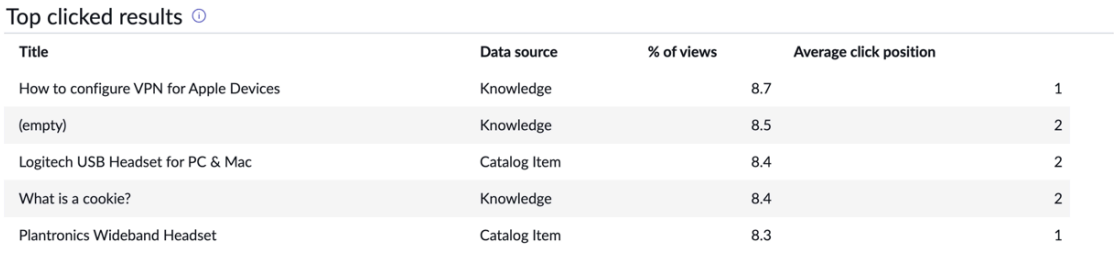
Top queries	% of total queries
outlook	12.6
headset	12.5
ipad	12.5
backpack	12.5
bluetooth	12.5

Queries with no clicks	Queries
iphone	1,735
outlook	1,729
what is spam	1,571
macbook	1,253
headset	1,232

Queries with no results	Queries
backpack	4,728
bluetooth	4,727

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

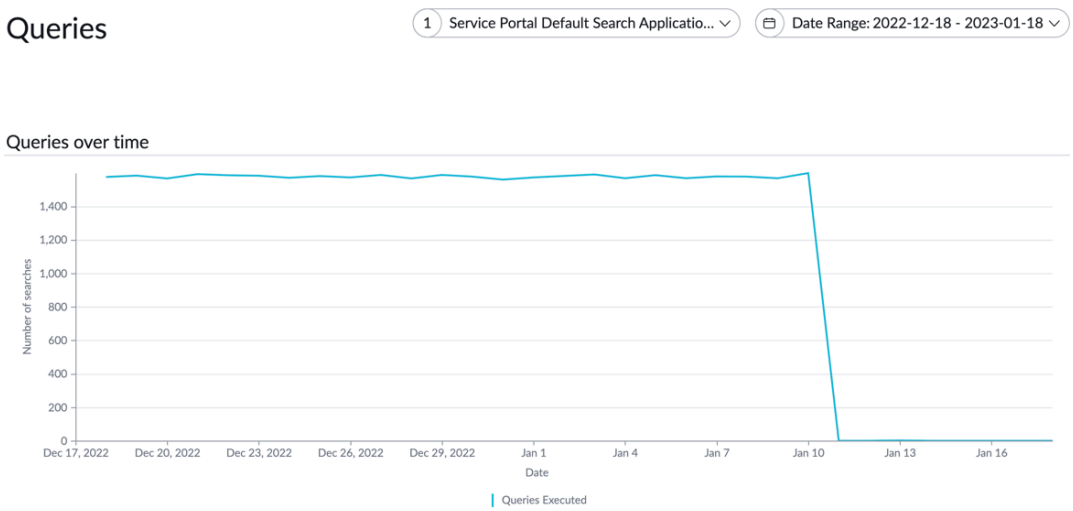
AI 検索 アナリティクスダッシュボード - メインページ、[トップクリック結果] セクション



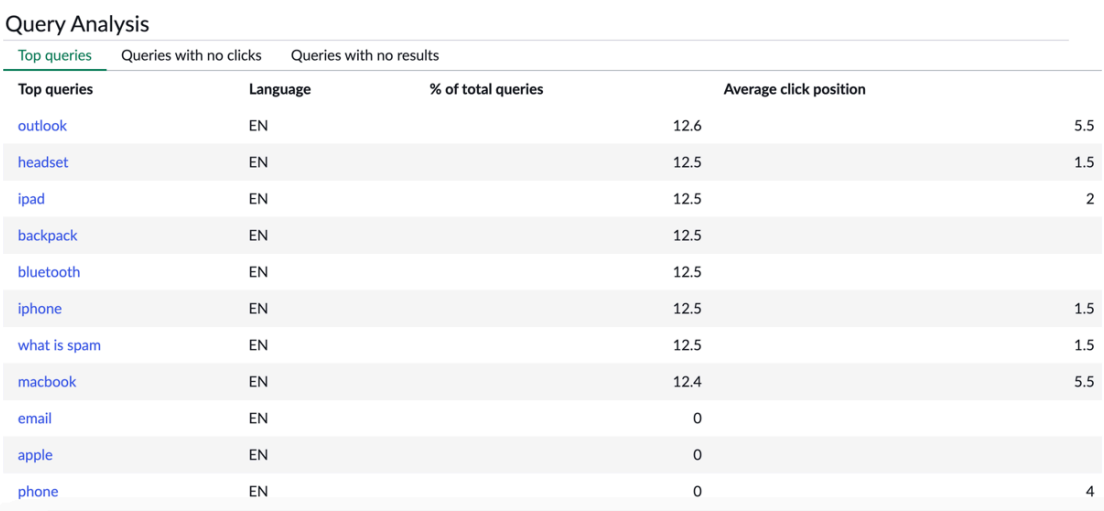
Top clicked results

Title	Data source	% of views	Average click position
How to configure VPN for Apple Devices	Knowledge	8.7	1
(empty)	Knowledge	8.5	2
Logitech USB Headset for PC & Mac	Catalog Item	8.4	2
What is a cookie?	Knowledge	8.4	2
Plantronics Wideband Headset	Catalog Item	8.3	1

AI 検索 アナリティクスダッシュボード - [クエリ] ページ、[経過時間に応じたクエリ] レポート



AI 検索 アナリティクスダッシュボード - [クエリ] ページ、[クエリ分析] セクション



Query Analysis

Top queries | Queries with no clicks | Queries with no results

Top queries	Language	% of total queries	Average click position
outlook	EN	12.6	5.5
headset	EN	12.5	1.5
ipad	EN	12.5	2
backpack	EN	12.5	
bluetooth	EN	12.5	
iphone	EN	12.5	1.5
what is spam	EN	12.5	1.5
macbook	EN	12.4	5.5
email	EN	0	
apple	EN	0	
phone	EN	0	4

AI 検索 アナリティクスダッシュボードにアクセスするには、 [すべて] > [ユーザーエクスペリエンス アナリティクス] > [ダッシュボード]に移動し、SearchDashboard レコードを選択して、[検索アナリティクス] アイコン ( ) を選択するか、モジュールメニューのリンクを選択します。ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードの詳細については、「ダッシュボードの概要」を参照してください。

注: ダッシュボードがロードされない場合は、「アナリティクスデータを送信するための サービスポータル の設定」の手順に従って有効にしてください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[クエリ] ページにアクセスするには、メインページの [クエリ] セクションヘッダーで [すべて表示] を選択します。

ダークテーマを使用すると、ビジュアルエクスペリエンスを向上させることができます。詳細については、「でのテーマの探索 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

必要な Now Platform ロール

AI 検索 アナリティクスダッシュボードを表示するには、ais_admin ロールと次のいずれかのロールが割り当てられている必要があります。

- analytics_admin
- analytics_viewer
- portal_analytics_admin
- portal_analytics_viewer
- web_analytics_admin
- web_analytics_viewer

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
次のいずれか： • Portal アナリティクス アドミニストレーターまたはビューアー • ユーザーエクスペリエンスアナリティクスアドミニストレーターまたはビューアー • Web アナリティクス アドミニストレーターまたはビューアー	• 指定された検索アプリケーションと日付範囲の検索使用率と検索パフォーマンスを表示および監視します。 • 検索傾向をレビューして、検索アプリケーションのエンドユーザーのニーズをよりよく理解します。 • 結果が得られなかったり、結果の品質が低かったりする一般的な検索クエリを識別することで、検索エクスペリエンスとナレッジカバレッジを向上する方法について説明します。

インタラクティブ フィルター

フィルター	説明
検索アプリケーション	検索分析メトリクス、傾向、およびレポートを表示する検索アプリケーションを指定します。検索アプリケーションを検索したり、その名前をリストで選択したりできます。[適用] を選択して、フィルターの選択を有効にします。 注: このフィルターで選択できる検索アプリケーションは 1 つだけです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター	説明
	フィルターリストには、AI 検索 を使用するように構成され、次のいずれかのコンテキストで使用される検索アプリケーションが含まれています。 • サービスポータル • ネクストエクスペリエンス のワークスペース検索 • ネクストエクスペリエンス のグローバル検索 ダッシュボードは、[日付範囲] の制約を満たす、選択した検索アプリケーション内のすべての検索クエリのメトリクスをレポートします。これには、検索アプリケーションに直接送信されたユーザー検索や、仮想エージェント などの他の Now Platform 機能とのやり取りを通じて送信された検索が含まれる場合があります。
日付範囲	検索アナリティクスメトリクス、傾向、およびレポートを表示する日付範囲を指定します。デフォルトでは、ダッシュボードには過去 30 日間のデータが表示されます。事前設定された日付範囲のいずれかを選択するか、独自の開始日と終了日を設定できます。[適用] を選択して、フィルターの選択を有効にします。 ダッシュボードには、過去 90 日間のデータが保持されます。この範囲外の日付を選択すると、エラーメッセージが表示され、ダッシュボードは最後の有効な日付範囲の選択に戻ります。有効な日付範囲を選択していないと、ダッシュボードはデフォルトの日付範囲に戻ります。 **注:** カスタムの日付範囲を選択すると、事前設定された日付範囲を選択した場合よりも、ダッシュボードのロードに時間がかかる場合があります。 ダッシュボードは、[検索アプリケーション] の制約を満たす、選択した日付範囲内のすべての検索クエリのメトリクスをレポートします。これには、検索アプリケーションに直接送信されたユーザー検索や、仮想エージェント などの他の Now Platform 機能とのやり取りを通じて送信された検索が含まれる場合があります。

メトリクス、傾向、およびレポート

ダッシュボードには、メインページと [クエリ] セクションの [すべて表示] リンクからアクセスできる [クエリ] ページがあります。

注: パフォーマンスを向上させるために、AI 検索 アナリティクスダッシュボードはソーステーブルの結果を 60 秒間キャッシュします。過去 60 秒間の検索クエリは、ダッシュボードのメトリクス、トレンド、可視化に反映されていない場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メインページ

タイトル	可視化タイプ (Visualization type)	ソーステーブル	説明
[概要] セクション			
検索ユーザー	線グラフ ( )	• 測定基準と傾向：AI 検索 分析ダッシュボードの一意の検索ユーザー [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_uniqu • レポート： AI 検索 アナリティクス ダッシュボード日次検索ユーザー [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	• [メトリクス] には、選択したアプリケーションおよび日付範囲で、検索クエリを送信した一意のユーザーの合計数が示されます。 • [傾向] には、選択したアプリケーションおよび日付範囲で一意の検索ユーザー数がどのように変化したかが説明されます。 • [レポート] には、選択した範囲の日付について、選択されたアプリケーションの一意のユーザーの数が表示されます。 注: このメトリクス、傾向、およびレポートでは、別のユーザーの代理操作中に実行された検索は無視されます。
合計クエリ数	線グラフ ( )	AI 検索 分析ダッシュボードの日付別合計検索およびクリック数 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_se	• [メトリクス] では、選択したアプリケーションと日付範囲で送信された検索クエリの合計数が示されます。 • [傾向] では、選択したアプリケーションと日付範囲で送信された検索クエリの数がどのように変化したかが示されます。 • [レポート] では、 選択した範囲の日付で選択したアプリケー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メインページ (続く)

タイトル	可視化タイプ (Visualization type)	ソーステーブル	説明
			ションで送信された検索クエリの数が表示されます。
平均応答時間	ドーナッツグラフ ( )	• 測定基準と傾向： AI 検索 分析ダッシュボードの平均検索応答時間 [sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_aver • レポート： AI 検索 アナリティクスダッシュボード日次平均応答時間 [sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_daily_	• [メトリクス] では、選択したアプリケーションと日付範囲の平均検索クエリ応答時間が示されます。 • [傾向] では、選択したアプリケーションと日付範囲で、平均検索クエリ応答時間がどのように変化したかが示されます。 • [レポート] では、選択した範囲の日付について、選択したアプリケーションの検索クエリ応答時間の分布が示されます。応答時間は、1 秒未満、1 ～ 2 秒、または 2 秒超に分類されます。
[時間の経過に伴う検索] セクション			
時間の経過に伴う検索	線グラフ ( )	AI 検索 分析ダッシュボードの日付別合計検索およびクリック数 [sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_se	選択したアプリケーションで選択した範囲の日付に対して実行された検索クエリ数、検索結果のクリック数、および Genius 結果のクリック数
[検索結果] セクション			
Genius 結果 (トリガーされた結果とクリックされた結果)	水平棒グラフ ( )	AI 検索 アナリティクスダッシュボード傾向 Genius 結果 [sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_trending	選択したアプリケーションと日付範囲内で最も頻繁にトリガーおよび選択された Genius 結果構成。
平均クリック位置	ドーナッツグラフ ( )	• 測定基準および傾向： AI 検索 分析ダッシュボード平均クリック位置 [sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_aver	• [メトリクス] には、選択したアプリケーションと日付範囲でユーザーが選択した検索クエリ結果の

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メインページ (続く)

タイトル	可視化タイプ (Visualization type)	ソーステーブル	説明
		• レポート：AI 検索 アナリティクス ダッシュボード日次平均クリック位置 [sn_ais_admin_tools_ai_ashboard_daily_	平均位置が示されます。 **注:** 位置は結果番号を示します。たとえば、位置 2 は、ユーザーが検索クエリに対して返された 2 番目の結果を選択したことを意味します。 • [傾向] では、選択したアプリケーションと日付範囲でユーザーが選択した検索クエリ結果の平均位置がどのように変化したかが示されます。 • [レポート] では、選択したアプリケーションと選択した範囲の日付でユーザーが選択した検索クエリ結果の位置の分布が表示されます。
自己解決率	線グラフ ( )	AI 検索 分析ダッシュボードの日付別合計検索およびクリック数 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_se	• [メトリクス] で、選択したアプリケーションと日付範囲で検索結果のクリックが生成された検索クエリの割合が示されます。 • [傾向] で、選択したアプリケーションと日付範囲で検索結果クリックを生成した検索クエリの割合がどのように変化したかが示されます。 • [レポート] で、選択したアプリケーションと選択した範囲の日付で検索結果のク

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メインページ (続く)

タイトル	可視化タイプ (Visualization type)	ソーステーブル	説明
			リックが生成された検索クエリの割合が示されます。
[クエリ] セクション			
上位のクエリ	テーブル ( )	AI 検索 分析ダッシュボード傾向検索用語 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending	選択したアプリケーションと日付範囲で最も頻繁に送信された検索クエリ。アプリケーションと日付範囲の合計検索クエリに対する割合です。 「クエリ」ダッシュボードにアクセスし、このレポートの詳細とエントリを表示するには、「クエリ」セクションのヘッダーで [すべて表示] を選択します。
クリックのないクエリ	テーブル ( )	AI 検索 分析ダッシュボードのクリックなしのクエリ [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_	選択したアプリケーションと日付範囲で最も頻繁に送信された検索クエリで、数を基準にユーザーが何も検索結果を選択しなかったもの。 「クエリ」ダッシュボードにアクセスし、このレポートの詳細とエントリを表示するには、「クエリ」セクションのヘッダーで [すべて表示] を選択します。
結果が得られなかったクエリ	テーブル ( )	AI 検索 分析ダッシュボードの結果が得られなかったクエリ [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_	選択されたアプリケーションおよび日付範囲で最も頻繁に送信された検索クエリの中で、数を基準として、結果を生み出さなかったもの 「クエリ」ダッシュボードにアクセスし、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メインページ (続く)

タイトル	可視化タイプ (Visualization type)	ソーステーブル	説明
			このレポートの詳細とエントリを表示するには、「クエリ」セクションのヘッダーで [すべて表示] を選択します。
[トップクリック結果] セクション			
トップクリック結果	テーブル ( )	AI 検索 分析ダッシュボードのトレンド検索コンテンツ [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending	クリックに至ったビューの割合で、アプリケーションおよび日付範囲内で最も頻繁にクリックされた検索結果

[クエリ] ページ

タイトル	レポートタイプ	ソーステーブル	説明
経過時間に応じたクエリ	線グラフ ( )	AI 検索 分析ダッシュボードの日付別合計検索およびクリック数 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_se	のカウント検索 クエリ実行済み選択したアプリケーション選択した範囲内の日付の場合
[クエリ分析] セクション			
上位のクエリ	テーブル ( )	AI 検索 分析ダッシュボード傾向検索用語 [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending	選択したアプリケーションと日付範囲で最も頻繁に送信された検索クエリ。アプリケーションと日付範囲の合計検索クエリに対する割合です。 平均応答時間や上位の結果など、検索クエリの追加詳細を表示するには、[上位のクエリ] 列でクエリエントリを選択します。 追加のレポートエントリを表示するには、テーブルの下部にある [詳細] を選択します。
クリックのないクエリ	テーブル ( )	AI 検索 分析ダッシュボードのクリックなしのクエリ [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_	選択したアプリケーションと日付範囲で最も頻繁に送信された検索クエリで、数を基準にユーザーが何も検索

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[クエリ] ページ (続く)

タイトル	レポートタイプ	ソーステーブル	説明
			結果を選択しなかったもの。 追加のレポートエントリを表示するには、テーブルの下部にある [詳細] を選択します。
結果が得られなかったクエリ	テーブル ( )	AI 検索 分析ダッシュボードの結果が得られなかったクエリ [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_	選択されたアプリケーションおよび日付範囲で最も頻繁に送信された検索クエリの中で、数を基準として、結果を生み出さなかったもの 追加のレポートエントリを表示するには、テーブルの下部にある [詳細] を選択します。

AI 検索 アナリティクスダッシュボードのバナーロゴをカスタマイズ

AI 検索 アナリティクスダッシュボードのバナーに独自のロゴを追加します。

始める前に

高度な AI 検索管理ツールのパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューションがインスタンスでアクティブ化されている必要があります。このソリューションのアクティブ化の詳細については、「Advanced AI 検索 Management Tools 用のパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューションのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

AI 検索 アナリティクスダッシュボードでは、バナーに ServiceNow ロゴが表示されます。ダッシュボードの UX テーマ資産を変更して、代わりに独自のロゴを表示することができます。

手順

1. Advanced AI 検索 Management Tools アプリケーションに切り替えます。
   アプリケーションの切り替えの詳細については、「アプリケーション間の切り替え」を参照してください。
2. デフォルトの **header_for_dashboard** UX テーマ資産を独自のロゴを含むバージョンに置き換えるには、次の手順を実行します。

   a. UX テーマ資産 [sys_ux_theme_asset] テーブルのリストビューに移動するため、[すべて] を選択して [フィルター] フィールドに「`sys_ux_theme_asset.list`」と入力し、Enter を押します。

   b. **header_for_dashboard** レコードを開きます。

   c. [削除] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [新規] を選択します。

e. [UX テーマ資産] フォームで、以下のフィールド値を入力します。

フィールド	値
カテゴリ	画像
名前	header_for_dashboard

f. フォームヘッダーで、[添付ファイルの管理] アイコン ( ) を選択し、ロゴ画像を新しいレコードに添付します。
レコード添付ファイルの管理方法の詳細については、「添付ファイルの管理」を参照してください。

g. [送信] を選択します。

3. 新しい UX テーマ資産を AI 検索 アナリティクスダッシュボードのバナーにリンクするには、次の手順を実行します。

a. UX テーマ [sys_ux_theme] テーブルのリストビューに移動するため、[すべて] を選択して [フィルター] フィールドに「`sys_ux_theme.list`」と入力し、Enter を押します。

b. 「**SearchAnalytics Dashboard Theme**」レコードを開きます。

c. [従来：エクスペリエンスのテーマ] タブを選択します。

d. [UX テーマ資産] リストで、既存の資産レコードを編集します。

> **注:** [UX テーマ資産] リストが表示されない場合は、フォームレイアウトを構成し、選択したフィールドのリストに **[UX** テーマ資産] **->** [テーマ] を追加します。プロンプトが表示されたら、グローバルアプリケーションのフォームセクションの編集に切り替えます。この手順の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

e. [UX テーマ資産] フォームの [資産] フィールドに値「`header_for_dashboard`」を入力します。

f. [更新] を選択します。

タスクの結果
カスタムロゴ画像が AI 検索 アナリティクスダッシュボードのバナーに表示されます。

アナリティクスデータを送信するための サービスポータル の設定

アナリティクスデータを送信するために サービスポータル を設定して、AI 検索 アナリティクスダッシュボードのロードを有効にします。

始める前に
高度な AI 検索管理ツールのパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューションがインスタンスでアクティブ化されている必要があります。このソリューションのアクティブ化の詳細については、「Advanced AI 検索 Management Tools 用のパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューションのアクティブ化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

AI 検索 アナリティクスダッシュボードがロードされない場合は、サービスポータル で ユーザーエクスペリエンスアナリティクス データのトラッキングを構成する必要があります。この設定は、ダッシュボードの前提条件です。

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [ポータル]に移動します。
2. **[Service Portal]** レコードを編集します。
3. [分析設定の作成] を選択します。
4. ユーザーエクスペリエンスアナリティクス設定フォームで [非認証ユーザーの追跡を有効にする] オプションを選択し、[更新] を選択します。

タスクの結果

これで、AI 検索 アナリティクスダッシュボードが正しくロードされるはずです。

AI 検索 の検索プレビュー UI

検索プレビュー UI では、選択した検索プロファイルの設定を使用して AI 検索 クエリをテストできます。アドミニストレーターツールを使用すると、検索クエリのパフォーマンスデータとフィードバックを確認し、クエリをデバッグし、テスト目的でデフォルトのクエリ設定を上書きすることができます。

AI 検索 > [プレビュー] > [検索プレビュー] に移動して、検索プレビュー UI にアクセスします。

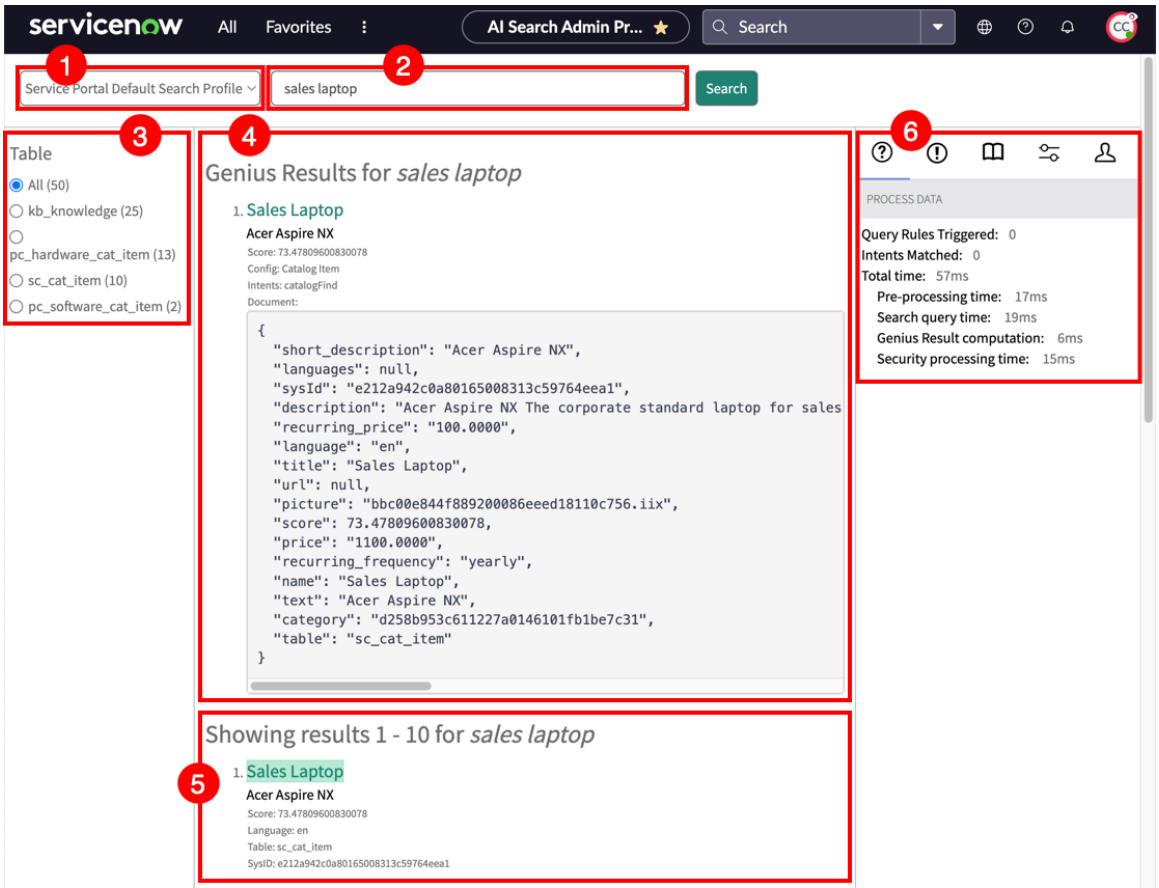
必要な Now Platform® ロール

- 検索プレビュー UI を表示して使用するには、ais_admin ロールが必要です。
- 一部の AI 検索 アドミニストレーターツールでは、代理操作ロールが必要です。
- ais_high_security_admin ロールは、検索ソースとコンテンツセキュリティのフィルタリングをバイパスするために必要です。この手順の詳細については、「検索プレビュー UI を使用して検索結果のアクセスの問題を診断」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索 UI コンポーネントのプレビュー

検索プレビュー UI



検索 UI コンポーネントのプレビュー

コンポーネント	説明
1. 検索プロファイルリスト	検索クエリをプレビューするときに適用する検索プロファイルを選択します。 リストには、1 つ以上のリンクされた検索ソースを持つ公開済みの検索プロファイルのみが含まれます。 **注:** 検索プロファイルに未公開の変更がある場合、リストには警告アイコン ( ) が表示され、プロファイル名の後に `[DRAFT]` が表示されます。検索プロファイルを公開して、これらの変更が検索クエリプレビューに反映されることを確認します。
2. 検索入力フィールド	このフィールドに検索クエリの用語と演算子を入力します。選択した検索プロファイルの設定を使用してクエリの結果をプレビューするには、[検索] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索 UI コンポーネントのプレビュー (続く)

コンポーネント	説明
3. テーブルファセットフィルター	ソーステーブル別の検索クエリ結果の分布を表示します。テーブル別にクエリ結果をフィルタリングするには、テーブルの名前を選択します。テーブルファセットフィルターを削除するには、[すべて] を選択します。
4. Genius 結果の回答	選択した検索プロファイルで実行されたときに検索クエリが生成する Genius 結果回答ごとに、キーと値のペアを確認します。 **注:** Genius 結果回答が一部の検索クエリで表示されない場合があります。
5. 検索クエリ結果	選択された検索プロファイルで実行されたときに検索クエリが生成する結果を確認します。結果のページを移動するには、[次へ] または [前へ] を選択します。
6. AI 検索 アドミニストレーターツール	次の使用する管理者ツールのアイコンを選択します。 • プロセスデータツール ( )：検索クエリのトリガーされた結果改善ルール、一致した NLU モデルインテント、および処理時間に関するサマリー情報を表示します。 • アラートツール ( )：検索クエリの処理中に生成されたアラートフィードバックメッセージを確認します。 • 辞書およびクエリフィードバックツール ( )：検索クエリの辞書およびクエリフィードバックメッセージと NLU モデルインテントデータを確認します。デバッグを有効にします。 • コンテキスト設定ツール ( )：検索クエリのユーザーコンテキスト値を指定して、結果改善ルールをトリガーします。 • ユーザー代理操作ツール ( )：検索クエリのユーザーまたはロケールを変更して、アクセス設定をテストし、翻訳されたドキュメントを表示します。 各管理者ツールの出力、コントロール、およびフィールドの詳細については、次の参照セクションを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索プレビューアドミンツール

検索プレビュー UI のアドミンツールによって提供される出力、コントロール、およびフィールドを理解します。

データ処理ツール

エントリ	説明
トリガーされたクエリルール	検索クエリによってトリガーされた結果改善ルールの数
一致するインテント	検索クエリで検出された NLU モデルインテントの数と名前
合計時間	検索クエリの処理に費やされた合計時間。前処理、検索クエリ、Genius 結果計算、およびセキュリティ処理時間が含まれます。
前処理時間	検索クエリを実行する準備に費やした時間。コンテンツセキュリティのためのユーザーのアクセス権限の検索に費やされた時間を含みます。
検索クエリ時間	検索クエリに一致するレコードを取得して結果セットを生成するために費やした時間
Genius 結果計算	検索クエリの Genius 結果回答の計算に費やされた時間
セキュリティ処理時間	ユーザーのアクセス権限に基づいて、アクセスできないレコードを検索クエリの結果セットからフィルタリングするために費やした時間

アラートツール

このツールは、検索クエリの処理中に生成されたアラートフィードバックメッセージのリストを表示します。

検索クエリがアラートフィードバックメッセージを生成しなかった場合、ツールは代わりに「`No Alert Feedback`」を表示します。

辞書およびクエリフィードバックツール

このツールは、辞書フィードバックエントリとクエリフィードバックコントロールに対して別々のペインを表示します。

辞書フィードバック

エントリ	説明
ストップワード	検索クエリのストップワードの削除に関連するフィードバックメッセージのリスト
スペルチェック	検索クエリのタイポ処理自動修正に関連するフィードバックメッセージのリスト
同義語	検索クエリの同義語拡張に関連するフィードバックメッセージのリスト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クエリフィードバック

コントロール	説明
すべてのフィードバックを表示	検索クエリ用に生成されたフィードバックメッセージの JSON 配列を表示します。
すべてのインテントデータを表示	検索クエリで検出された NLU モデルインテントの JSON 配列を表示します。 注: このツールを使用するには、代理操作ロールが必要です。
デバッグ	検索プレビュークエリを送信するときに *sysparm_debug* を *true* に設定するために、このオプションを有効にします。 注: このツールを使用するには、代理操作ロールが必要です。

コンテキスト設定ツール

これらのツールを使用すると、ユーザーコンテキスト値を指定して、結果改善ルールのユーザーコンテキストトリガーをテストできます。

フィールド	説明
ユーザードメイン	検索プレビューのユーザーコンテキストでドメインを設定するには、グループ [sys_user_group] テーブルからグループの名前を入力します。
ユーザー会社	検索プレビューのユーザーコンテキストで会社を設定するには、会社 [core_company] テーブルから会社の名前を入力します。
ユーザーオフィス	検索プレビューのユーザーコンテキストでオフィスを設定するには、建物 [cmn_building] テーブルから建物の名前を入力します。
ユーザー部門	検索プレビューのユーザーコンテキストで部門を設定するには、部門 [cmn_department] テーブルから部門の名前を入力します。
ユーザーの役職	検索プレビューのユーザーコンテキストで役職を設定するには、リストから役職を選択します。このリストには、ユーザー [sys_user] テーブルにあるすべての役職値が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザーの場所	検索プレビューのユーザーコンテキストで場所を設定するには、場所 [cmn_location] テーブルから場所の名前を入力します。
ユーザーロール	検索プレビューのユーザーコンテキストでロールを設定するには、ロール [sys_user_role] テーブルからロールの名前を入力します。
ユーザーの国	検索プレビューのユーザーコンテキストで国を設定するには、リストから国を選択します。このリストには、ユーザー [sys_user] テーブルからのユーザーの場所で見つかったすべての国が含まれます。
ユーザー言語	検索プレビューのユーザーコンテキストで言語を設定するには、サポート対象言語のリストから言語を選択します。
ユーザーオフィスの国	検索プレビューのユーザーコンテキストでオフィスの国を設定するには、リストからそれを選択します。このリストには、ユーザー [sys_user] テーブルからのユーザーの場所で見つかったすべての国が含まれます。
ユーザーオフィスの都市	検索プレビューのユーザーコンテキストでオフィスの都市を設定するには、オフィスの都市をこのフィールドに入力します。[セッションデバッグ]AI 検索 を有効にして、ユーザークエリでこのユーザーコンテキストフィールドに送信された値を確認できます。
ユーザーオフィスの州	検索プレビューのユーザーコンテキストでオフィスの州を設定するには、このフィールドに入力します。[セッションデバッグ]AI 検索 を有効にして、ユーザークエリでこのユーザーコンテキストフィールドに送信された値を確認できます。
ユーザー OS	検索プレビューのユーザーコンテキストのオペレーティングシステムを設定するには、名前をこのフィールドに入力します。[セッションデバッグ]AI 検索 を有効にして、ユーザークエリでこのユーザーコンテキストフィールドに送信された値を確認できます。
ユーザーデバイスタイプ	検索プレビューのユーザーコンテキストでユーザーデバイスタイプを設定するには、このフィールドにそれを入力します、[セッションデ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	バッグ]AI 検索 を有効にして、ユーザークエリでこのユーザーコンテキストフィールドに送信された値を確認できます。
ユーザー OS バージョンタイプ	検索プレビューのユーザーコンテキストのオペレーティングシステムのバージョンタイプを設定するには、このフィールドにそれを入力します。[セッションデバッグ]AI 検索 を有効にして、ユーザークエリでこのユーザーコンテキストフィールドに送信された値を確認できます。
ユーザーブラウザーエージェント	検索プレビューのユーザーコンテキストでブラウザエージェント文字列を設定するには、このフィールドにそれを入力します。[セッションデバッグ]AI 検索 を有効にして、ユーザークエリでこのユーザーコンテキストフィールドに送信された値を確認できます。
ユーザーブラウザー	検索プレビューのユーザーコンテキストでブラウザー名を設定するには、このフィールドにそれを入力します。[セッションデバッグ]AI 検索 を有効にして、ユーザークエリでこのユーザーコンテキストフィールドに送信された値を確認できます。
ユーザーデバイスフォーム	検索プレビューのユーザーコンテキストでデバイスフォームを設定するには、このフィールドにそれを入力します。[セッションデバッグ]AI 検索 を有効にして、ユーザークエリでこのユーザーコンテキストフィールドに送信された値を確認できます。

ユーザー代理操作ツール

フィールド	説明
検索基準	検索プレビュークエリを別のユーザーとして送信するには、ユーザー [sys_users] テーブルからユーザーの名前を入力します。代理操作ロールが必要です。 このコントロールを使用して、コンテンツセキュリティが特定のユーザーアカウントの検索クエリ結果にどのように影響するかを確認します。 別のユーザーの代理操作中に実行された検索は、 AI 検索　アナリティクスダッシュボードの「検索ユーザー」のメトリクス、傾向、およびレポートには影響しません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドの値を変更すると、ais_high_security_admin ロールの昇格された権限が終了します。このフィールドの値を変更した後にフィルターをバイパスするには、ais_high_security_admin ロールに再度昇格する必要があります。
クエリロケール	サポートされている特定の言語を使用して検索プレビュークエリを送信するには、リストから言語を選択します。 このコントロールを使用して、異なる言語の検索クエリ結果の違いを確認します。

Advanced AI 検索 Management Tools の参照

この参照トピックでは、高度な AI 検索 管理ツール アプリケーションとともにインストールされるシステムコンポーネントについて説明します。

Advanced AI 検索 Management Tools とともにインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
高度な AI 検索 管理ツール (sn_ais_admin_tools)	AI 検索 ダッシュボードと検索プレビューツールが含まれています。

高度な AI 検索 管理ツールとともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
Load AI 検索 Dashboard Documents by Month	AI 検索 ダッシュボードに「Indexed Documents by Month (月別インデックス付きドキュメント)」データ可視化を入力します。1 分ごとに実行されます。
Load AI 検索 Dashboard Documents by Profile	AI 検索 ダッシュボードに「Documents by Search Profile (検索プロファイル別ドキュメント)」データ可視化を入力します。1 時間ごとに実行されます。
Load AI 検索 Dashboard Documents by Search Source	AI 検索 プロファイルダッシュボードに「Documents by Search Source (検索ソース別ドキュメント)」データ可視化を入力します。1 時間ごとに実行されます。
Load AI 検索 Dashboard Total Indexed Documents	AI 検索 ダッシュボードに「Total Indexed Documents (インデックス付きドキュメント合計)」データ可視化を入力します。1 時間ごとに実行されます。
Update Search Analytics Data	測定基準を事前に計算して、AI 検索 アナリティクスダッシュボードのロード時間を改善します。1 時間ごとに実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ	説明
	注: このスケジュール済みジョブを一時停止または無効にすると、AI 検索 アナリティクスダッシュボードのロードに時間がかかり、前回のスケジュール済みジョブの実行で計算された測定基準が表示されます。ダッシュボードに新しい日付範囲を指定して、測定基準の再計算を強制することができます。

Advanced AI 検索 Management Tools とともにインストールされるすべてのコンポーネントのリスト

高度な AI 検索 管理ツール とともにインストールされるコンポーネントの完全なリストを表示するには、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」で説明されている手順に従います。アプリケーションのパッケージ名は [高度な *AI* 検索 管理ツール] です。

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス

この ServiceNow® Store アプリケーションを使用すると、アドミニストレーターは、グローバル検索と構成可能なワークスペース検索を含む、ネクストエクスペリエンス の 統一ナビゲーション 検索の検索エンジンとして AI 検索 を設定できます。

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス は Yokohama リリースで自動的にインストールされて有効になるため、最初の移行とイネーブルメントの構成手順を実行する必要はありません。後から新しい 統一ナビゲーション ワークスペースの検索構成を追加するには、「統一ナビゲーション の新しいワークスペース検索構成を ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 に追加」を参照してください。

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス が有効になっている場合のグローバル検索と構成可能なワークスペースの検索の動作については、「ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 の使用」を参照してください。

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス のインストール

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションを ServiceNow® Store からインストールします。

始める前に

Yokohama でインスタンスを zBoot した場合、 AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションはすでにインストールされています。インスタンスを Tokyo または以前のリリースからアップグレードした場合にのみ、 アプリケーションをインストールする必要があります。

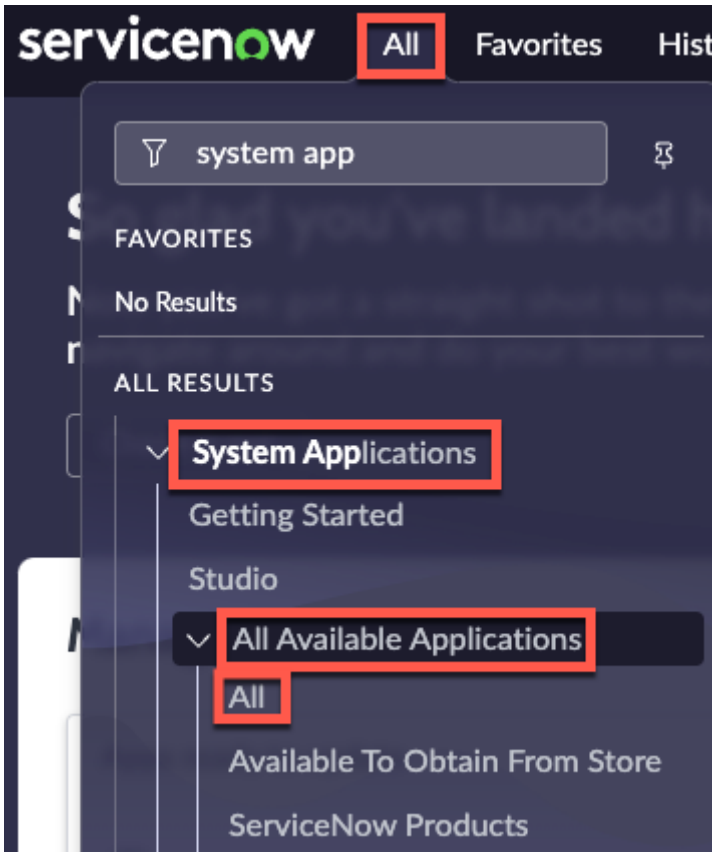
- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーション (sn_aisearch_global) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「 ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. [インストール] を選択します。

次のタスク

プラグインをインストールすると、ネクストエクスペリエンス の 統一ナビゲーション 検索フィールドの検索エンジンとして AI 検索 を有効にする ガイド付きセットアップ のタスクをひととおり実行できるようになります。ガイド付きセットアップ を開始するには、「インスタンスが ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 の前提条件を満たしていることの確認」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス の **AI** 検索 の構成

ガイド付きセットアップ モジュールを使用して、インスタンスでの検索アプリケーション設定の構成と AI 検索向け ネクストエクスペリエンス のイネーブルメントの手順を実行します。

ガイド付きセットアップ **for Zing to** *AI* 検索 **Migration** モジュールでは、次の構成手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. インスタンスが AI 検索向け ネクストエクスペリエンス の前提条件を満たしていることの確認。
2. AI 検索で使用するための、既存の Zing 検索アプリケーション構成の移行。
3. インスタンスでの AI 検索向け ネクストエクスペリエンス の有効化。この手順により、AI 検索 が統一ナビゲーション 検索フィールドのグローバル検索とワークスペース検索の検索エンジンになります。

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス を有効にすると、任意のタイミングで ガイド付きセットアップ モジュールを使用して、次のいずれかのタスクを実行できます。

- 検索アプリケーション構成を AI 検索向け ネクストエクスペリエンスに追加して、新しくインストールされたワークスペースの AI 検索 を有効にする。
- AI 検索向け ネクストエクスペリエンス を無効にして、統一ナビゲーション の検索フィールドで Zing を検索エンジンとして使用するように戻す。

インスタンスが ネクストエクスペリエンス 向け **AI** 検索 の前提条件を満たしていることの確認

ガイド付きセットアップ のタスクをひととおり実行して、インスタンスが AI 検索向け ネクストエクスペリエンス の要件を満たしていることを確認します。

始める前に

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「AI 検索 for ネクストエクスペリエンス のインストール」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

前提条件 ガイド付きセットアップ タスクで、インスタンスで AI 検索向け ネクストエクスペリエンス が使用可能であることを確認します。Zing 検索アプリケーション構成の移行を開始する前に、次のタスクを完了してください。

手順

1. **All** > *AI* 検索 > *AI* 検索 **for** ネクストエクスペリエンス > ガイド付きセットアップ **for Zing to** *AI* 検索 **Migration** の順に移動します。
2. [開始する] を選択します。
3. [前提条件] カテゴリで、[はじめに] を選択します。
4. 次の手順を実行して、インスタンスで AI 検索 がプロビジョニングされ、有効になっていることを確認します。

   a. **[***AI* 検索 が有効になっていることを確認する] タスクで、[構成] を選択します。
   モーダルウィンドウで、インスタンスで AI 検索 がプロビジョニングされて有効になっているかどうかが報告されます。

   b. ウィンドウに *AI* 検索 の準備ができていると表示されたら、[クローズ] を選択し、**[***AI* 検索 が有効になっていることを確認する] タスクに対して [完了としてマーク] を選択します。

   c. それ以外のステータスが報告されたら、[クローズ]を選択し、AI 検索 がインスタンスでプロビジョニングされて有効になってからこのタスクを繰り返します。

5. 次の手順を実行して、インスタンスで ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. **[**ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認する] タスクで、[構成] を選択します。
モーダルウィンドウで、インスタンスで ネクストエクスペリエンス が有効になっているかどうかが報告されます。

b. ネクストエクスペリエンス の準備ができていると表示されたら、[クローズ] を選択し、**[**ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認する] タスクに対して [完了としてマーク] を選択します。

c. それ以外のイネーブルメントステータスが報告されたら、インスタンスで ネクストエクスペリエンス を有効にするようアドミニストレーターに依頼し、有効になってからこのタスクを繰り返します。

ネクストエクスペリエンス の有効化の詳細については、「Enable ネクストエクスペリエンス (Next Experience の有効化)」を参照してください。

6. 次の手順を実行して、グローバル検索で使用される AI 検索 インデックス付きソースのコンテンツとメタデータをインデックス化します。

a. [グローバル検索ソースの検索可能なコンテンツとメタデータにインデックスを付ける] タスクで、[構成] を選択します。
[AI 検索 インデックス付きソース] リストが新しいブラウザタブで開きます。

b. アラートの三角形のアイコン (⚠) でマークされたすべてのインデックス付きソースを選択し、[選択した行のアクション...] > [すべてのテーブルをインデックス化]を選択して、そのソースのコンテンツをインデックス化します。

複数のインデックス付きソースからテーブルをインデックス化する方法の詳細については、「複数のインデックス付きソースに対して完全なテーブルインデックス作成を実行するか、インデックス再作成を実行する」を参照してください。

c. インデックスの作成が完了したら、ブラウザータブを閉じて [前提条件] ガイド付きセットアップ カテゴリタブに戻ります。

d. [グローバル検索ソースの検索可能なコンテンツとメタデータにインデックスを付ける] タスクで、[完了としてマーク] を選択します。

7. [前提条件] の 3 つのタスクがすべて完了としてマークされたら、戻るアイコン (‹) を選択し、トップレベルの「ガイド付きセットアップ **for Zing to** *AI* 検索 **Migration**」画面に戻ります。

次のタスク

前提条件を満たしたので、既存の Zing 検索アプリケーション構成を AI 検索 で使用するために移行します。この手順の詳細については、「Zing 検索アプリケーション構成の AI 検索 への移行」を参照してください。

Zing 検索アプリケーション構成の AI 検索 への移行

ガイド付きセットアップ のタスクを実行して、既存の Zing 検索アプリケーション構成を AI 検索 アプリケーション構成に移行します。

始める前に

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「AI 検索 for ネクストエクスペリエンス のインストール」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[前提条件] ガイド付きセットアップ のタスクを完了している必要があります。これらのタスクを完了する方法の詳細については、「インスタンスが ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 の前提条件を満たしていることの確認」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

ベースシステムには、グローバル検索用の Zing Search アプリケーション構成と一部のワークスペースが含まれています。 AI 検索向け ネクストエクスペリエンス を使用するには、これらの検索アプリケーションの AI 検索 構成が必要です。

既存の Zing 検索アプリケーション構成から設定を移行することで、必要な新しい AI 検索 アプリケーション構成を作成できます。**Zing** 検索アプリケーションの変換 ガイド付きセットアップタスクで、この手順を実行します。

> **注:** Zing 検索アプリケーション構成を移行すると、AI 検索で使用するための新しい検索アプリケーション構成が作成されます。この手順では、元の Zing 検索アプリケーション構成は削除も変更もされません。

Zing 検索アプリケーション構成の AI 検索 への移行には、次の手順が含まれます。

1. 選択した Zing 検索アプリケーション構成を移行ツールが分析し、新しい AI 検索 アプリケーション構成で設定を複製するためには Now Platform® テーブルでどのレコードを変更する必要があるかを判断します。
2. レビュー用に提案された移行の変更を承認し、それをコミットして、Now Platform テーブルで必要なレコードの変更を行います。
3. 移行ジョブで作成された新しいインデックス付きソースのコンテンツとメタデータをインデックス化します。

AI 検索 アプリケーション構成の詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。AI 検索 のインデックス付きソースのコンテンツとメタデータのインデックス化の詳細については、「インデックス付きソース」を参照してください。

手順

1. **All** > *AI* 検索 > *AI* 検索 **for** ネクストエクスペリエンス > ガイド付きセットアップ **for Zing to** *AI* 検索 **Migration** の順に移動します。
2. **[Zing** 検索アプリケーションの変換] カテゴリで、[ようこそ] を選択します。
3. **[**ネクストエクスペリエンス 検索アプリケーションの設定を移行する] タスクで、[構成] を選択して「Zing から AI 検索 への移行ジョブ」フォームを開きます。
   モーダルウィンドウに、Zing 検索アプリケーション構成とその移行ステータスのリストが表示されます。カスタム検索アプリケーション名は、適切なメッセージ [sys_ui_message] テーブルレコードを作成した場合にのみ、セッション言語に翻訳されます。メッセージテーブルレコードの作成によるメッセージ文字列の翻訳の詳細については、「クライアントスクリプトメッセージの翻訳」を参照してください。
4. Zing 検索アプリケーション構成のモーダルのリストを閉じます。

   > **注:** Zing 検索アプリケーション構成のリストは、[検索アプリケーション移行ステータスを表示] 関連リンクを選択することでいつでも開き直すことができます。

5. [移行が必要] ステータスの各 Zing 検索アプリケーション構成で、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [アプリケーション構成を検索] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を使用して AI 検索 に移行する Zing 検索アプリケーション構成を選択します。

> 注: 選択できるのは [移行が必要] ステータスの Zing 検索アプリケーション構成のみです。[移行済み] ステータスのアプリケーション構成には、対応する AI 検索 アプリケーション構成が既に存在します。

b. オプション: 移行ジョブのコンテンツのインデックス化の開始時および完了時にユーザーにメール通知を送信するには、それらのユーザーをウォッチリストに追加します。

> 注: 移行ジョブが作成または更新されると、現在のユーザーが自動的にウォッチリストに追加されます。

c. [移行開始] を選択します。
移行ツールによって Zing 検索アプリケーション構成が AI 検索で使用するように変換され、移行ジョブのステータスが [変換処理待ち **(Pending Conversion)]** から [構成変換済み] に変わります。

d. [すべての変更を承認] を選択します。
[レビューする変更] 関連リストに、システムテーブルに対して提案された変更が表示されます。

e. [変更を収容] を選択します。
[レビューする変更] 関連リストに表示されているシステムテーブルへの変更がコミットされ、移行ジョブのステータスが [構成コミット済み] に変わります。

f. [インデックス検索可能なコンテンツ] を選択します。
AI 検索 で、移行ジョブで作成された新しいインデックス付きソースのコンテンツとメタデータがインデックス化されます。インデックス化が完了すると、ジョブのステータスが [インデックス作成完了] に変わり、モーダルウィンドウが再び開いて Zing 検索アプリケーション構成のリストが表示されます。

6. モーダルリスト内のすべての Zing 検索アプリケーション構成が [移行済み] ステータスになったら、ブラウザタブを閉じて **[Zing** 検索アプリケーションの変換] ガイド付きセットアップ カテゴリタブに戻り、[戻る] アイコン ( ) を選択して、トップレベルの「ガイド付きセットアップ **for Zing to** *AI* 検索 **Migration**」画面に戻ります。

次のタスク

グローバル検索とワークスペースの AI 検索 アプリケーション構成ができたので、インスタンスで AI 検索向け ネクストエクスペリエンス を有効にします。この手順の詳細については、「ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 の有効化」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス 向け **AI** 検索 の有効化

ガイド付きセットアップ のタスクを実行して、統一ナビゲーション 検索フィールドからのグローバル検索とワークスペース検索の検索エンジンとして AI 検索 を構成します。

始める前に

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「AI 検索 for ネクストエクスペリエンス のインストール」を参照してください。

[Zing 検索アプリケーションの変換] ガイド付きセットアップ のタスクを既に完了している必要があります。タスクを完了する方法の詳細については、「Zing 検索アプリケーション構成の AI 検索 への移行」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

[すべての ネクストエクスペリエンス 検索アプリケーションに対して *AI* 検索 を有効にする] ガイド付きセットアップ タスクで、 AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションを有効にします。

アプリケーションを有効にすると、ネクストエクスペリエンス 検索アプリケーションは Zing の代わりに AI 検索 を使用します。検索アプリケーションごとに、検索アプリケーション構成で定義された特定の設定を使用します。

手順

1. **All** > *AI* 検索 > *AI* 検索 **for** ネクストエクスペリエンス > ガイド付きセットアップ **for Zing to** *AI* 検索 **Migration** の順に移動します。
2. [への完全な移行]*AI* 検索 カテゴリで、[はじめに] を選択します。
3. [すべての ネクストエクスペリエンス 検索アプリケーションに対して *AI* 検索 を有効にする] タスクで、[構成] を選択します。
   モーダルウィンドウで、インスタンスで AI 検索向け ネクストエクスペリエンス が有効になっているかどうかが報告されます。
4. 「*AI* 検索 **for** ネクストエクスペリエンス が無効化されている」とレポートされる場合は、[Next Experience 向け AI 検索を有効化 (**Enable** *AI* 検索 **for** ネクストエクスペリエンス)] を選択します。

   > **注:** AI 検索向け ネクストエクスペリエンス が既に有効になっている場合は、アプリケーションを無効化してから再度有効化して、移行されたすべての検索アプリケーション構成がアクティブ化されるようにします。

5. ネクストエクスペリエンス 向け *AI* 検索 が有効化されているとレポートされる場合は、[クローズ] を選択し、 [すべての ネクストエクスペリエンス 検索アプリケーションに対して *AI* 検索 をアクティブ化する] タスクで [完了としてマーク] を選択します。

タスクの結果

統一ナビゲーション 検索フィールドから発行されるグローバル検索および ネクストエクスペリエンス ワークスペースアプリケーション検索の検索エンジンとして、AI 検索 が使用されます。

次のタスク

インスタンスのすべてのユーザーに、次の詳細情報を通知します。

- ユーザーは、 AI 検索向け ネクストエクスペリエンスを使用する前にはログアウトしてから再度ログインする必要があります。
- AI 検索向け ネクストエクスペリエンス を有効化すると、AI 検索 を検索エンジンとして使用するワークスペースアプリケーションのみが 統一ナビゲーション 検索コンテキストメニューに表示されます。Zing テキストインデックス作成と検索エンジンを使用するワークスペースアプリケーションから検索するには、統一ナビゲーション 検索コンテキストメニューを使用するのではなく、ワークスペースに移動する必要があります。

統一ナビゲーション の新しいワークスペース検索構成を ネクストエクスペリエンス 向け **AI** 検索 に追加

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス に新しくインストールされたワークスペースの統一ナビゲーション検索を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
AI 検索 for ネクストエクスペリエンス ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「AI 検索 for ネクストエクスペリエンス のインストール」を参照してください。

インスタンスで AI 検索向け ネクストエクスペリエンス が既に有効になっている必要があります。この手順の詳細については、「ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 の有効化」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて
検索アプリケーション構成を含む新しいワークスペースアプリケーションがインスタンスにインストールされている場合は、次の手順に従って AI 検索向け ネクストエクスペリエンス でのワークスペースの検索を有効にできます。

手順

1. **All** > *AI* 検索 > *AI* 検索 **for** ネクストエクスペリエンス > ガイド付きセットアップ **for Zing to** *AI* 検索 **Migration** の順に移動します。
2. [移行後のアクション] カテゴリで、[開始] を選択します。
3. [新しい ネクストエクスペリエンス ワークスペースがインスタンスに追加されたとき] タスクで、[移行ツール] のリンクを選択して「Zing から AI 検索 への移行ジョブ」フォームを開きます。モーダルウィンドウに、Zing 検索アプリケーション構成とその移行ステータスのリストが表示されます。
4. 新しいワークスペースの検索アプリケーション構成に [移行済み] ステータスが表示されたら、次の手順を実行します。

   a. [前提条件] ガイド付きセットアップ カテゴリの [グローバル検索ソースの検索可能なコンテンツとメタデータにインデックスを付ける] タスクを繰り返します。
   この手順の詳細については、「インスタンスが ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 の前提条件を満たしていることの確認」を参照してください。

   b. 新しいワークスペースによって提供されるすべての検索プロファイルとディクショナリを公開します。
   検索プロファイルを公開する方法については、「検索プロファイルの公開」を参照してください。ストップワードおよび同義語のディクショナリを公開する方法の詳細については、「ストップワードを作成」および「同義語の作成」を参照してください。

5. 新しいワークスペースの検索アプリケーション構成に [移行が必要] ステータスが表示されたら、次の手順を実行して、AI 検索 で使用できるように構成を移行します。

   a. モーダルウィンドウを閉じます。

      注: Zing 検索アプリケーション構成のリストは、[検索アプリケーション移行ステータスを表示] 関連リンクを選択することでいつでも開き直すことができます。

   b. [アプリケーション構成を検索] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を使用して、新しい Zing 検索アプリケーション構成を選択します。

      注: 選択できるのは [移行が必要] ステータスの Zing 検索アプリケーション構成のみです。[移行済み] ステータスのアプリケーション構成には、対応する AI 検索 アプリケーション構成が既に存在します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. オプション: 移行ジョブのコンテンツのインデックス化の開始時および完了時にユーザーにメール通知を送信するには、それらのユーザーをウォッチリストに追加します。

   注: 移行ジョブが作成または更新されると、現在のユーザーが自動的にウォッチリストに追加されます。

d. [移行開始] を選択します。
   移行ツールによって Zing 検索アプリケーション構成が AI 検索で使用するように変換され、移行ジョブのステータスが [変換処理待ち **(Pending Conversion)]** から [構成変換済み] に変わります。

e. [すべての変更を承認] を選択します。
   [レビューする変更] 関連リストに、システムテーブルに対して提案された変更が表示されます。

f. [変更を収容] を選択します。
   [レビューする変更] 関連リストに表示されているシステムテーブルへの変更がコミットされ、移行ジョブのステータスが [構成コミット済み] に変わります。

g. [インデックス検索可能なコンテンツ] を選択します。
   AI 検索 で、移行ジョブで作成された新しいインデックス付きソースのコンテンツとメタデータがインデックス化されます。インデックス化が完了すると、ジョブのステータスが [インデックス作成完了] に変わり、モーダルウィンドウが再び開いて Zing 検索アプリケーション構成のリストが表示されます。

6. 次の手順を実行して、 AI 検索向け ネクストエクスペリエンス に入っている検索アプリケーション構成のリストを更新します。

   a. **All** > *AI* 検索 > *AI* 検索 **for** ネクストエクスペリエンス > ガイド付きセットアップ **for Zing to** *AI* 検索 **Migration** の順に移動します。

   b. [への完全な移行]*AI* 検索 カテゴリで、[編集] を選択します。

   c. [すべての ネクストエクスペリエンス 検索アプリケーションに対して *AI* 検索 を有効にする] タスクで、[構成] を選択します。
      モーダルウィンドウで、インスタンスで AI 検索向け ネクストエクスペリエンス が有効になっているかどうかが報告されます。

   d. [向け *AI* 検索 を更新]ネクストエクスペリエンス を選択します。

タスクの結果

新しいワークスペースアプリケーションの検索アプリケーション構成を含めるように、 AI 検索向け ネクストエクスペリエンス が更新されます。統一ナビゲーション 検索フィールドから行われるワークスペース検索の検索エンジンとして、AI 検索 が使用されます。

次のタスク

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス で新しいワークスペース検索を使用するにはログアウトしてから再度ログインする必要があることを、インスタンスのすべてのユーザーに通知します。

統一ナビゲーション 検索エンジンとして **Zing** に戻す

ネクストエクスペリエンス の統一ナビゲーション検索フィールドで Zing テキストインデックスと検索エンジンを使用するように戻します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
AI 検索 for ネクストエクスペリエンス ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「AI 検索 for ネクストエクスペリエンス のインストール」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて
AI 検索向け ネクストエクスペリエンスを有効にするために行った設定の変更を元に戻すことができます。この操作は、次のいずれかの理由で行うことがあります。

- ネクストエクスペリエンス の 統一ナビゲーション に対して Zing テキストインデックス作成と検索エンジンを使用する方が好ましい場合。
- ネクストエクスペリエンス を無効にして従来の UI に戻す予定である場合(従来の UI では、グローバル検索とワークスペース検索で Zing エンジンのみがサポートされています)。

手順
1. **All** > *AI* 検索 > *AI* 検索 **for** ネクストエクスペリエンス > ガイド付きセットアップ **for Zing to** *AI* 検索 **Migration** の順に移動します。
2. [への完全な移行]*AI* 検索 カテゴリで、[編集] を選択します。
3. [すべての ネクストエクスペリエンス 検索アプリケーションに対して *AI* 検索 を有効にする] タスクで、[構成] を選択します。
   モーダルウィンドウに、インスタンスでの AI 検索向け ネクストエクスペリエンス のイネーブルメントのステータスが報告されます。
4. ネクストエクスペリエンス 向け *AI* 検索 が有効化されているとレポートされる場合は、[*AI* 検索 向け を無効化]ネクストエクスペリエンス を選択します。
5. ネクストエクスペリエンス 向け *AI* 検索 が無効化されているとレポートされる場合は、[クローズ] を選択し、 [すべての ネクストエクスペリエンス 検索アプリケーションに対して *AI* 検索 を有効にする] タスクで [未完了としてマーク] を選択します。

タスクの結果
統一ナビゲーション 検索フィールドから発行されるグローバル検索および ネクストエクスペリエンス ワークスペースアプリケーション検索の検索エンジンとして、再度 Zing が使用されます。

次のタスク
統一ナビゲーション 検索フィールドで Zing 検索を使用するにはログアウトしてから再度ログインする必要があることを、インスタンスのすべてのユーザーに通知します。

新しい **Now Platform®** 言語をアクティブ化した後の ネクストエクスペリエンス 向け **AI** 検索 の修復
AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションを修復して、新しくアクティブ化された Now Platform 言語に対して検索の UI 要素の翻訳されたラベルをインストールします。

始める前に
AI 検索向け ネクストエクスペリエンス がインスタンスにインストールされた後は、新しい Now Platform 言語プラグインをアクティブ化する必要があります。言語プラグインのアクティブ化の詳細については、「言語を有効にする」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
インストール時の AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションには、Now Platform インスタンスで現在アクティブなすべての言語の検索 UI 要素の翻訳が含まれます。これらの翻訳には、グローバル検索および構成可能なワークスペース検索のユーザーインターフェイスにある 統一

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナビゲーション 検索フィールドの言語固有のラベル、ナビゲーションタブ、その他の要素が含まれます。

既に AI 検索向け ネクストエクスペリエンス がインストールされているインスタンスで新しい Now Platform 言語プラグインを有効にしても、新しく追加された言語の UI 要素の翻訳を含めてアプリケーションが自動的に更新されることはありません。これらの翻訳をインストールするには、 AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションを修復します。

アプリケーションの修復方法の詳細については、「Repair a ServiceNow application (ServiceNow アプリケーションの修復)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. AI 検索向け ネクストエクスペリエンス を見つけて、メニューアイコン (⋮) を選択します。
3. [プラグインをアクティブ化] ダイアログボックスで、[修理] を選択します。

タスクの結果

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションおよび、それと依存関係にあるアプリケーションが再インストールされます。再インストール後のアプリケーションには、 Now Platformインスタンスでアクティブなすべての言語の検索 UI 要素の翻訳が含まれます。

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス で検索ベースのオートコンプリート提案を有効にする

スケジュール済みジョブを実行して、検索ベースのオートコンプリート提案を AI 検索向け ネクストエクスペリエンスで利用できるようにします。

始める前に

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「AI 検索 for ネクストエクスペリエンス のインストール」を参照してください。

このタスクを実行する必要があるのは、 AI 検索向け ネクストエクスペリエンス 3.x を San Diego インスタンスにインストールし、Tokyo 以降のリリースにアップグレードした場合のみです。

必要なロール：admin

このタスクについて

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス 3.x を San Diego インスタンスにインストールしてから Tokyo 以降のリリースにアップグレードすると、Tokyo で導入された新しい検索ベースのオートコンプリート提案タイプは、グローバル検索で使用される **[AIS]** ネクストエクスペリエンス 検索構成検索アプリケーション構成では自動的に有効になりません。

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス で新しい検索ベースのオートコンプリート提案タイプを有効にし、それらが置き換える従来の提案タイプを削除するために、アドミニストレーターはスケジュール済みジョブを実行できます。

スケジュール済みジョブを実行すると、これらのオートコンプリート提案タイプが **[AIS]** ネクストエクスペリエンス 検索構成検索アプリケーション構成に追加され、グローバル検索で使用できるようになります。

- [AIS] ネクストエクスペリエンス 検索構成の検索ベースの提案された結果のリーダーグループ
- [AIS] ネクストエクスペリエンス 検索構成のユーザー履歴リーダーグループ

スケジュール済みジョブにより、これら 2 つの従来のオートコンプリート候補タイプが **[AIS]** ネクストエクスペリエンス 検索構成検索アプリケーション構成から削除され、グローバル検索で使用できなくなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [AIS] ネクストエクスペリエンス 検索構成に推奨されるクエリリーダーグループ
- [AIS] ネクストエクスペリエンス 検索構成に推奨される結果リーダーグループ

AIS アプリケーションのオートコンプリート提案タイプの詳細については、「AI 検索 アプリケーションのオートコンプリート提案」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. [検索ベースの提案を有効にする **(Enable search-based suggestions)]** スケジュール済みジョブレコードを開きます。
3. [今すぐ実行] を選択します。

タスクの結果

スケジュール済みジョブは、次のオートコンプリート候補タイプを **[AIS]** ネクストエクスペリエンス検索構成検索アプリケーション構成に追加します。

- [AIS] ネクストエクスペリエンス 検索構成の検索ベースの提案された結果のリーダーグループ
- [AIS] ネクストエクスペリエンス 検索構成のユーザー履歴リーダーグループ

スケジュール済みジョブは、次のオートコンプリート候補タイプを **[AIS]** ネクストエクスペリエンス検索構成検索アプリケーション構成から削除します。

- [AIS] ネクストエクスペリエンス 検索構成に推奨されるクエリリーダーグループ
- [AIS] ネクストエクスペリエンス 検索構成に推奨される結果リーダーグループ

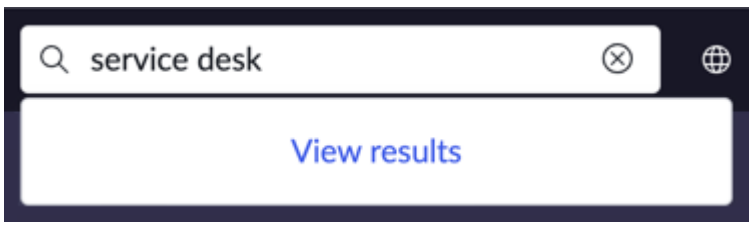
グローバル検索では、更新されたオートコンプリート提案タイプのセットが使用されます。

ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 の使用

グローバル検索では、ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 検索フィールドから複数のレコードタイプを一度に検索できます。グローバル検索結果と、アクセス可能なワークスペースアプリケーションの結果を切り替えることができます。

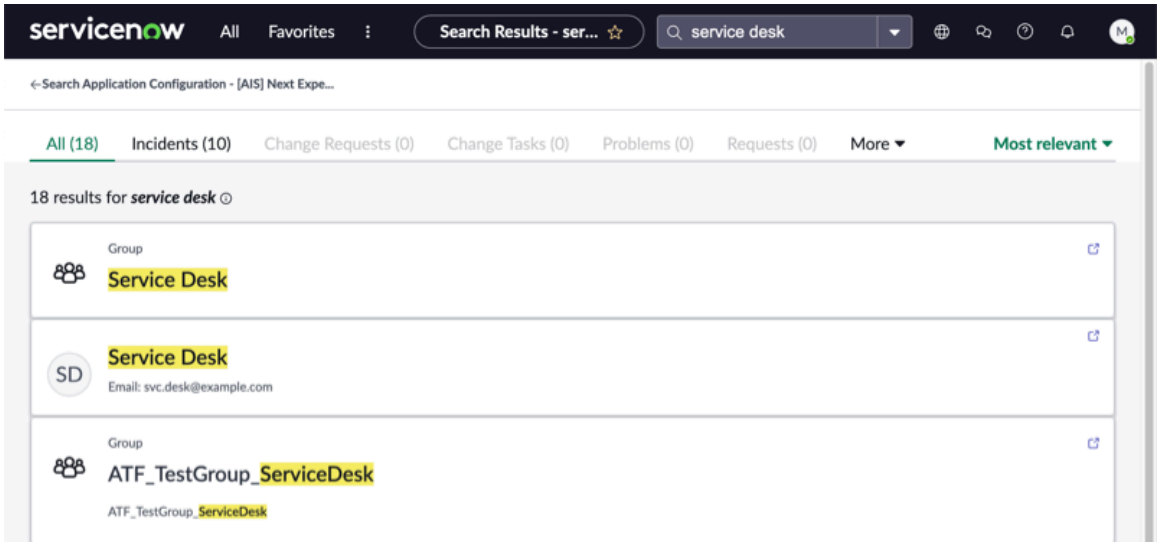
統一ナビゲーション 検索フィールドでの検索

グローバル検索を使用するには、[統一ナビゲーション] 検索フィールドに検索クエリを入力し、**[<search-query>のすべての結果を表示 (View all results for "<search-query>")]** を選択するか、Enter キーを押します。



検索結果ページには、検索クエリに一致するレコードのプレビューのリストが表示されます。リストでプレビューを選択すると、任意の検索結果レコードを開くことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

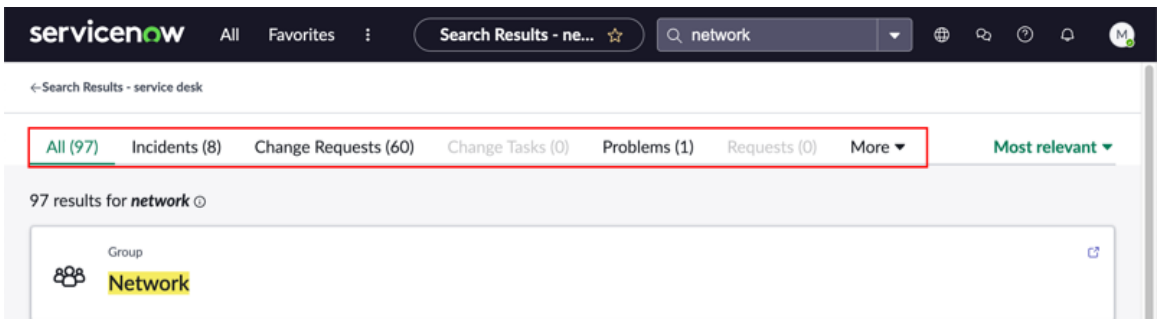


注: 検索クエリで検索すると、AI 検索 インデックスに含まれるレコードの結果のみが表示されます。検索クエリは、インデックス化されていないレコードや、保持ポリシーによってインデックスから消去されたレコードとは照合しません。AI 検索 アドミニストレーターはインデックス作成と保持ポリシーの設定を構成できます。これらの設定の詳細については、「インデックス付きソースからのコンテンツのインデックス作成」および「インデックス付きソース保持ポリシーとフィルター条件」を参照してください。

AI 検索 アドミニストレーターは、検索結果のプレビューに表示されるインデックスフィールドをカスタマイズできます。詳細については、このトピックのカスタマイズのセクションを参照してください。

検索結果ページのソースで検索を絞り込む

特定の検索ソースからの結果のみを表示するように検索を絞り込むことができます。検索結果ページのいずれかのナビゲーションタブを選択すると、選択したソースからの一致するレコードのみがページに表示されます。一致するすべてのレコードの表示に戻るには、[すべて] ナビゲーションタブを選択します。



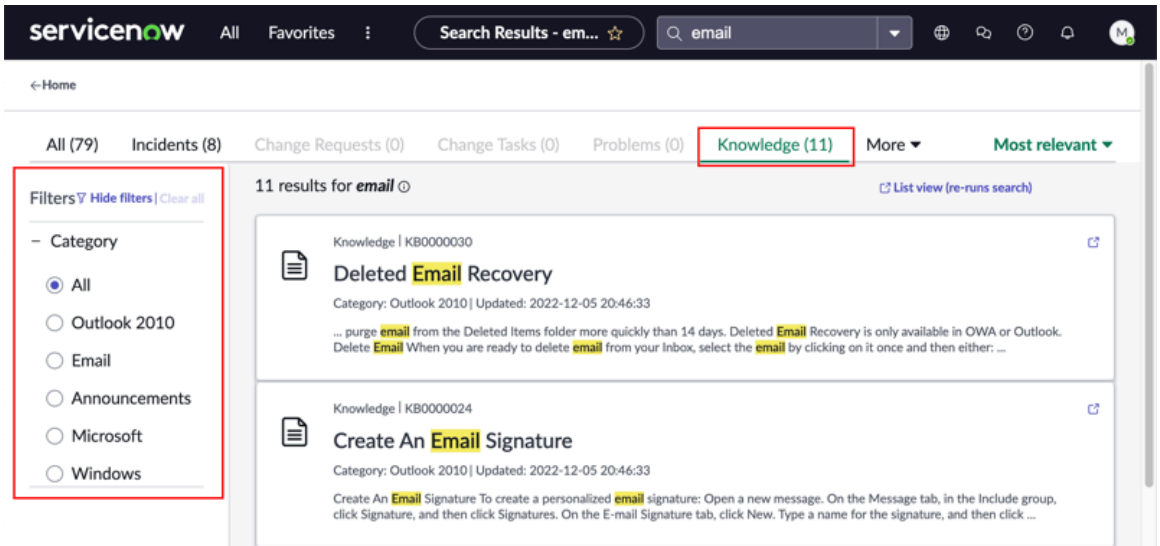
AI 検索 管理者は、ナビゲーションタブの表示設定を構成できます。詳細については、「AI 検索 アプリケーション構成でナビゲーションタブを構成」を参照してください。

検索結果ページのフィールド値で検索を絞り込む

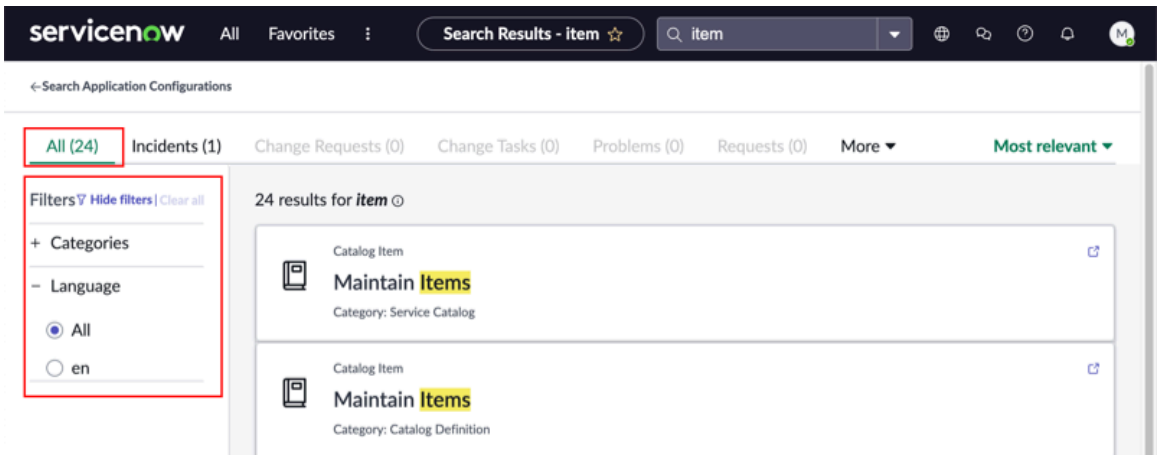
ナビゲーションタブを選択すると、フィルターリストが表示されます。このリストの各ファセットフィルターは、選択した検索ソースからのフィールドを示します。フィルターは、現在表示されている 1 つ以上の検索結果レコードで見つかったフィールドの値を表示します。ファセットフィルター値を選択すると、指定したフィールド値を含む一致するレコードのみが表示されるように検索を絞り込めます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、[インシデント] ナビゲーションタブを選択して、検索クエリに一致するインシデントレコードのみを表示するとします。[フィルター] リストが表示され、[優先度]、[ステータス]、[カテゴリ]、[アサイン先グループ] などのインシデントフィールドのファセットフィルターが表示されます。[ステータス] ファセットフィルターから [進行中 **(In Progress)]** の値を選択すると、検索が絞り込まれ、進行中のインシデントに一致するレコードのみが表示されます。



クロステーブルファセットを使用して、複数のソーステーブルで見つかったフィールド値を使用して検索結果をフィルタリングできます。クロステーブルファセットフィルターは、[すべて] ナビゲーションタブの [フィルター] リストにのみ表示されます。



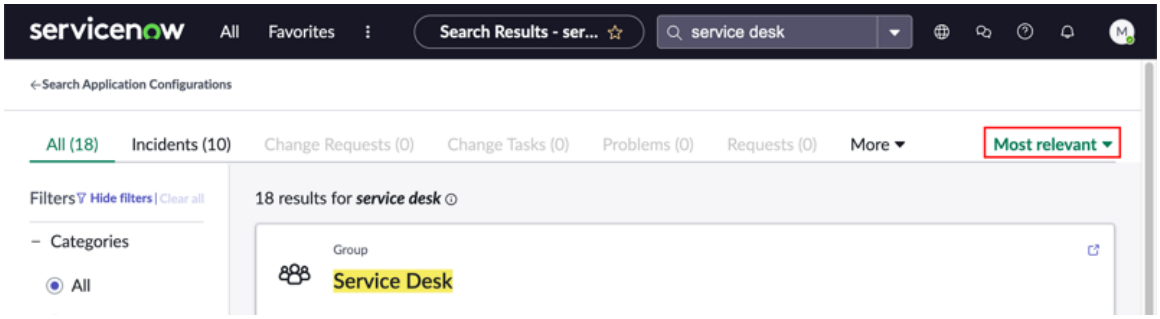
適用されたファセットフィルターを削除するには、ファセットフィールド名で [クリア] を選択します。または、[すべてクリア] を選択して、適用されているすべてのフィルターを一度に削除します。[フィルター] リストを非表示にするには、[フィルターを非表示にする] を選択します。

AI 検索 アドミニストレーターは、単一テーブルおよびクロステーブルのファセットを定義できます。詳細については、「AI 検索 アプリケーション構成のファセットを作成」を参照してください。

検索結果をソートする

デフォルトでは、AI 検索 によって最も関連性の高い検索結果が最初に表示されます。検索結果ページのレコードの表示順序を変更するには、ソートメニューからソートオプションを選択します。

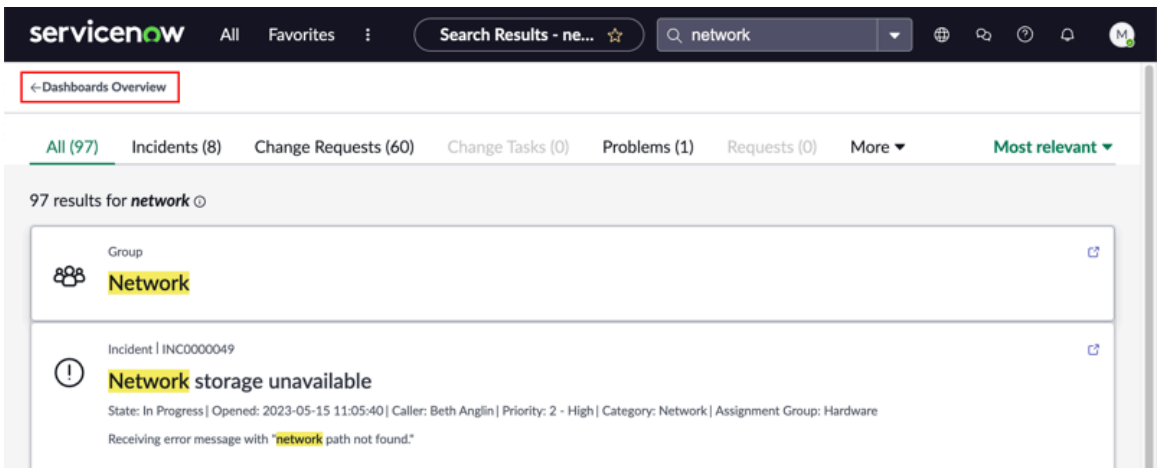
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



AI 検索 管理者は、検索結果のソートオプションを設定できます。詳細については、「AI 検索アプリケーション構成の検索結果ソートオプション」を参照してください。

検索結果ページから開始点に戻る

検索を開始したページに戻るには、検索結果ページのナビゲーションタブの上に表示される左矢印のリンクを選択します。このリンクのタイトルは、戻るページを示します。たとえば、ホームページから検索した場合、リンクテキストは [ホーム] になりますが、ダッシュボードページから検索した場合、リンクテキストは [ダッシュボードの概要] になります。

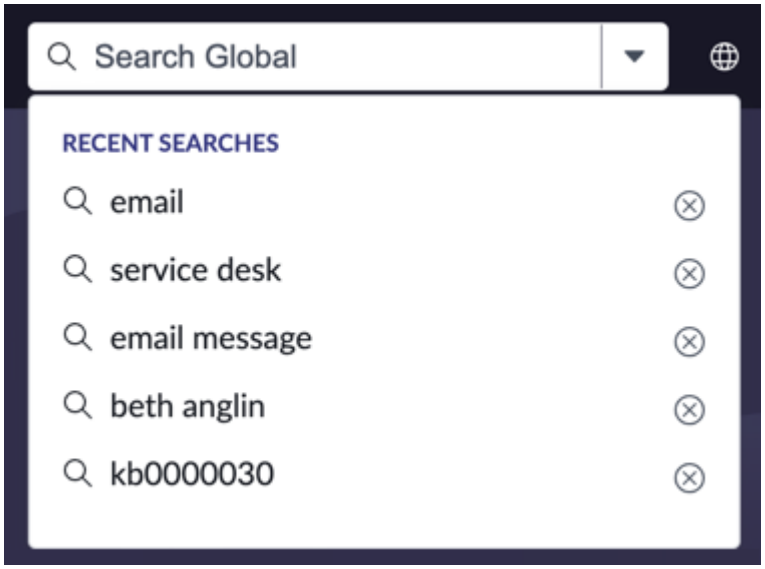


統一ナビゲーション 検索フィールドの検索提案

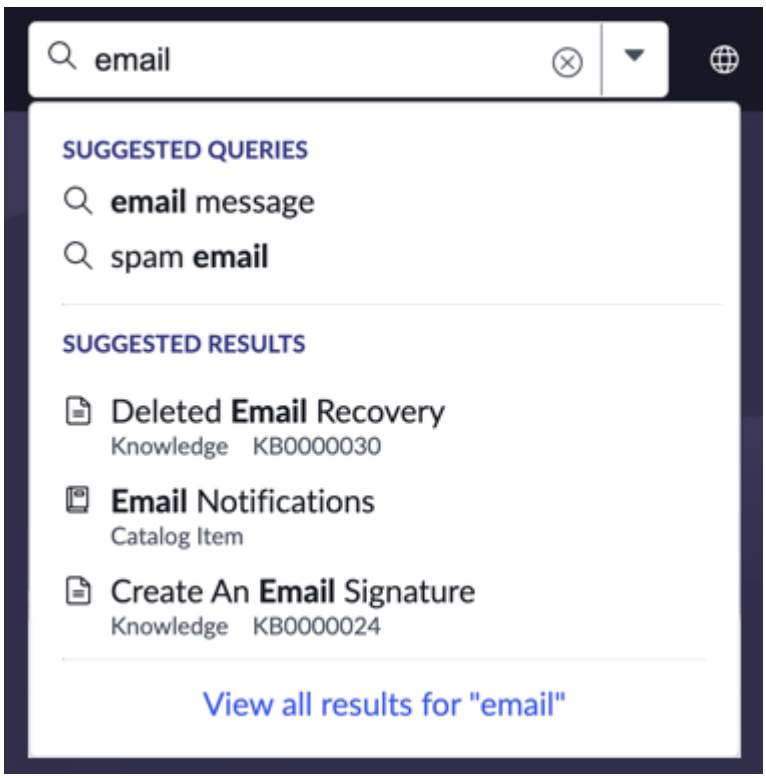
AI 検索 は、必要な結果を直接得るのに役立つオートコンプリート提案を表示します。提案には、最近の検索クエリ、最近表示された検索結果、検索フィールドに入力している用語に一致する検索クエリまたは結果が含まれます。

最初に検索フィールドを選択すると、いくつかの提案タイプが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



検索フィールドに検索クエリを入力し始めると、他の提案タイプが表示されます。

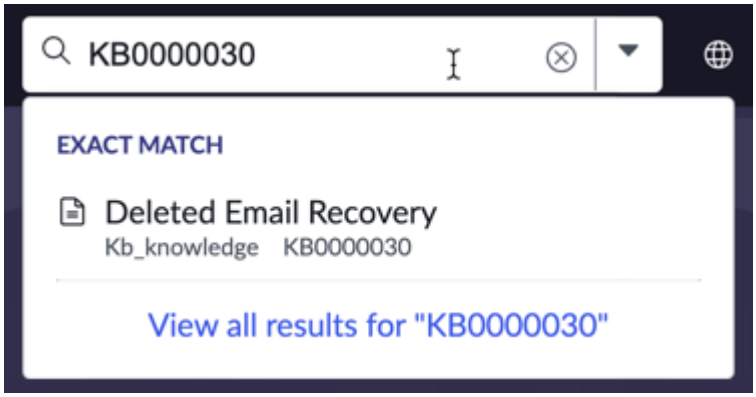


AI 検索管理者は、オートコンプリート提案を構成できます。詳細については、「AI 検索 アプリケーションのオートコンプリート提案」を参照してください。

完全一致を使用した特定のレコードの検索

統一ナビゲーション検索フィールドにレコード番号を入力します。Enter キーを押したり、[結果を表示] を選択したりしないでください。検索フィールドに、[完全一致] タグが付けられたレコードのプレビューが表示されます。プレビューを選択すると、検索結果ページをバイパスして、一致したレコードに直接移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: レコードを番号で検索すると、AI 検索 インデックスに含まれているかどうかにかかわらず、一致するレコードが表示されます。

完全一致すると、番号 [sys_number] テーブルで定義されたプリフィックスを持つテーブルから結果が返されます。検索にテーブルのプリフィックスで始まる単一の用語が含まれている場合、 AI 検索はテーブルからの完全一致結果を返します (存在する場合)。たとえば、「`INC3263827`」という単一の用語を検索すると、インシデント [incident] テーブルから完全に一致するものが返されます。これは、検索用語がそのテーブルに定義された INC プリフィックスで始まるためです。

検索内容と完全に一致する数値フィールド値を持つレコードが複数ある場合、AI 検索 では最初に完全に一致したレコードが表示されます。情報メッセージには、完全一致の合計数が報告され、他の完全一致へのリンクが表示されます。

検索アドミニストレーターは、カスタム検索照合を設定することで、デフォルトの完全一致の動作を上書きできます。この手順の詳細については、「グローバル検索用のカスタム検索照合の作成」を参照してください。

利用可能なワークスペースアプリケーションでの検索結果の表示

ワークスペースアプリケーションで検索するアクセス権がある場合は、検索後に 統一ナビゲーション 検索フィールドの右側に矢印が表示され、グローバル検索での結果とワークスペースアプリケーションでの結果を切り替えることができます。

たとえば、グローバル検索を実行した後に図のコンテキストメニューが利用可能になった場合は、コンテキストメニューから **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] を選択して、CSM/FSM 構成可能ワークスペースで検索結果を表示できます。

選択したワークスペースアプリケーションで完全一致が開きます。たとえば、**[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] を選択し、レコード番号を入力し、検索結果でレコードのプレビューを選択した場合、レコードは CSM/FSM 構成可能ワークスペースで開きます。

検索結果プレビューの表示フィールドをカスタマイズする

検索結果のプレビューには、AI 検索 のデフォルトのインデックスフィールドがセットで表示されます。ais_admin ロールを持っている場合は、EVAM ビュー構成を変更して、検索結果プレビューに

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示されるインデックスフィールドのセットをカスタマイズできます。EVAM の表示設定の詳細については、「エンティティビューアクションマッピング」を参照してください。

検索結果プレビューの EVAM ビュー構成をカスタマイズする際は、プレビューされた検索結果に存在する AI 検索 のインデックスフィールドを参照できます。インデックス付きソースからの検索結果に新しい AI 検索 インデックスフィールドを追加するには、*map_to* フィールド設定を定義します。このフィールド設定により、影響を受ける検索結果それぞれのインデックスフィールドに、検索結果のソースレコードまたはドキュメントから指定したフィールドの値が入力されます。AI 検索 インデックスフィールドへのソースフィールドのマッピングの概要については、「フィールド設定」を参照してください。いずれかのインデックス付きソースに対して新しい *map_to* フィールド設定を作成するには、「インデックス付きソースのフィールド設定の作成」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス 向け **AI** 検索 に関するリファレンス

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションに関するリファレンス情報。

ネクストエクスペリエンス 向け **AI** 検索 とともにインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
AI 検索向け ネクストエクスペリエンス (sn_aisearch_global)	ネクストエクスペリエンス の 統一ナビゲーション 検索フィールドの検索エンジンとして AI 検索を有効にするために必要なシステム設定と検索構成設定が含まれています。 • 検索プロファイル：Now Experience 検索構成 • 検索アプリケーション設定：[AIS] Now Experience 検索構成 検索プロファイルと検索アプリケーション構成の詳細については、「検索プロファイル」および「検索アプリケーション構成」を参照してください。
AI 検索 インデックスソース (com.glide.ais.index_sources)	AI 検索 で提供される以外の Now Platform® テーブルのインデックス付きソース定義が含まれます。 • カタログタスク [sc_task] • 変更 [change_request] • 変更タスク [change_task] • 会社 [core_company] • グループ [sys_user_group] • インシデント [incident] • 場所 [cmn_location] • 問題 [problem] • 要求 [sc_request] • 要求アイテム [sc_req_item]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン	説明
	インデックス付きソースの詳細については、「インデックス付きソース」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 とともにインストールされるシステムプロパティ

システムプロパティ	説明
glide.ui.polaris.ais_ready	ネクストエクスペリエンス の統一ナビゲーション検索フィールドの検索エンジンとして AI 検索を有効にするオプション。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：*false* • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *true*：システムは AI 検索 を ネクストエクスペリエンス の統一ナビゲーション検索フィールドの検索エンジンとして使用します。 ◦ *false*：システムは Zing インデックス作成とテキスト検索を ネクストエクスペリエンス の統一ナビゲーション検索フィールドの検索エンジンとして使用します。 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス でインストールされた検索プロファイル

検索プロファイル	説明
ネクストエクスペリエンス 検索構成	AI 検索 for ネクストエクスペリエンス の検索エクスペリエンス設定が含まれています。 • 検索ソース • ストップワードディクショナリ • 同義語ディクショナリ • タイポ処理ディクショナリ • 結果改善ルール • Genius 結果 これらの設定の詳細については、「検索プロファイル」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索プロファイル	説明
	• アプリケーションスコープ：AI 検索 For ネクストエクスペリエンス • 場所：すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス でインストールされた検索アプリケーション構成

Search アプリケーションの構成	説明
[AIS] ネクストエクスペリエンス 検索構成	AI 検索 for ネクストエクスペリエンス の検索結果の表示と絞り込みの設定が含まれています。 • ナビゲーションタブ • ファセット • オートコンプリート提案 • 検索スクリプト付きポストプロセッサ • 検索結果のソートオプション これらの設定の詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。 • アプリケーションスコープ：AI 検索 For ネクストエクスペリエンス • 場所：すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション **注:** San Diego インスタンスに AI 検索向け ネクストエクスペリエンス 3.x をインストールし、Tokyo 以降のリリースにアップグレードすると、検索アプリケーション設定レコードを表示すると、検索ベースのオートコンプリート候補タイプがグローバル検索に対して有効になっていないことを示す情報メッセージが表示されます。グローバル検索でこれらのオートコンプリート提案タイプを有効にするには、「AI 検索 for ネクストエクスペリエンス で検索ベースのオートコンプリート提案を有効にする」を参照してください。

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス でインストールされる Entity View Action Mapper (EVAM) 構成

構成	説明
AI 検索 グローバル | カタログ Genius 結果	AI 検索向け ネクストエクスペリエンス のカタログアイテム Genius 結果構成のビュー構成設定

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成	説明
	が含まれています。Genius 結果構成の詳細については、「カタログアイテム Genius 結果」を参照してください。 • アプリケーションスコープ： AI 検索 For ネクストエクスペリエンス • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビュー構成]
AI 検索 グローバル | Q&A Genius 結果	AI 検索向け ネクストエクスペリエンス の Q&A Genius 結果構成のビュー構成設定が含まれています。Genius 結果構成の詳細については、「Q&A Genius 結果」を参照してください。 • アプリケーションスコープ： AI 検索 For ネクストエクスペリエンス • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビュー構成]
AI 検索 グローバル | ユーザー Genius 結果	AI 検索向け ネクストエクスペリエンス の People Genius 結果構成のビュー構成設定が含まれています。Genius 結果構成の詳細については、「People Genius 結果」を参照してください。 • アプリケーションスコープ： AI 検索 For ネクストエクスペリエンス • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビュー構成]

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス でインストールされる Entity View Action Mapper (EVAM) テンプレート

テンプレート	説明
AI 検索 グローバル | カタログ Genius 結果テンプレート	AI 検索向け ネクストエクスペリエンス のカタログアイテム Genius 結果構成のコンポーネント、静的値、フィールドマッピング、およびアクションマッピング設定が含まれています。Genius 結果構成の詳細については、「カタログアイテム Genius 結果」を参照してください。 • アプリケーションスコープ：AI 検索 For ネクストエクスペリエンス • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビューテンプレート]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレート	説明
AI 検索 グローバル | Q&A Genius 結果テンプレート	AI 検索向け ネクストエクスペリエンス の Q&A Genius 結果構成のコンポーネント、静的値、フィールドマッピング、およびアクションマッピング設定が含まれています。Genius 結果構成の詳細については、「Q&A Genius 結果」を参照してください。 • アプリケーションスコープ：AI 検索 For ネクストエクスペリエンス • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビューテンプレート]
AI 検索 グローバル | ユーザー Genius 結果テンプレート	AI 検索向け ネクストエクスペリエンス の People Genius 結果構成のコンポーネント、静的値、フィールドマッピング、およびアクションマッピング設定が含まれています。Genius 結果構成の詳細については、「People Genius 結果」を参照してください。 • アプリケーションスコープ：AI 検索 For ネクストエクスペリエンス • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビューテンプレート]

AI 検索 for ネクストエクスペリエンス とともにインストールされるコンポーネントの全リスト

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス とともにインストールされるコンポーネントの完全なリストを表示するには、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」で説明されている手順に従います。アプリケーションのパッケージ名は *AI* 検索 **for** ネクストエクスペリエンス です。

グローバル検索での ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索のデフォルトのナビゲーションタブ

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス グローバル検索結果にデフォルトで表示されるナビゲーションタブのリスト。

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス をアクティブ化すると、グローバル検索結果がナビゲーションタブに表示されます。各ナビゲーションタブには、Next Experience 検索構成検索プロファイルにリンクされた検索ソースが表示されます。この検索プロファイルは、[AIS] Next Experience 検索構成検索アプリケーションで使用されるプロファイルです。

次の表に、 AI 検索向け ネクストエクスペリエンス をアクティブ化したときにデフォルトで表示されるナビゲーションタブをリストします。

ナビゲーションタブ	説明
すべて	Next Experience 検索構成検索プロファイルにリンクされたすべての検索ソースからのグローバル検索結果。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナビゲーションタブ	説明
インシデント	「タスク - インシデント」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：インシデント • ソーステーブル：インシデント [incident] インシデント [incident]
変更要求	「タスク - 変更要求」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：変更 • ソーステーブル：変更要求 [change_request]
変更タスク	「タスク - 変更タスク」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：変更タスク • ソーステーブル：変更タスク [change_task]
問題	「タスク - 問題」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：問題 • ソーステーブル：問題 [problem]
要求	「タスク - 要求」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：要求 • ソーステーブル：要求 [sc_request]
ダッシュボード	ダッシュボード検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：ダッシュボード • ソーステーブル：PAR ダッシュボード [par_dashboards]
データの可視化	「データの可視化」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：データの可視化 • ソーステーブル：PAR 可視化 [par_visualization]
KPI	KPI 検索ソースからのグローバル検索結果。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナビゲーションタブ	説明
	• インデックス付きソース：KPI • ソーステーブル：インジケーター [pa_indicators]
カタログタスク	「タスク - カタログタスク」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：カタログタスク • ソーステーブル：カタログタスク [sc_task]
ユーザー	「人 - ユーザー」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：ユーザーテーブル • ソーステーブル：ユーザー [sys_user]
要求済みアイテム	「タスク - 要求済みアイテム」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：要求済みアイテム • ソーステーブル：要求済みアイテム [sc_req_item]
グループ	「人 - グループ」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：グループ • ソーステーブル：グループ [sys_user_group]
ナレッジ	「ナレッジ & カタログ - カタログ」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：ナレッジテーブル • ソーステーブル：ナレッジ [kb_knowledge]
カタログアイテム	「ナレッジ & カタログ - カタログアイテム」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：カタログアイテムテーブル • ソーステーブル：カタログアイテム [sc_cat_item]
会社	「人 - 会社」検索ソースからのグローバル検索結果。 • インデックス付きソース：会社 • ソーステーブル：会社 [core_company]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Next Experience 検索構成検索プロファイルにリンクされた検索ソースを変更できます。検索ソースの作成と検索プロファイルへのリンク付けの詳細については、「検索ソース」を参照してください。

ナビゲーションタブのラベルと表示順序の構成の詳細については、「AI 検索 アプリケーション構成でナビゲーションタブを構成」を参照してください。

AI 検索での Now Assist

AI 検索 ServiceNow® Storeアプリケーションの Now Assist は、検索機能を Now LLM サービス エージェント AI モデルと組み合わせることで、AI によって生成または選択されたアクション可能な回答をユーザー検索で提示します。Now LLM サービス に渡されるコンテキストを制約することで、Now Assist in AI 検索 は、Now LLM サービス の応答がインデックス付きコンテンツに基づいたものになる可能性が高くなります。

AI 検索の Now Assist の概要

サービスポータル、仮想エージェント、従業員センター、およびグローバル 検索では、Now Assist in AI 検索 の概要には次の Genius 結果構成が含まれます。

Now Assist Q&A Genius 結果

Now Assist Q&A Genius 結果では、Now LLM サービス を使用して、最も関連性の高いナレッジ記事の結果からアクション可能な Q&A Genius 結果回答が生成されます。

外部コンテンツ Q&A Genius 結果

外部コンテンツ Q&A Genius 結果では、Microsoft SharePoint Online インスタンス内のドキュメントからアクション可能な Q&A Genius 結果回答が生成されます。

Now Assist アクション Genius 結果

Now Assist アクション Genius 結果では、Now LLM サービス を使用して、最も関連性の高いカタログアイテムと 仮想エージェント トピックの結果を、回答として選択、フィルタリング、表示します。

すべての Now Assist Genius 結果回答によってユーザーの検索結果が強化され、アクション可能な回答カードとして表示されます。参考のために、各回答カードにはソースレコードまたは外部ドキュメントへのリンクが含まれています。

開始

インストール	構成	参照
インスタンスで Now Assist in AI 検索 プラグインをアクティブ化する	サービスポータル、仮想エージェント、従業員センター、およびグローバル 検索で使用する Now Assist in AI 検索 Genius 結果を構成する	次とともにインストールされるコンポーネントを表示する：Now Assist in AI 検索

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- Now Assist の一部の製品/機能は現在、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は利用できません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「 KB0743854 」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。
- 現在、一部の地域のお客様は一部の Now Assist 製品/機能をご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「 KB1699552 」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

言語サポート

Now Assist in AI 検索 は、英語での検索、コンテンツ、回答をネイティブにサポートします。その他の言語は 動的翻訳 を通じてサポートされます。翻訳機能とサポートされている言語の詳細については、「Now Assist Q&A Genius 結果の 動的翻訳」を参照してください。

役に立つリソース

以下の ServiceNow リソースで、役立つ情報が得られる場合があります。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

開発者

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

Now Learning

Now Learning

NowCreate

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

サポート

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、自身のユースケースに適した精度、損害、適切性についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力に対する人間による監視を採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。お客様は、「ServiceNow AI Acceptable Use Policy」に従うことに同意していただきます。その利用規定は、ServiceNow によって更新される場合があります

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、 Now Assistオプトアウトに関するページ の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、Now Assistドキュメント を参照してください。

Now Assist in AI 検索 のインストール

アドミニストレーターは、Now Assist アドミン モジュールから Now Assist - AI 検索 アプリケーション (com.ais_assist) をインストールできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Now Assist - AI 検索 プラグインは、Now Assist アドミン のいずれかの機能プラグインをインストールすると自動的にインストールされます。

- 買掛金オペレーション (APO) 向け Now Assist
- CMDB 向け Now Assist
- CSM の Now Assist
- フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist
- FSO の Now Assist
- 衛生安全向け Now Assist
- HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist
- IT Operations Management の Now Assist
- IT Service Management の Now Assist
- 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist
- 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist
- セキュリティインシデントレスポンス向け Now Assist
- サービスグラフコネクタ (SGC) 向け Now Assist
- ソーシングと調達オペレーション (SPO) の Now Assist
- 戦略ポートフォリオ管理 (SPM) の Now Assist
- サプライヤーライフサイクルオペレーション (SLO) 向け Now Assist
- 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: Now Assist in AI 検索 の最新バージョンにアップグレードすると、カタログアイテムテーブルおよびナレッジテーブルのインデックス付きソースからコンテンツのインデックスが再作成されます。これらのインデックス再作成タスクの進行中は、検索でカタログと Q&A Genius 結果の回答が返されない場合があります。インデックスの再作成が完了すると、カタログと Q&A Genius 結果の回答が正常に表示されるようになります。

手順

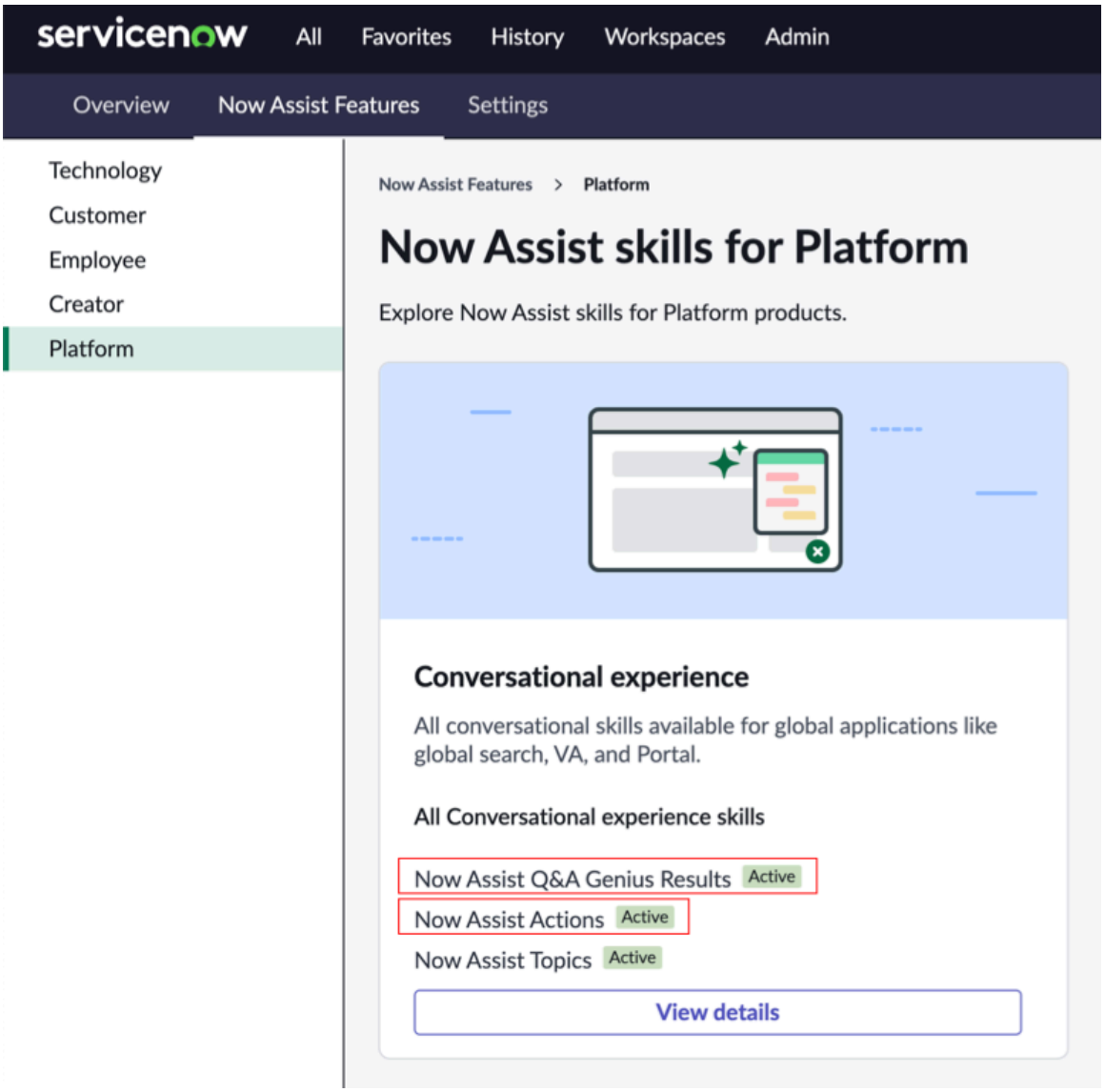
1. Now Assist アドミン では、「このタスクについて」にある前提条件機能プラグインを 1 つ以上インストールします。
   Now Assist 機能プラグインのインストール手順については、「Now Assist プラグインをインストール」を参照してください。
2. Now Assist - AI 検索 がインストールされていることを確認します。

   a. [すべて] > *Now Assist* アドミン > [機能]に移動します。

   b. ワークフローリストで、[プラットフォーム] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 会話エクスペリエンス機能カードが表示されていることと、*Now Assist* **Q&A Genius** 結果と *Now Assist* アクションスキルが [すべての会話エクスペリエンススキル **(All Conversational experience skills)]** リストに表示されていることを確認します。



次のタスク
プラグインをインストールすると、検索アドミニストレーターは次のコンテキストで Now Assist Genius 結果を有効にすることができます。

- 個々の AI 検索 ポータルで利用可能なすべての Now Assist Genius 結果構成を有効にします。詳細については、「AI 検索 ポータルおよびモバイルアプリケーションでの Now Assist Genius 結果の有効化」を参照してください。
- AI 検索 アプリケーション用の検索プロファイルで Now Assist Q&A Genius 結果を有効にします。手順については、「Now Assist Q&A Genius 結果の有効化」を参照してください。
- AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションで、Now Assist Q&A Genius 結果をグローバル検索で有効にします。手順については、「Now Assist Q&A Genius 結果の有効化」を参照してください。

プラグインの構成設定の詳細については、「Now Assist in AI 検索 の構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 での Now Assist の利用可能なバージョンの確認

ServiceNow Store 上の AI 検索 アプリケーションの Now Assist のすべてのバージョンを表示します。この情報を使用して、インスタンスの現在の Now Platform® ファミリーリリースと互換性のあるアプリケーションの最新バージョンを見つけます。

始める前に

ServiceNow Store サイトへのアクセス権が必要です。

必要なロール：なし

手順

1. Web ブラウザで、ServiceNow Store サイト (https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/home) に移動します。
2. 検索またはナビゲーションを使用して、次のいずれかの Now Assist 機能アプリケーションのリストを見つけます。
   - 買掛金オペレーション (APO) 向け Now Assist
   - CMDB 向け Now Assist
   - CSM の Now Assist
   - フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist
   - FSO の Now Assist
   - 衛生安全向け Now Assist
   - HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist
   - IT Operations Management の Now Assist
   - IT Service Management の Now Assist
   - 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist
   - 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist
   - セキュリティインシデントレスポンス向け Now Assist
   - サービスグラフコネクタ (SGC) 向け Now Assist
   - ソーシングと調達オペレーション (SPO) の Now Assist
   - 戦略ポートフォリオ管理 (SPM) の Now Assist
   - サプライヤーライフサイクルオペレーション (SLO) 向け Now Assist
   - 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) の Now Assist
3. アプリケーションリストを開きます。
   リストには、選択したアプリケーションの [製品の詳細] ビューが表示されます。
4. [依存関係] タブを選択し、[アプリの依存関係] リストから *Now Assist* の *AI* 検索 を選択します。
   リストには、AI 検索 アプリケーションの Now Assist の [製品の詳細] ビューが表示されます。
5. [バージョン] セクションで、[その他のアプリバージョン **(Other App Versions)**] を選択します。
   [バージョン履歴] ウィンドウには、AI 検索 アプリケーションで使用可能な Now Assist のすべてのバージョンのリストが表示されます。各エントリには、バージョン番号、ファミリーリリースの互換性、リリースタイプ、リリース日が表示されます。
6. AI 検索アプリケーションで別のバージョンの Now Assist のリストを表示するには、矢印アイコン (⌄) を選択してそのバージョンのエントリを展開し、[詳細を表示] を選択します。
   リストには、AI 検索 アプリケーションで選択した Now Assist のバージョンの [製品の詳細] ビューが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist in AI 検索 の構成

アドミニストレーターまたは検索アドミニストレーターは、 Now Assist - AI 検索 の動作を制御する設定を構成できます。

AI 検索 ポータルおよびモバイルアプリケーションでの Now Assist Genius 結果の有効化

各AI 検索 ポータルおよびモバイルアプリケーションで利用できるようにする Now Assist Genius 結果タイプを指定します。

始める前に

Now Assist in AI 検索 ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「Now Assist in AI 検索 のインストール」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

Now Assist in AI 検索 では、AI を利用した複数の Genius 結果構成が提供されます。検索アドミニストレーターは、AI 検索 ポータルおよびモバイルアプリケーションで、個々の Now Assist Genius 結果構成を有効にすることができます。

Q&A Genius がどのように機能するかの詳細については、「Genius 結果」を参照してください。Now Assist Genius 結果構成の詳細については、「Now Assist Q&A Genius 結果」および「Now Assist アクション Genius 結果」を参照してください。

手順

1. [すべて] > *AI* 検索 > *Now Assist* **in** *AI* 検索 **Setup**[AI 検索での Now Assist のセットアップ] に移動します。
   AI 検索 in Now Assist のセットアップパネルには、AI 検索 ポータルおよびモバイルアプリケーションに関連付けられた検索プロファイルのリストと、各 Now Assist Genius 結果構成の [前提条件] セクションが表示されます。
2. オプション: Now Assist Genius 結果の有効化オプションを選択できない場合は、その前提条件エントリのガイダンスに従って選択可能にします。

   注: 前提条件ガイダンスに従った後、Now Assist in AI 検索 のセットアップパネルを更新して、Now Assist Genius 結果有効化オプションを選択可能にする必要がある場合があります。

3. 各検索プロファイル行で、関連付けられた AI 検索 ポータルまたはモバイルアプリケーションに対して有効にする個々の Now Assist Genius 結果のオプションを選択します。

   たとえば、サービスポータル で Now Assist Q&A Genius 結果を有効にするには、[サービスポータルのデフォルト検索プロファイル **(Service Portal Default Search Profile)]** 行で [*Now Assist* **Q&A**] オプションを選択します。

   注: AI 検索 ポータルまたはモバイルアプリケーションの Now Assist Genius 結果を無効にするには、そのオプションをオフにします。

4. **[Apply Changes** (変更を適用)] を選択します。

タスクの結果

AI 検索 では、指定されたAI 検索 ポータルおよびモバイルアプリケーションに対して選択した Now Assist Genius 結果構成が有効になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist Q&A Genius 結果

Now Assist Q&A Genius 結果では、サービスポータル、仮想エージェント、従業員センター、およびグローバル 検索のナレッジ記事の結果から簡潔でアクション可能な回答を生成するために、Now LLM サービス が使用されます。

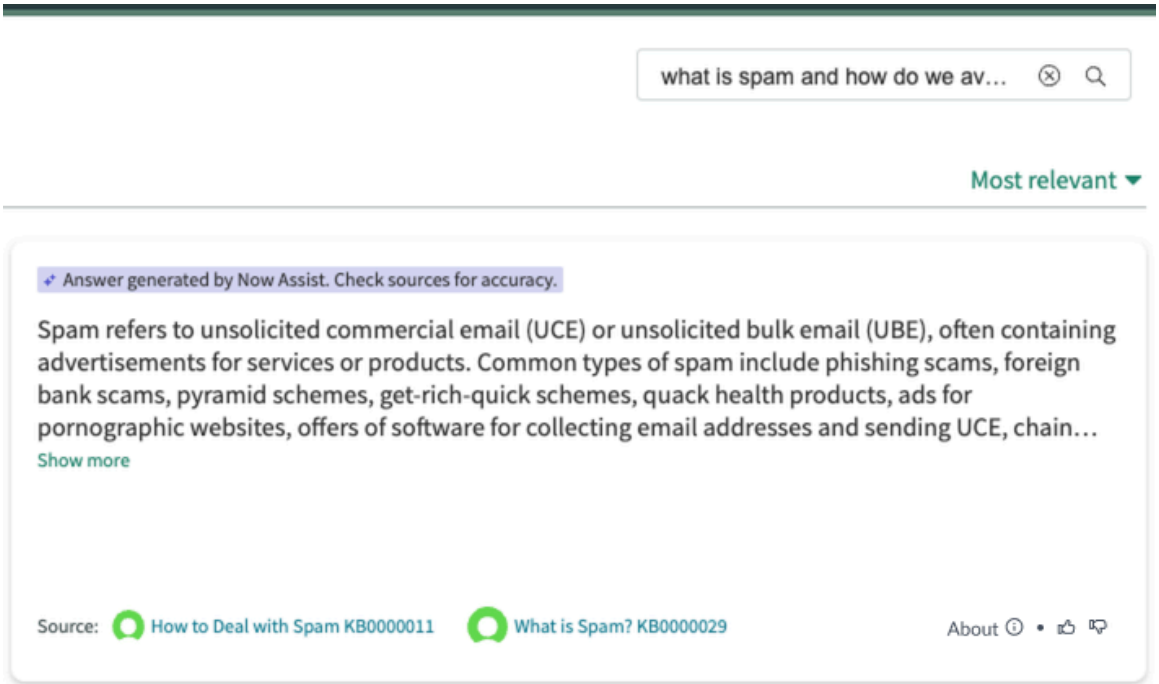
Now Assist Q&A Genius 結果の概要

Now Assist Q&A Genius 結果では、検索から最も関連性の高いナレッジ記事が Now LLM サービスに送信され、記事の HTML フィールドから回答スニペットが生成されます。

各 Now Assist Q&A Genius 結果回答カードには、生成された回答スニペットが最大 3 つ表示されます。参考のために、回答カードにはソースナレッジ記事を表示するために選択できるリンクが含まれています。

次の例は、ナレッジ記事を要約したスニペットを含む Now Assist Q&A Genius 結果回答カードを示しています。ナレッジ記事全体を表示するには、回答カードの [記事の表示] アクションリンクを選択します。

Now Assist Q&A 回答カードのサンプル



注: Now Assist Q&A Genius 結果の回答は自動的に生成されるため、正確性を確認することをお勧めします。生成された回答が正確な場合は [賛成] アイコン ( ) を選択し、そうでない場合は [反対] アイコン ( ) を選択することで、回答へのフィードバックを提供できます。フィードバックは ServiceNow が今後のこの Genius 結果構成を改善するのに役立ちます。

Now Assist Q&A Genius 結果では、セマンティックベクトル検索と従来のキーワード検索を使用して、検索クエリの意味と意図に最も一致するナレッジ記事が検索されます。セマンティックベクトル検索の詳細については、「AI 検索 でのセマンティックベクトル検索」を参照してください。

Now Assist Q&A Genius 結果構成は、ベースシステムの元の Q&A Genius 結果構成を置き換えます。ベースシステムの Q&A Genius 結果構成では、Now LLM サービス を使用する代わりに内部ルーチンを使用してナレッジ記事から回答が抽出されます。ベースシステムの Q&A Genius 結果構成の詳細については、「Q&A Genius 結果」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist Q&A Genius 結果の有効化

AI 検索セットアップモジュールで Now Assist を使用して、AI 検索ポータルで Now Assist Q&A Genius 結果を有効にすることができます。この手順の詳細については、「AI 検索 ポータルおよびモバイルアプリケーションでの Now Assist Genius 結果の有効化」を参照してください。

グローバル検索で Now Assist Q&A Genius 結果を使用するために、 AI 検索向け ネクストエクスペリエンスアプリケーションで Now Assist Q&A Genius 結果構成を有効にすることができます。この手順の詳細については、「Now Assist Q&A Genius 結果の有効化」を参照してください。

制限事項

デフォルトでは、Now Assist Q&A Genius 結果は英語の検索のみをサポートしています。アドミニストレーターは、動的翻訳 をアクティブ化することで、他の言語のサポートを有効にすることができます。コンテンツと回答を翻訳する方法の詳細については、「Now Assist Q&A Genius 結果の 動的翻訳」を参照してください。動的翻訳 の詳細については、「動的翻訳」を参照してください。

結果改善ルールによって強化または昇格されたナレッジ記事は、Now Assist Q&A Genius 結果として表示される可能性が高くなりますが、表示される保証はありません。

> **注:** ナレッジ検索プロパティの設定は、Now Assist Q&A Genius 結果には影響しません。これらの設定の詳細については、「ナレッジ検索プロパティ 」を参照してください。

外部コンテンツコネクタ ServiceNow® Store アプリケーションがインストールされている場合、回答が生成されるときに、Now Assist Q&A Genius 結果では、外部コンテンツソースシステムから取得された検索結果が除外されます。

Now Assist Q&A Genius 結果の回答スニペットの作成

AI 検索 は Now LLM サービス を使用して、ナレッジ記事レコードの HTML フィールドから各 Now Assist Q&A 回答スニペットを作成します。各 Now Assist Q&A 回答カードには、最大 3 つのスニペットを含めることができます。これらのスニペットは、すべて同じソース記事から生成される場合もあれば、異なるソース記事から生成される場合もあります。

Now LLM サービス は、 Now Assist Q&A 回答スニペットに含めるナレッジ記事のテキスト要素を自動的に決定します。この動作のクライテリアを設定することはできません。

Now LLM サービス はナレッジ記事のテキストフィールドからコンテンツを要約して抽象化します。Now Assist Q&A Genius 結果の回答カードに表示される回答スニペットは、ソースレコードと全く同一の内容ではない可能性があります。

AI 検索コンテンツの取得と Now LLM サービス の両方が継続的に改善されているため、特定のクエリに対する Now Assist Q&A の結果は時間の経過と共に変化する可能性があります。Now LLM サービス からの結果は非決定的であるため、ベースシステムの Q&A Genius 結果と比較すると回答のばらつきが高いことが予想されます。

他の検索機能とのインタラクション

次の表は、Now Assist Q&A Genius 結果と他の検索機能とのインタラクションを示しています。

機能	Now Assist Q&A Genius 結果とのインタラクション
結果改善ルール	検索クエリに対する Now Assist Q&A Genius 結果回答を計算するとき、AI 検索 は結果改善ルールを通常どおり適用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	Now Assist Q&A Genius 結果とのインタラクション
	その影響は、結果改善ルールのアクションによって次のように異なります。 • *block*：Now Assist Q&A Genius 結果では、ブロックされたレコードからは回答が生成されません。 • *boost* または *promote*：ブーストされたレコードと昇格されたレコードは、Now Assist Q&A Genius 結果回答を生成する際に使用される可能性が高くなります。
ストップワード	Now Assist Q&A Genius 結果では、ストップワードをサポートしないセマンティックベクトル検索とキーワードベースの検索を組み合わせて使用します。AI 検索 はキーワードベースの検索からストップワードのみを削除するため、Now Assist Q&A Genius 結果の回答にストップワード設定が反映されない場合があります。
同義語	Now Assist Q&A Genius 結果では、同義語をサポートしないセマンティックベクトル検索とキーワードベースの検索を組み合わせて使用します。AI 検索 は同義語をキーワードベースの検索で拡張するため、同義語によって Now Assist Q&A Genius 結果の回答の関連性が向上する可能性があります。
タイポ処理	検索クエリの Now Assist Q&A Genius 結果回答を計算するとき、AI 検索はクエリのスペルが間違っている用語を修正します。

Now Assist Q&A Genius 結果の有効化

検索アドミニストレーターは、検索プロファイルで Now Assist Q&A Genius 結果を有効にして、AI 検索 のポータルおよびモバイルアプリケーションで Now Assist Q&A Genius 結果のスキルを使用できます。 AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションで Now Assist Q&A Genius 結果を有効にして、グローバル検索でスキルを使用することもできます。

AI 検索ポータルおよびモバイルアプリケーションでの Now Assist Q&A Genius 結果の有効化

AI 検索ポータルおよびモバイルアプリケーションで Now Assist Q&A Genius 結果およびその他の Now Assist Genius 結果を有効にする方法の詳細については、「AI 検索 ポータルおよびモバイルアプリケーションでの Now Assist Genius 結果の有効化」を参照してください。

グローバル検索で Now Assist Q&A Genius 結果を有効にする

AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションで、Now Assist Q&A Genius 結果をグローバル検索で有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
インスタンスで ネクストエクスペリエンス UI を有効にする必要があります。ネクストエクスペリエンス UI のアクティブ化の詳細については、「アクティブ化に関する考慮事項 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

使用しているインスタンスに AI 検索向け ネクストエクスペリエンスアプリケーションをインストールして有効にする必要があります。アプリケーションの詳細については、「AI 検索 for ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

使用しているインスタンスに検索向け Now Assist アプリケーションをインストールする必要があります。Now Assist アドミンコンソールからのこのアプリケーションのインストールの詳細については、「Now Assist in AI 検索 のインストール」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて
検索アドミニストレーターは、AI 検索 for ネクストエクスペリエンス を使用してネクストエクスペリエンス検索構成の検索プロファイルに Now Assist Q&A Genius 結果構成を追加することで、グローバル検索でのナレッジ記事結果に対するエージェント型 AI モデル回答生成を有効にできます。

注: Now Assist Q&A Genius 結果構成を Next Experience 検索構成の検索プロファイルにリンクすると、Now Assist アドミン コンソールで Now Assist Q&A Genius 結果スキルのステータスが [アクティブ] に変更されます。検索プロファイルに Now Assist Q&A Genius 結果構成へのリンクが含まれる限り、このスキルはアクティブのままになります。

手順

1. 統一ナビゲーションで、アプリケーションスコープと更新セットアイコン ( ) を選択し、アプリケーションスコープを「*AI* 検索 **for**ネクストエクスペリエンス」に設定します。
2. Tokyo または Utah インスタンスに AI 検索向け ネクストエクスペリエンス アプリケーションのバージョン 1.x または 2.x をインストールしている場合は、Genius 結果データソースを Next Search 向け AI 検索 EVAM 定義に追加します。
   バージョン 3.x 以降の AI 検索向け ネクストエクスペリエンス をインストールしている場合、または Vancouver 以降のリリースを使用している場合は、次の手順に進みます。

   a. [すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > *EVAM*定義 に移動します。

   b. リストから AI 検索 For Next Search 定義レコードを選択して開きます。

   c. [EVAM データソース M2M] 関連リストで [既存をリンク] を選択します。

   d. [EVAM データソース M2M] フォームで、[リストを使ったルックアップ] アイコン ( ) を使用して、[データソース] フィールドに EVAM データソーステーブルの Genius 結果データソースレコードへの参照を入力します。

   e. [送信] を選択します。
      Genius 結果データソース参照が [EVAM データソース M2M] 関連リストに表示されます。

3. AI 検索向け ネクストエクスペリエンス を使用して、Now Assist Q&A Genius 結果構成を検索プロファイルに追加します。

   a. すべて > *AI* 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル に移動します。

   b. [Next Experience 検索構成] 検索プロファイルレコードをリストから選択して開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [Genius 結果] 関連リストで [既存をリンク] を選択します。

d. [検索プロファイル - Genius 結果マッピング] フォームで、次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
Genius 結果構成	*Now Assist***Q&A** を入力または選択します。
順番	検索プロファイルの Now Assist Q&A Genius 結果構成の評価順序を指定します。AI 検索は、検索プロファイルのアクティブな Genius 結果構成を [順序] フィールドの最小値から最大値の順に評価します。 Genius 結果の評価順序の詳細については、「検索プロファイルでの Genius 結果構成の評価順序の設定」を参照してください。

e. [送信] を選択します。

4. Q&A Genius 結果構成の既存の関連リスト行を選択してから、[選択をリンク解除] を選択します。
   Now Assist Q&A Genius 結果構成は、元の Q&A Genius 結果構成よりも優先されます。同じ検索プロファイルに両方の構成は必要ありません。

タスクの結果
Now Assist Q&A Genius 結果構成がグローバル検索に対して有効になります。

Now Assist アドミン コンソールでは、Now Assist Q&A Genius 結果スキルのステータスは [アクティブ] です。

Now Assist Q&A Genius 結果のクエリフィルターの定義

Now Assist Q&A Genius 結果をトリガーする対象となるために検索が一致する必要がある Java 正規表現パターンを定義します。このパターンに一致しない検索は、Now Assist Q&A Genius 結果から Genius 結果回答を返しません。

始める前に
Now Assist in AI 検索 ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「Now Assist in AI 検索 のインストール」を参照してください。

Java の正規表現パターン構文に精通していることを確認してください。正規表現パターンの構文については、java.regex.util.Pattern クラスの Javadoc を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
Now Assist Q&A Genius 結果は Q&A Genius 結果回答生成の対象となるナレッジ記事検索結果を Now LLM サービス に送信します。

デフォルトでは、システムは検索が次のすべての条件を満たすナレッジ記事結果のみを Now LLM サービス に送信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 検索アプリケーションがサービスポータル、仮想エージェント、従業員センター、またはグローバル検索である。
- ユーザーセッションの言語が英語である。
- 検索に 2 つ以上の用語が含まれている。
- 検索が、*sn_ais_assist.u_question_regex* システムプロパティの値によって定義された Java 正規表現パターンと一致する。このシステムプロパティにはベースシステムで値が設定されていないため、デフォルトではすべての検索クエリがこの条件を満たします。

Now Assist Q&A Genius 結果構成で使用する独自の Java 正規表現パターンを定義することで、パターン一致条件をカスタマイズできます。

手順

1. システムプロパティ [sys_properties] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに「`sys_properties.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. リストからシステムプロパティ *sn_ais_assist.u_question_regex* を選択して、このプロパティのレコードを開きます。
   レコードを編集できるようにするために、アプリケーションスコープを変更するように求められた場合は、表示されるリンクを選択します。
3. システムプロパティの [値] フィールドに、Q&A 検索クエリに一致する Java 正規表現パターンを入力します。
   Java 正規表現の一致では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、Q&A 回答の拡張を質問キーワードで始まる検索クエリに制限するには、プロパティの値を `^(what|where|when|why|who|whom|which|how)\b` に設定します。
4. [更新] を選択します。

タスクの結果

検索クエリが Java 正規表現パターンに一致しないかぎり、Now Assist Q&A Genius 結果は Q&A 回答生成に対するナレッジ記事の検索結果を Now LLM サービス に送信しません。

Now Assist Q&A Genius 結果の最小検索用語数の変更

Now Assist Q&A Q&A Genius 結果のトリガー対象になるために検索に含める必要がある用語の最小数を指定します。用語が少ない検索では、Now Assist Q&A Genius 結果の回答は返されません。

始める前に

Now Assist in AI 検索 ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「Now Assist in AI 検索 のインストール」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

Now Assist Q&A Genius 結果は Q&A Genius 結果回答生成の対象となるナレッジ記事検索結果を Now LLM サービス に送信します。

デフォルトでは、システムは検索が次のすべての条件を満たすナレッジ記事結果のみを Now LLM サービス に送信します。

- 検索アプリケーションがサービスポータル、仮想エージェント、従業員センター、またはグローバル検索である。
- ユーザーセッションの言語が英語である。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 検索に 2 つ以上の用語が含まれている。
- 検索が、*sn_ais_assist.u_question_regex* システムプロパティの値によって定義された Java 正規表現パターンと一致する。このシステムプロパティにはベースシステムで値が設定されていないため、デフォルトではすべての検索クエリがこの条件を満たします。

Now Assist Q&A Genius 結果構成で必要とされる最小用語数を変更することで、用語数条件をカスタマイズできます。

手順

1. すべて > *AI* 検索 > 検索クエリ設定 > **Genius** 結果 に移動します。
2. リストから Q&A - Now Assist Genius 結果構成のレコードを選択して開きます。
3. *AI* 検索[応答プロセッサー] フィールドで、次のコードブロックを見つけます。

```
var searchPhrase = context.getOriginalSearchPhrase();
if (searchPhrase.split(" ").length < 2) {
    return answer;
}
```

4. 不等式ステートメントの数値引数を `2` から別の正の整数に変更します。
   たとえば、検索用語が 3 つ以上含まれている検索のみを Genius 結果構成で操作するには、`2` を `3` に変更します。任意の数の検索用語が含まれている検索を Genius 結果構成で操作するには、`2` を `1` に変更します。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果

変更された Genius 結果構成は、検索クエリに選択した制限を満たす検索用語が含まれていない限り、ナレッジ記事の検索結果を Q&A 回答の生成のため Now LLM サービス に送信しません。

Now Assist Q&A Genius 結果の 動的翻訳

動的翻訳 は、ナレッジ記事コンテンツの国際検索エクスペリエンスを向上させます。動的翻訳 をアクティブ化すると、AI 検索 は英語以外のナレッジ記事から Now Assist Q&A Genius 結果回答を生成できます。動的翻訳 では AI 検索 によって Now Assist Q&A Genius 結果回答を検索ユーザーの言語に翻訳することもできます。

Now Assist Q&A Genius 結果回答を処理する際に、Now LLM サービス は英語のナレッジ記事コンテンツのみを受け入れ、英語の回答のみを生成します。

動的翻訳 では、次の機能を追加することで、Now Assist Q&A Genius 結果でサポートされる言語の範囲が拡張されます。

機能	説明
コンテンツ翻訳	Now LLM サービス は、ナレッジ記事のコンテンツを英語以外の言語から英語に自動的に翻訳してから、そのコンテンツを使用して Now Assist Q&A Genius 結果回答を生成します。 **注:** 翻訳は、ナレッジ記事レコードに指定された言語に基づいたものになります。レコードに言語が指定されていない場合、Now LLM サービス はレコードのコンテンツを分析して言語を決定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	説明
回答の翻訳	英語以外の言語で検索すると、Now LLM サービス は Now Assist Q&A Genius 結果によって生成された回答を英語から検索言語に自動的に翻訳します。

動的翻訳 の機能の詳細とアクティブ化の方法については、「動的翻訳」を参照してください。

サポート対象の言語

動的翻訳 は、Now Platform® でサポートされているすべての言語で動作します。

Now Assist Q&A Genius 結果キャッシュとのインタラクション

Now Assist Q&A Genius 結果のクエリ時キャッシュは、英語の検索、記事、および回答のみをサポートします。英語以外の言語で検索する場合、または英語以外のナレッジ記事を照合する場合、Now Assist Q&A Genius 結果の動作はキャッシュモードによって異なります。

キャッシュモード	説明
on または *online*	AI 検索はキャッシュをバイパスして Now LLM サービス にクエリし、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を生成します。
offline	AI 検索 はキャッシュをバイパスし、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を返しません。

Now Assist Q&A Genius 結果のクエリ時キャッシュの詳細については、「Now Assist Q&A Genius 結果のキャッシュ」を参照してください。

Now Assist Q&A Genius 結果のキャッシュ

AI 検索 は、Now Assist Q&A Genius 結果の検索パフォーマンスを向上させるために、2 つのクエリ時間キャッシュを提供します。キャッシュを使用すると、AI 検索 はナレッジ記事を回答生成のために Now LLM サービス に送信することなく、以前に生成された Now Assist Q&A Genius 結果回答を返すことができます。

Now Assist Q&A Genius 結果のキャッシュの概要

検索クエリが Now Assist Q&A Genius 結果構成をトリガーすると、AI 検索 は検索クエリと検索の上位のナレッジ記事検索結果の sys_id を使用して、キャッシュされた記事のサマリーを検索します。アクティブなキャッシュに記事のサマリーが見つからない場合、AI 検索 は検索クエリと記事の sys_id を回答生成のために Now LLM サービス に送信します。

> **注:** デフォルトでは、AI 検索 は、Now Assist Q&A Genius 結果回答を見つけるときに、第 1 レベルのキャッシュと Now LLM サービス のみを使用します。第 2 レベルのキャッシュを有効にしたり、Now LLM サービス の使用を無効にしたりするために、アドミニストレーターはこのトピックの説明に従ってキャッシュの操作モードを変更できます。

クエリ時キャッシュは、英語の検索、ナレッジ記事、および回答のみをサポートしています。

キャッシュレベル

キャッシュには、Now Assist Q&A Genius 結果の検索パフォーマンスを向上させるため、異なる方法で動作する 2 つのレベルが含まれています。

第 1 レベルのキャッシュ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

第 1 レベルのキャッシュは、高速にアクセスするためにメモリに格納されているキー値ペアのリストで構成されます。各キャッシュエントリには、検索クエリを含むキーと、そのクエリによって返されるナレッジ記事の sys_id があります。キャッシュエントリの値には、指定された検索クエリとナレッジ記事に対して Now LLM サービス によって生成されたサマリーが含まれます。

第 1 レベルのキャッシュを確認するときに、AI 検索 は検索クエリとナレッジ記事検索結果の sys_id をキャッシュエントリキーと比較します。一致するキーが見つかった場合は、対応するキャッシュエントリ値から記事のサマリーを返します。それ以外の場合は、第 2 レベルのキャッシュをチェックします。

> **注:** 第 1 レベルのキャッシュでは、検索クエリがキャッシュされた検索クエリとレキシカルな完全一致の場合にのみ結果が生成されます。たとえば、`avoiding scams` を検索する場合、検索クエリ `how to prevent scams` に対するキャッシュされたエントリの結果は得られません。2 つの検索クエリに同じ用語が含まれていないためです。

第 2 レベルのキャッシュ

第 2 レベルのキャッシュは、AI 検索 のインデックス付きソースとして設定されたテーブルで構成されます。このテーブルの各レコードはキャッシュエントリで、検索クエリ、関連付けられたナレッジ記事検索結果の sys_id、そのクエリとナレッジ記事に対して生成されたサマリー、その他のフィールド (固定、sys_updated_on、run_as など) が含まれます。AI 検索 は、レコードが作成、更新、または削除されるたびにこのテーブルのインデックスを更新します。このインデックスの更新操作には最大 1 分かかる場合があります。

第 2 レベルのキャッシュをチェックする際に、AI 検索 はインデックス付きテーブルに対してクエリを実行し、検索クエリとナレッジ記事検索結果の sys_id に一致するエントリを検索します。一致するエントリが見つかった場合は、インデックス付きテーブルに格納されている記事のサマリーを返します。それ以外の場合は、検索クエリとナレッジ記事検索結果を Now LLM サービス に送信します。

> **注:** 第 1 レベルのキャッシュとは異なり、第 2 レベルのキャッシュはセマンティックベクトル検索を使用して検索クエリの意味を比較するため、検索クエリがキャッシュされた検索クエリとレキシカルな完全一致でなくても、キャッシュ結果を得られる可能性があります。たとえば、`avoiding scams` を検索する場合、検索クエリ `how to prevent scams` に対するキャッシュされたエントリの結果が得られる可能性があります。2 つの検索クエリの意味が似ているためです。セマンティックベクトル検索の詳細については、「AI 検索 でのセマンティックベクトル検索」を参照してください。

キャッシュのメリット

Now Assist Q&A Genius 結果のキャッシュには、次のメリットがあります。

- 一般的な Now Assist Q&A Genius 結果回答の平均応答時間が短縮される
- Now Assist Q&A 回答抽出のために Now LLM サービス に送信される検索クエリ結果の数を減らすことで、Now Assistエンタイトルメント消費が低減される
- Now Assist Q&A Genius 結果回答が返される確率が高くなる
- 類似の検索に対して同じ Now Assist Q&A Genius 結果回答を返すことで、検索の一貫性が向上する

キャッシュされたクエリのコンテンツセキュリティ

AI 検索 はナレッジ記事を照合してキャッシュをチェックする前に、検索にコンテンツセキュリティ制限を適用するため、アクセス権のないナレッジ記事のヒットがキャッシュから返されることはあ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

りません。AI 検索 のコンテンツのセキュリティモデルの詳細については、「AI 検索のコンテンツセキュリティ」を参照してください。

キャッシュモード

Now Assist Q&A Genius 結果回答のキャッシュは、次の操作モードをサポートしています。

- *off*: 第 1 レベルのキャッシュと Now LLM サービス を使用して、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を検索します。

  AI 検索は、第 1 レベルのキャッシュから、検索クエリとナレッジ記事の結果と完全に一致する Now Assist Q&A Genius 結果回答を探します。一致する回答が見つからない場合は、クエリとナレッジ記事の sys_id を回答生成のために Now LLM サービス に送信します。

  Now LLM サービス によって生成された Now Assist Q&A Genius 結果回答は、第 1 レベルのキャッシュに入力されます。

  動的翻訳 を使用すると、 AI 検索はキャッシュをバイパスして Now LLM サービス にクエリし、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を生成します。

- *offline*: Now Assist Q&A Genius 結果回答を見つけるときに、第 1 レベルのキャッシュと第 2 レベルのキャッシュを使用します。Now LLM サービス にクエリを送信しないでください。

  AI 検索は、第 1 レベルのキャッシュから、検索クエリとナレッジ記事の結果と完全に一致する Now Assist Q&A Genius 結果回答を探します。一致する回答が見つからない場合は、セマンティックベクトル検索を使用して、第 2 レベルのキャッシュでクエリの意味に一致する回答を探します。クエリとナレッジ記事の結果に一致する回答がキャッシュされていない場合、AI 検索は、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を返しません。

  第 2 レベルのキャッシュで見つかった Now Assist Q&A Genius 結果回答は、第 1 レベルのキャッシュに入力されます。

  動的翻訳を使用する場合、 AI 検索 はキャッシュをバイパスし、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を返しません。

- *online*: Now LLM サービス で Now Assist Q&A Genius 結果回答を見つけるときに、第 1 レベルのキャッシュと第 2 レベルのキャッシュを使用します。

  AI 検索は、第 1 レベルのキャッシュから、検索クエリとナレッジ記事の結果と完全に一致する Now Assist Q&A Genius 結果回答を探します。一致する回答が見つからない場合は、セマンティックベクトル検索を使用して、第 2 レベルのキャッシュでクエリの意味に一致する回答を探します。キャッシュされた回答がクエリとナレッジ記事の結果と一致しない場合、AI 検索はクエリと記事の sys_id を回答生成のために Now LLM サービス に送信します。

  Now LLM サービス によって生成された Now Assist Q&A Genius 結果回答は、第 1 レベルのキャッシュと第 2 レベルのキャッシュに入力されます。

  動的翻訳 を使用する場合、AI 検索はキャッシュをバイパスして Now LLM サービス にクエリし、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を生成します。

デフォルトの操作モードは *off* です。

アドミニストレーターは、*sn_ais_assist.semantic_cache_mode* システムプロパティの値を *off*、*offline*、または *online* に設定することで、Now Assist Q&A Genius 結果回答のキャッシュの操作モードを変更できます。システムプロパティ設定の詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist Genius 結果で 動的翻訳 を使用する方法の詳細については、「Now Assist Q&A Genius 結果の 動的翻訳」を参照してください。

キャッシュ管理のスケジュール済みジョブ

Update Semantic Cache のスケジュール済みジョブは毎日実行され、次のタスクを実行します。

- 検索イベント [sys_search_event] 検索シグナルテーブルで見つかった最も頻繁に送信されたクエリの結果を第 2 レベルのキャッシュに入力します。このテーブルの詳細については、「検索シグナルテーブル」を参照してください。
- 過去 7 日間使用されていない、固定されていないすべての第 2 レベルのキャッシュエントリをパージします。検索アドミニストレーターは、結果を第 2 レベルのキャッシュテーブルに固定して、パージされないようにすることができます。この手順の詳細については、「Now Assist Q&A Genius 結果のキャッシュされた回答を固定する」を参照してください。

Now Assist Q&A Genius 結果のキャッシュされた回答を固定する

頻繁に使用される回答を第 2 レベルのキャッシュに固定することで、Now Assist Q&A Genius 結果のパフォーマンスが向上します。回答を固定することで、キャッシュのパージメカニズムから除外されます。

始める前に

Now Assist in AI 検索 ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「Now Assist in AI 検索 のインストール」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて

検索アドミニストレーターは、Now Assist Q&A Genius 結果回答のため、第 2 レベルのキャッシュにエントリを固定できます。*Update Semantic Cache*のスケジュール済みジョブは、第 2 レベルのキャッシュをパージするときに、固定されたエントリを無視します。

頻繁に使用するエントリを固定することにより、AI 検索 は回答生成のためにナレッジ記事を Now LLM サービス に送信することなく、以前生成された Now Assist Q&A Genius 結果回答を返すことができるため、検索パフォーマンスが向上します。

第 2 レベルの Now Assist Q&A Genius 結果回答キャッシュとその使用方法の詳細については、「Now Assist Q&A Genius 結果のキャッシュ」を参照してください。

手順

1. Now Assistセマンティックキャッシュの AI 検索 [sn_ais_assist_semantic_cache] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに、「`sn_ais_assist_semantic_cache.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
   このテーブルの各レコードは、第 2 レベルのキャッシュエントリを表します。テーブルには、Now LLM サービス によって以前に生成された Now Assist Q&A Genius 結果回答が入力されます。
2. 固定するキャッシュエントリレコードごとに、次の手順を実行します。
   a. リストビューからキャッシュエントリレコードを選択して開きます。
   b. レコードの [固定] フィールドの値を **[true]** に設定します。
   c. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
*Update Semantic Cache*のスケジュール済みジョブは、第 2 レベルのキャッシュをパージするときに、固定されたエントリを無視します。

外部コンテンツ **Q&A Genius** 結果

外部コンテンツ Q&A Genius 結果には、Microsoft SharePoint Online インスタンス内のドキュメントから導出された簡潔で実用的な AI 生成の回答が表示されます。

重要: Now Assist in AI 検索 10 リリース以降、外部コンテンツ Q&A Genius 結果機能は、将来の廃止に向けて準備を進めています。この機能は、新しいインスタンスにはインストールされなくなり、使用されていないインスタンスからは削除されます。ただし、使用されているインスタンスでは引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

外部コンテンツ **Q&A Genius** 結果の概要

外部コンテンツ Q&A Genius 結果構成では、統合ハブ サブフローを使用して検索に関連するドキュメントを検索します。十分に関連するドキュメントが見つかると、それらを Now LLM サービス に送信し、そのコンテンツとメタデータから回答を生成します。

各外部コンテンツ Q&A Genius 結果回答カードには、生成された回答が含まれます。参照できるように、回答カードにはソースドキュメントをダウンロードするために選択できるリンクが含まれています。

注: 外部コンテンツ Q&A Genius 結果の回答は自動的に生成されるため、正確性を確認することをお勧めします。生成された回答が正確な場合は [賛成] アイコン ( ) を選択し、そうでない場合は [反対] アイコン ( ) を選択することで、回答へのフィードバックを提供できます。フィードバックは ServiceNow が今後のこの Genius 結果構成を改善するのに役立ちます。

関連ドキュメントを検索するときは、Microsoft SharePoint Online 認証情報とユーザープロファイルが使用されるため、検索では、アクセス可能なドキュメントから外部コンテンツ Q&A Genius 結果回答が生成されます。

外部コンテンツ **Q&A Genius** 結果の有効化

外部コンテンツ Q&A Genius 結果を AI 検索 アプリケーションで使用できるようにするには、アドミニストレーターは最初に次の手順を実行する必要があります。

1. インスタンスに ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer [com.glide.hub.integrations.enterprise] プラグインがインストールされていることを確認します。このプラグインがインストールされていない場合は、要求することができます。統合ハブプラグインの要求の詳細については、「統合ハブ プラグインを要求する」を参照してください。
2. Now Platform® インスタンスからの接続要求を検証して認証する OAuth アプリケーションを Microsoft Azure ポータルで作成して構成します。この手順の詳細については、「Microsoft Azure での OAuth アプリケーションの設定」を参照してください。
3. Microsoft Azure ポータルで、AllSites.FullControl SharePoint の委任された権限を新しい OAuth アプリケーションに追加 (およびアドミンの同意を付与) します。この手順の詳細については、「外部コンテンツ Q&A Genius 結果 OAuth 2.0 アプリケーションの SharePoint API 権限の構成」を参照してください。
4. 外部コンテンツ Q&A Genius 結果の OAuth 構成設定を定義します。必要な OAuth 設定の詳細については、「外部コンテンツ Q&A Genius 結果の OAuth 設定の構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次に、検索アドミニストレーターは、1 つ以上の AI 検索 ポータルで外部コンテンツ Q&A Genius 結果を有効にする必要があります。この手順の詳細については、「AI 検索 ポータルおよびモバイル アプリケーションでの Now Assist Genius 結果の有効化」を参照してください。

これらのステップがすべて完了すると、AI 検索 ポータルユーザーは、Microsoft SharePoint Online で認証することにより、検索に対して外部コンテンツ Q&A Genius 結果を承認できます。この認証手順の詳細については、「Microsoft SharePoint Online にサインインして外部コンテンツ Q&A Genius 結果を許可する」を参照してください。

制限事項

デフォルトでは、外部コンテンツ Q&A Genius 結果は英語の検索のみをサポートしています。アドミニストレーターは、動的翻訳 をアクティブ化することで、他の言語のサポートを有効にすることができます。コンテンツと回答を翻訳する方法の詳細については、「Now Assist Q&A Genius 結果の 動的翻訳」を参照してください。動的翻訳 の詳細については、「動的翻訳」を参照してください。

外部コンテンツ Q&A Genius 結果では、 Microsoft SharePoint Online インスタンスで見つかったドキュメントのみから回答が生成されます。インスタンスで見つかったサイトから回答を生成することはありません。

他の検索機能とのインタラクション

次の表は、外部コンテンツ Q&A Genius 結果と他の検索機能とのインタラクションを示しています。

機能	外部コンテンツ **Q&A Genius** 結果とのインタラクション
結果改善ルール	外部コンテンツ Q&A Genius 結果回答を処理する際に、結果改善ルールは Microsoft SharePoint Online インスタンスのドキュメントを操作しないため、AI 検索 では結果改善ルールは適用されません。
ストップワード	外部コンテンツ Q&A Genius 結果の回答を処理する際に、AI 検索 では検索からストップワードが削除されません。
同義語	外部コンテンツ Q&A Genius 結果の回答を処理する際に、AI 検索 では検索で見つかった同義語が展開されません。
タイポ処理	外部コンテンツ Q&A Genius 結果の回答を処理する際に、AI 検索 でスペルミスのある検索用語は修正されません。

外部コンテンツ **Q&A Genius** 結果 **OAuth 2.0** アプリケーションの **SharePoint API** 権限の構成

Microsoft Azure ポータルで、AllSites.FullControl SharePoint API の委任された権限を外部 Q&A Genius 結果 OAuth 2.0 アプリケーションに追加して、アプリケーションが権限にアクセスできるようにアドミンの同意を付与します。外部 Q&A Genius 結果の OAuth 2.0 アプリケーションで Microsoft SharePoint Online サイトを検索するには、委任された権限が必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
Now Assist in AI 検索 ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「Now Assist in AI 検索 のインストール」を参照してください。

Microsoft Azure ポータルで、OAuth 2.0 アプリケーションを外部コンテンツ Q&A Genius 結果向けに構成する必要があります。この手順の詳細については、「Microsoft Azure での OAuth アプリケーションの設定」を参照してください。

Microsoft Azure ポータルで OAuth 2.0 アプリケーションの設定を変更するための権限が必要です。

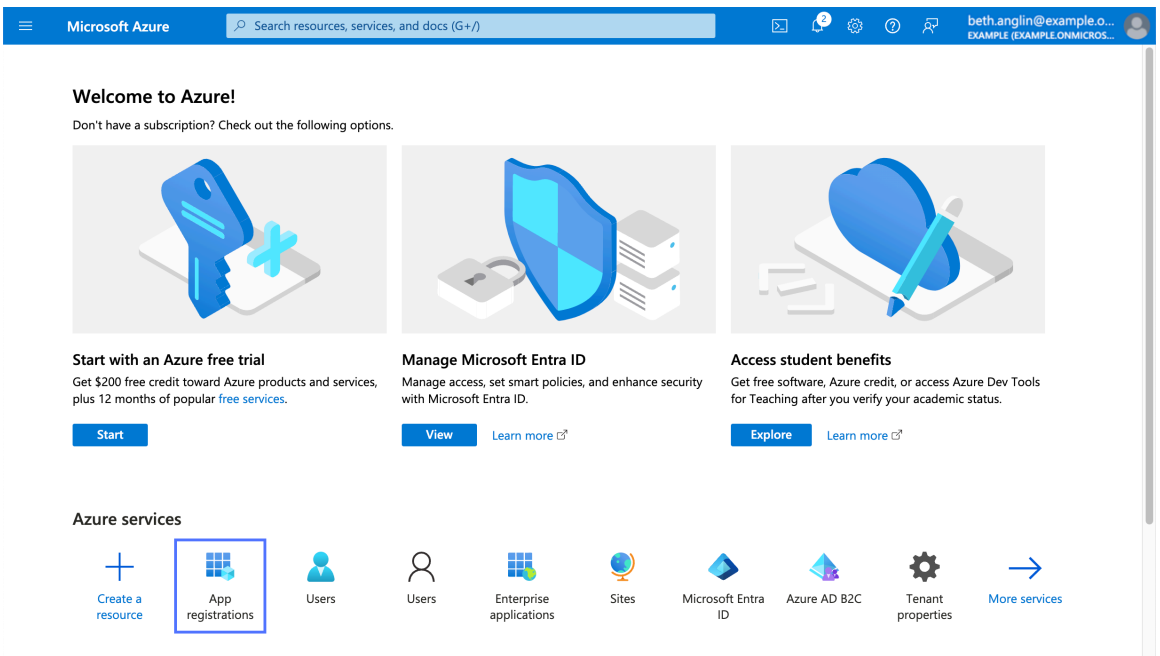
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure ポータルで OAuth 2.0 アプリケーションの設定にアクセスするには、次の手順を実行します。

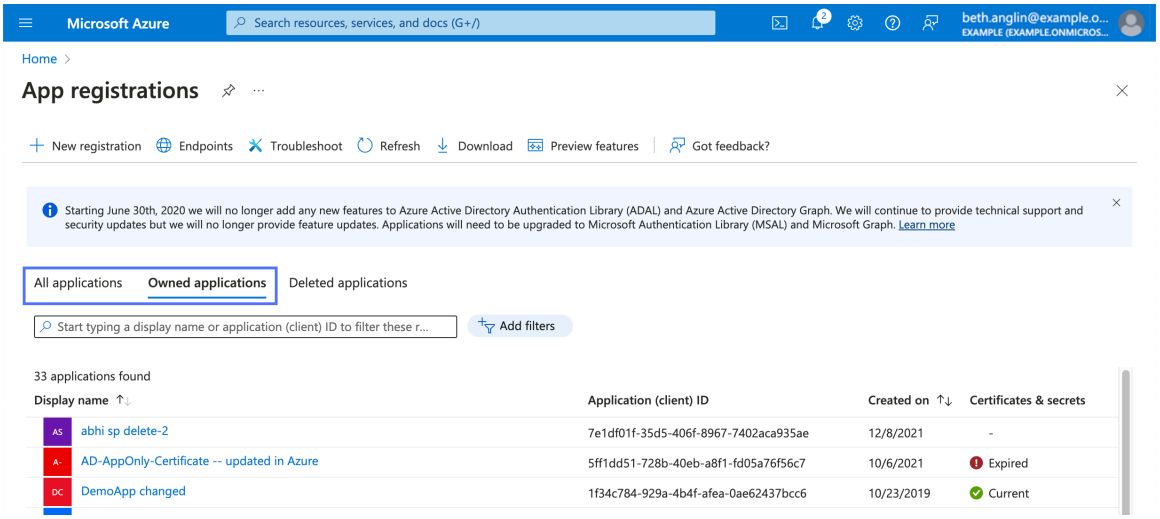
   a. https://portal.azure.com/ にログインします。

   b. **[Azure** サービス] セクションから [アプリの登録] を選択します。

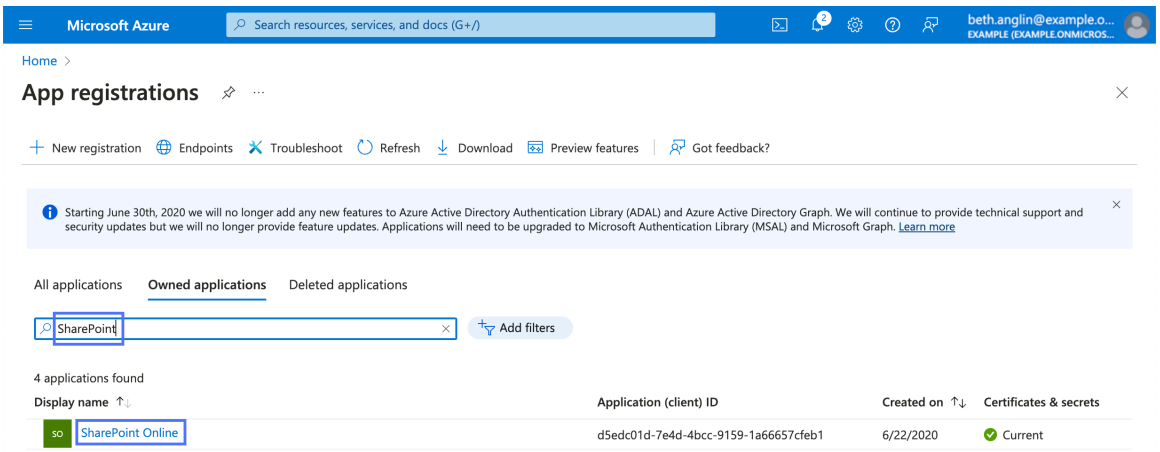


   c. [すべてのアプリケーション] または [所有アプリケーション **(Owned applications)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. 検索フィールドに、外部コンテンツ Q&A Genius 結果用に作成した OAuth 2.0 アプリケーションの名前またはアプリケーション (クライアント) ID を入力し、結果のリストからそのアプリケーションの表示名を選択します。

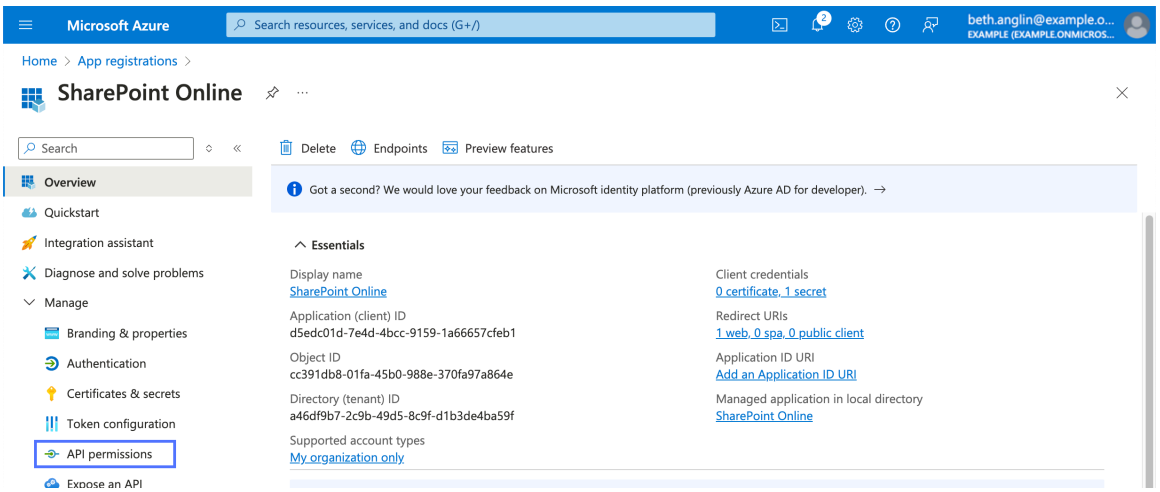


外部コンテンツ Q&A Genius 結果用に OAuth 2.0 アプリケーションを構成する方法については、「Microsoft Azure での OAuth アプリケーションの設定」を参照してください。

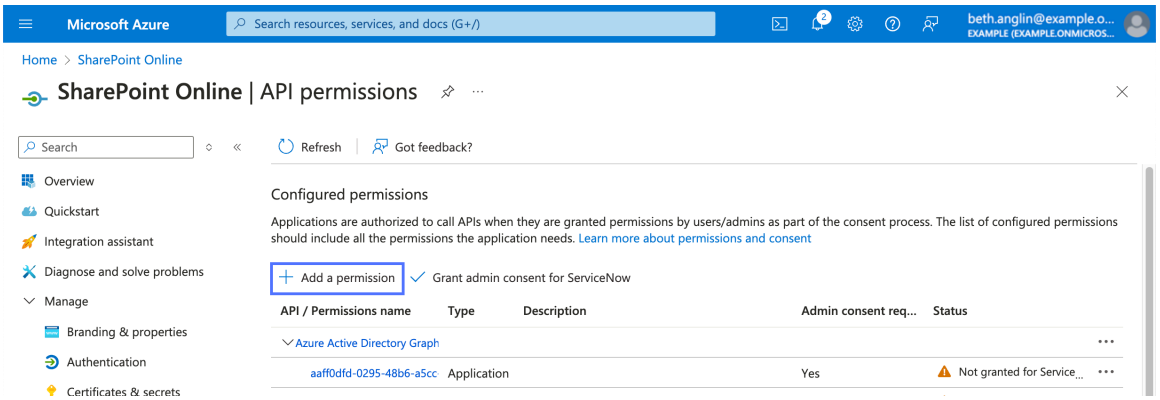
2. 次の手順を実行して、AllSites.FullControl SharePoint API の委任された権限を OAuth 2.0 アプリケーションに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

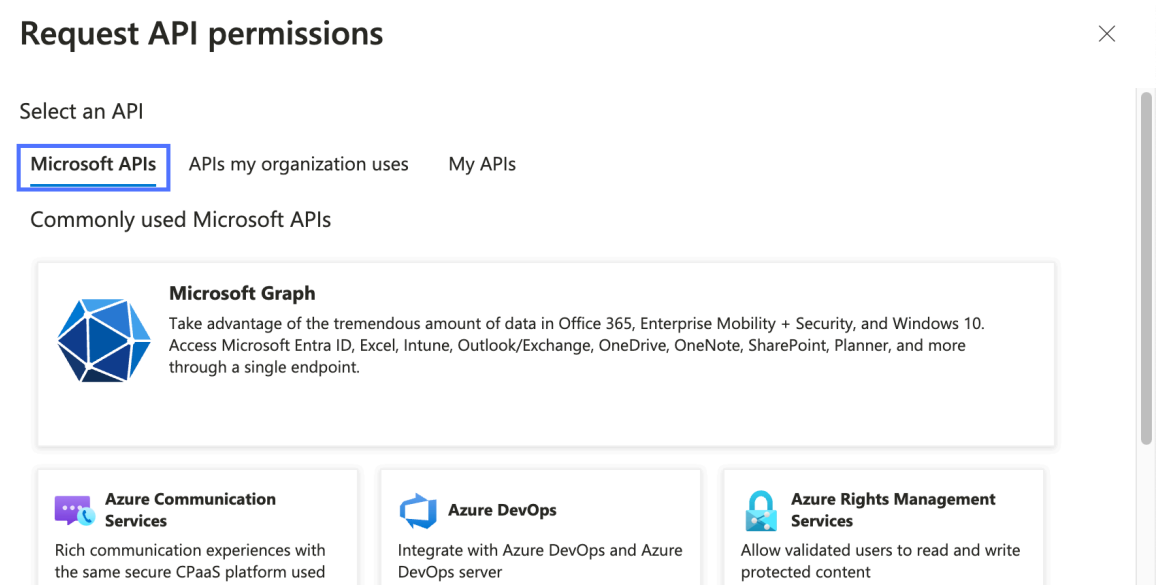
a. 左パネルで、[管理] > **[API 権限]**を選択します。



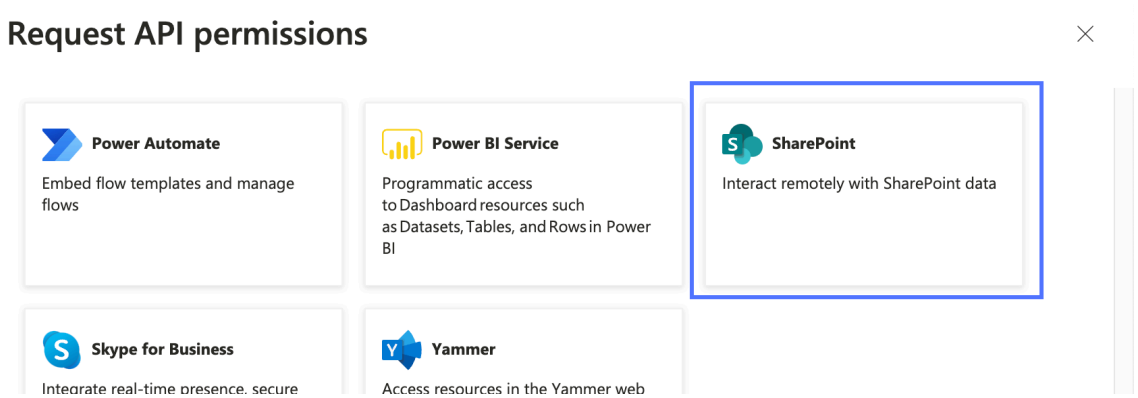
b. [構成済みの権限 **(Configured permissions)]** 見出しの下にある [アクセス許可の追加 **(Add a permission)]** をクリックします。



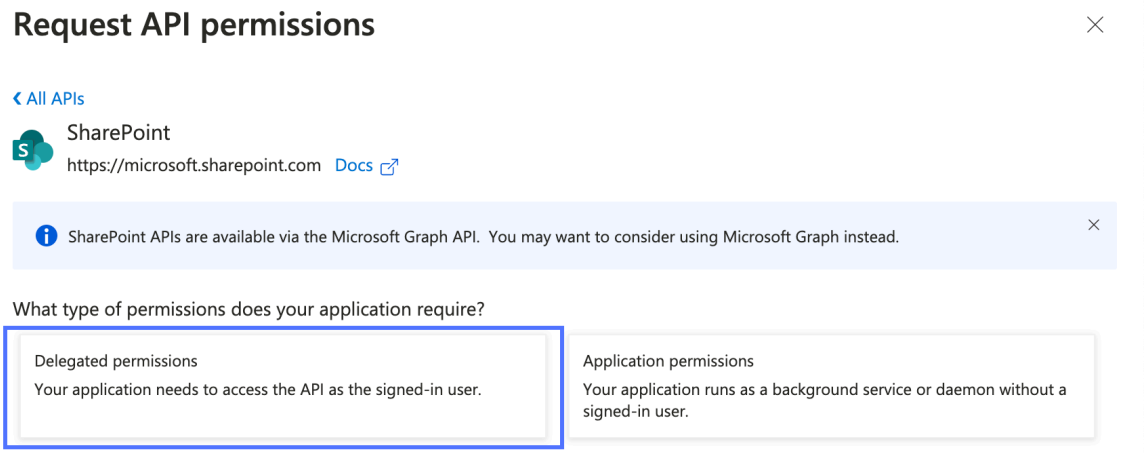
c. **[API 権限の要求 (Request API permissions)]** ウィンドウの **[API を選択 (Select an API)]** セクションで、**[Microsoft API]** を選択し、**[SharePoint]** API を選択します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

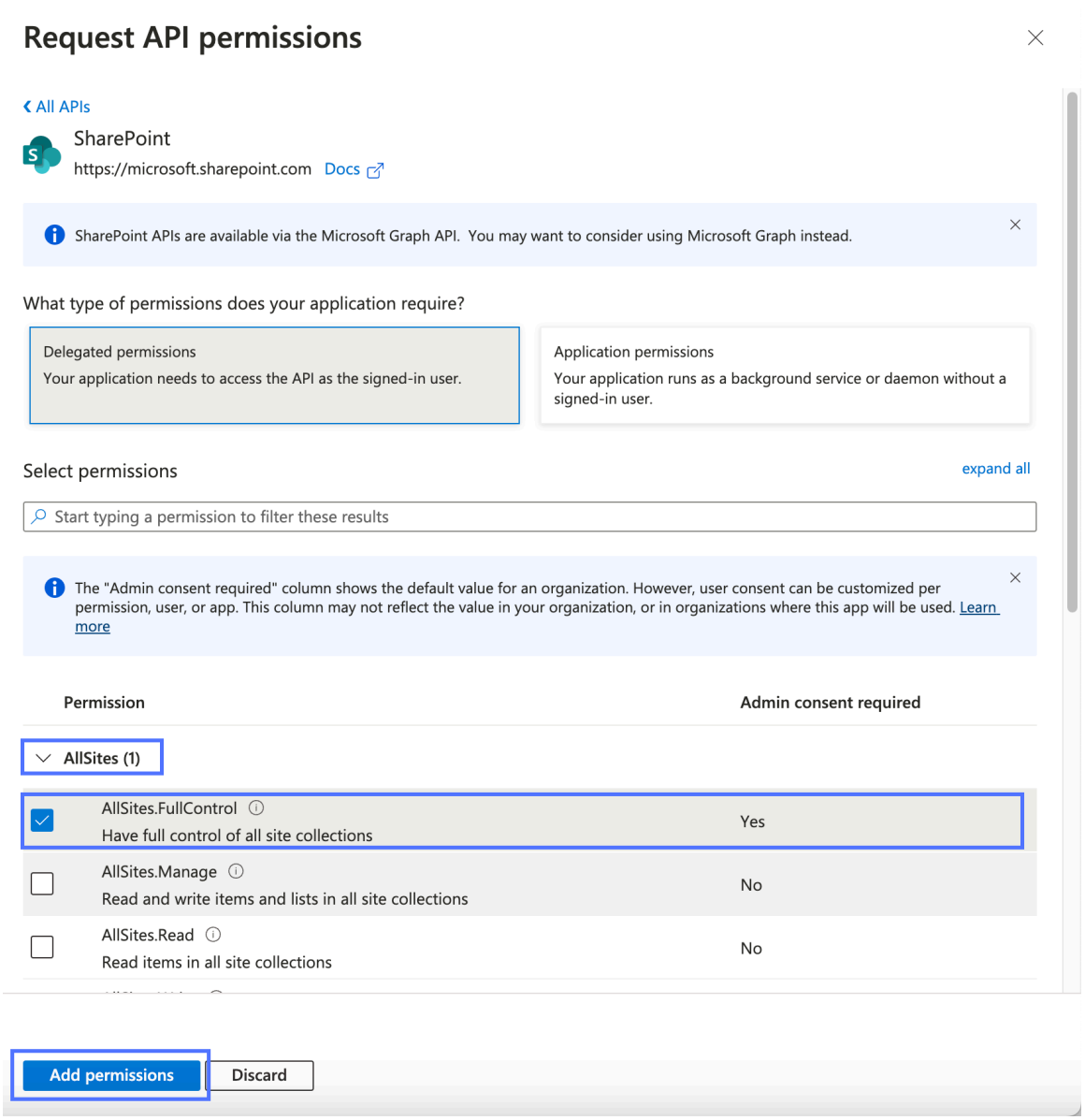


d. メッセージが表示されたら、追加する権限の種類として [委任された権限 **(Delegated permissions)]** を選択します。



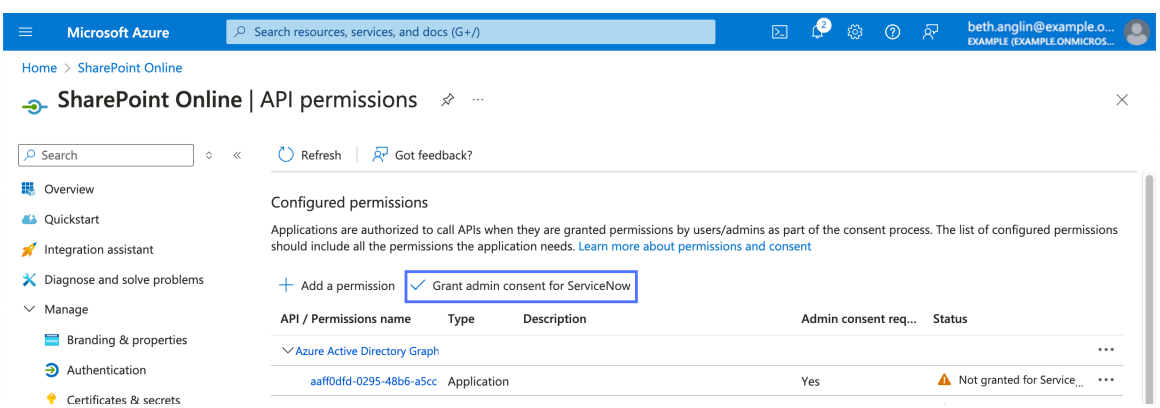
e. [権限を選択 **(Select permissions)]** セクションで、**[AllSites]** > **[AllSites.FullControl]**を選択し、[権限を追加 **(Add permissions)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



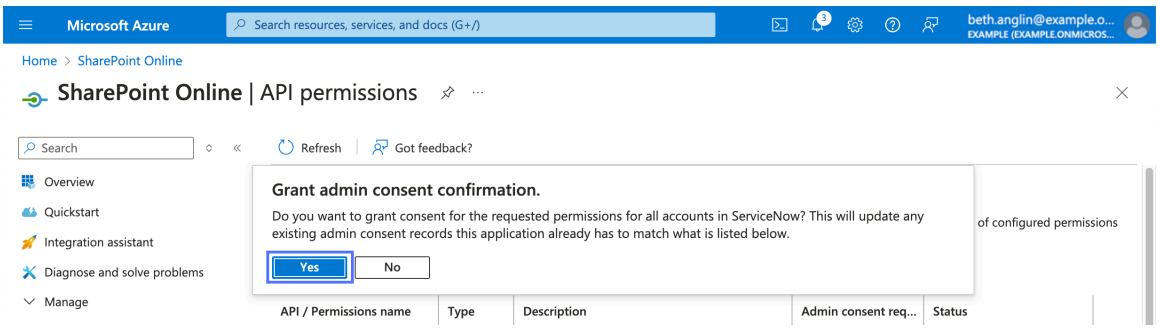
新しい AllSites.FullControl SharePoint API 権限が構成済み権限の一覧に表示され、「ServiceNow に対して未許可 (`Not granted for ServiceNow`)」というステータスが表示されます。

f. [構成済みの権限 **(Configured permissions)**] 見出しの下にある [ServiceNow にアドミンの同意を付与する (**Grant admin consent for** *`ServiceNow`*)] を選択します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. [アドミンの同意を付与する **(Grant admin consent)]** 確認ダイアログボックスで [はい] を選択します。



AllSites.FullControl SharePoint API 権限のステータスが「ServiceNow に対して許可 (`Granted for ServiceNow`)」に変わります。

次のタスク
外部コンテンツ Q&A Genius 結果に必要な Now Platform® インスタンスの OAuth 2.0 設定を構成します。この手順の詳細については、「外部コンテンツ Q&A Genius 結果の OAuth 設定の構成」を参照してください。

外部コンテンツ **Q&A Genius** 結果の **OAuth** 設定の構成

外部コンテンツ Q&A Genius 結果が Microsoft SharePoint Online インスタンスとやり取りするために必要な設定を構成します。

始める前に
Now Assist in AI 検索 ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「Now Assist in AI 検索 のインストール」を参照してください。

次のタスクをあらかじめ完了しておく必要があります。

- ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer [com.glide.hub.integrations.enterprise] プラグインのインストールを要求 します。
- Microsoft Azure での OAuth アプリケーションの設定

Microsoft SharePoint Online インスタンス用に、次の Microsoft Azure ポータル構成設定への読み取りアクセス権が必要です。

- ルートサイトの URL
- クライアント ID
- クライアントシークレット
- テナント ID
- 認証 URL
- トークン URL
- トークン失効 URL
- リダイレクト URL

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
アドミニストレーターは、この 1 回限りの手順を実行して、外部コンテンツ Q&A Genius 結果を有効にする必要があります。

手順

1. 次のステップを実行して、アプリケーションレジストリレコードを作成します。

   a. [すべて] > [システム **OAuth]** > [アプリケーションレジストリ] に移動します。

   b. [新規] を選択します。

   c. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します] を選択します。

   d. [アプリケーションレジストリ] フォームで、次のフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	アプリケーションレジストリレコードの任意の名前を入力します。
クライアント ID	Microsoft Azure ポータルの Microsoft SharePoint Online 構成からクライアント ID の値を入力します。
クライアントシークレット	Microsoft Azure ポータルの Microsoft SharePoint Online 構成からクライアントシークレットの値を入力します。
デフォルトの権限許可タイプ	[*Authorization Code*] を選択します。
認証 URL	Microsoft SharePoint Online ソースシステムの完全修飾認証 URL を「`https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/authorize`」の形式で入力します。`<tenant-id>` を、Microsoft Azure ポータル設定にある Microsoft SharePoint Online テナント ID に置き換えます。
トークン URL	Microsoft SharePoint Online ソースシステムの完全修飾トークン URL を「`https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/token`」の形式で入力します。`<tenant-id>` を、Microsoft Azure ポータル設定にある Microsoft SharePoint Online テナント ID に置き換えます。
トークン失効 URL	Microsoft SharePoint Online ソースシステムの完全修飾トークン失効 URL を「`https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/token`」の形式で入力します。`<tenant-id>` を、Microsoft Azure ポータル設定にある Microsoft SharePoint Online テナント ID に置き換えます。
リダイレクト URL	統合ハブ サブフローの完全修飾リダイレクト URL を「`https://`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

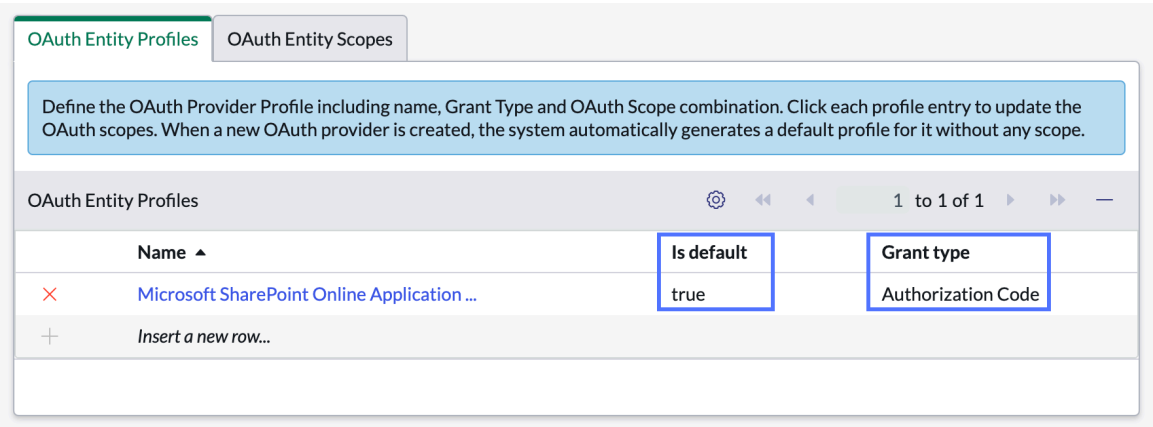
フィールド	値
	`<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do`」の形式で追加します。`<instance-name>` を、Microsoft Azure ポータル設定で指定されている Now Platform® インスタンス名に置き換えます。

e. [送信] を選択します。
新しいアプリケーションレジストリレコードがテーブルリストビューに表示されます。

2. 次の手順を実行して、新しいアプリケーションレジストリレコードの OAuth エンティティスコープを定義します。

a. フォームビューで、新しいアプリケーションレジストリレコードを選択して開きます。

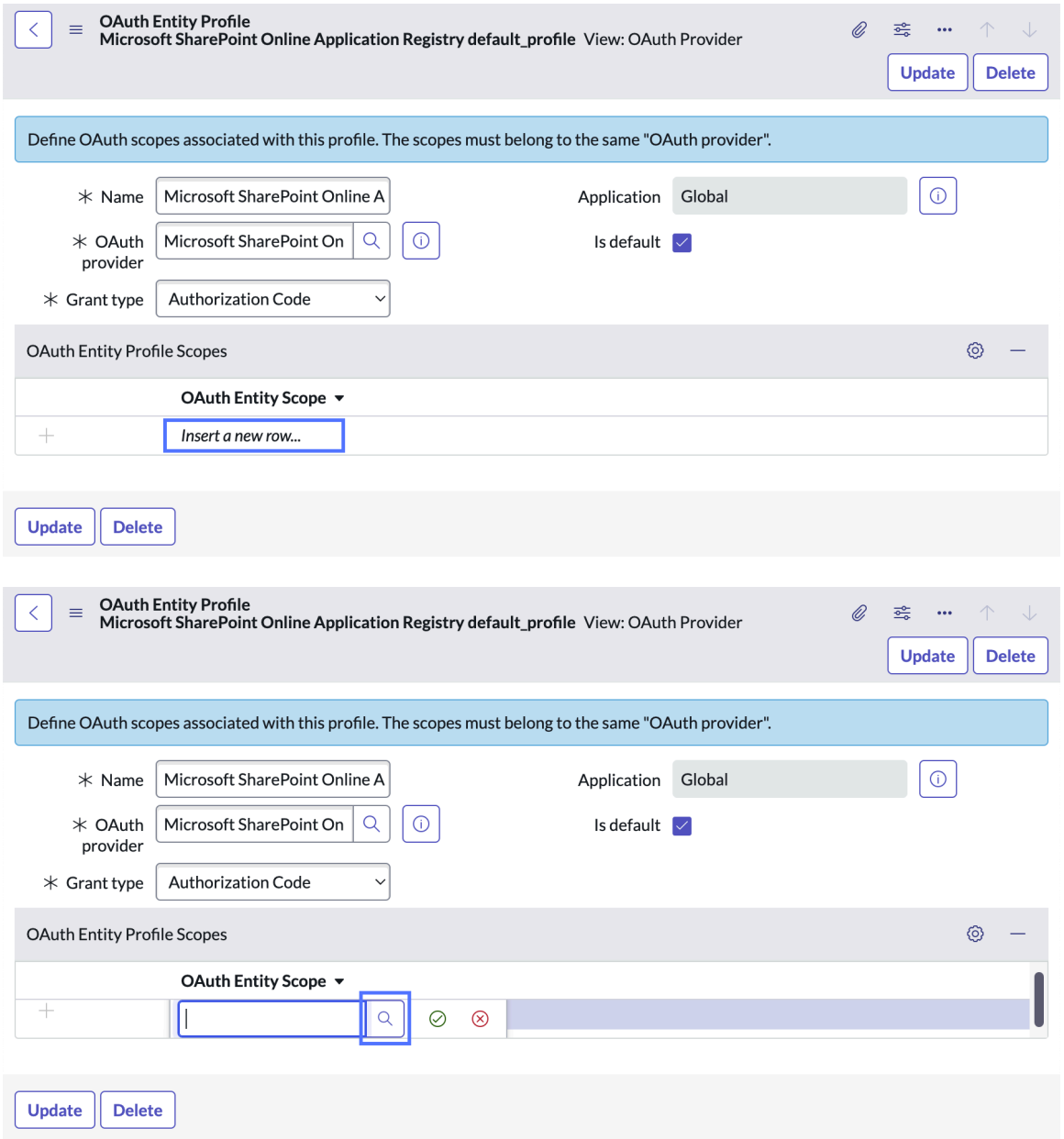
b. [OAuth エンティティプロファイル (OAuth Entity Profiles)] 関連リストで、[デフォルトである] が [*true*] に設定され、[権限許可タイプ **(Grant type)]** が [*Authorization Code*] に設定された OAuth エンティティプロファイルレコードが表示されていることを確認します。



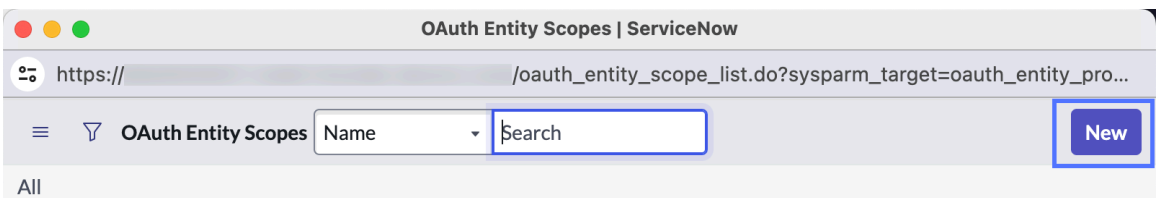
c. フォームビューで、新しい OAuth エンティティプロファイルレコードの名前を指定して開きます。

d. [OAuth エンティティプロファイル (OAuth Entity Profiles)] フォームの [OAuth エンティティプロファイルスコープ] 関連リストで、[新しい行を挿入] をダブルクリックし、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. [OAuth エンティティスコープ] フォームで [新規] を選択します。



f. [OAuth エンティティスコープ] フォームで、フィールドに入力します。

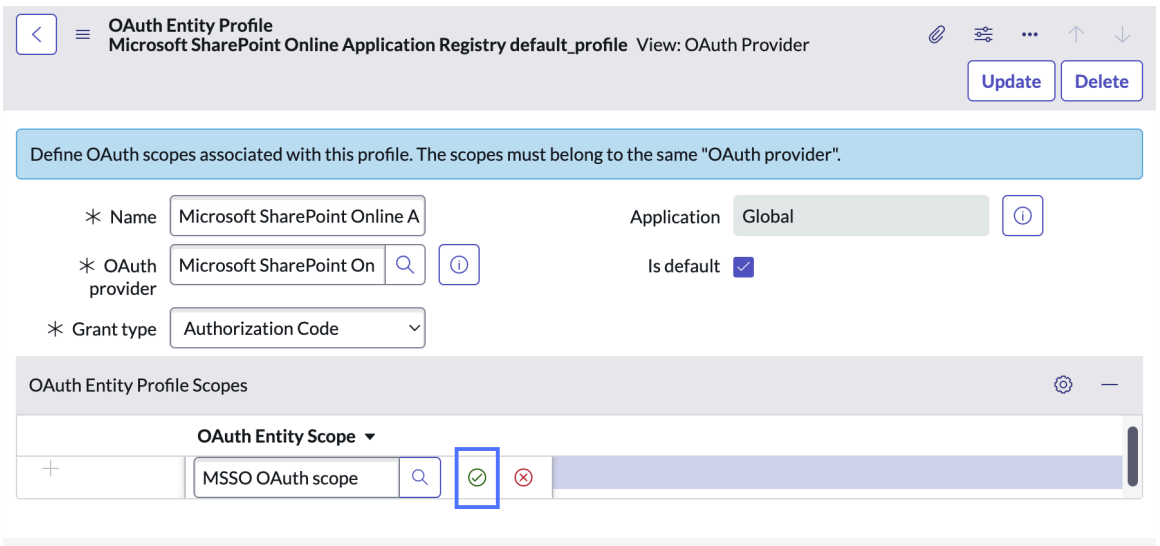
フィールド	値
名前	接続および資格情報エイリアスの任意の名前を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
OAuth プロバイダー	ステップ 1.e で作成したアプリケーションレジストリレコードの名前を選択または入力します。
OAuth スコープ	「`offline_access https://<root-site>.sharepoint.com/.default`」と入力し、`<root-site>` を Microsoft SharePoint Online インスタンスのルートサイトの名前に置き換えます。 **重要:** 「`default`」の前に必ずドットを含めてください。

g. [送信] を選択します。

h. [OAuth エンティティプロファイルスコープ] 関連リストで、[保存 (Enter)] アイコン ( ) を選択します。



新しい OAuth エンティティスコープレコードが、[OAuth エンティティプロファイルスコープ] 関連リストに表示されます。

i. [更新] を選択します。

3. 次の手順を実行して、Microsoft SharePoint Online の接続および資格情報エイリアスレコードを定義します。

a. [すべて] > [コネクトおよび認証情報] > [コネクトおよび資格情報エイリアス] に移動します。

b. フォームビューで **MicrosoftSharePointOnlineforAISearch** エイリアスレコードを選択して開きます。

c. [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. [HTTP(S) 接続] フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
名前	接続および資格情報エイリアスの任意の名前を入力します。
接続 URL	Microsoft SharePoint Online インスタンスの完全修飾 URL「`https://<root-site>.sharepoint.com`」を入力します。

e. 新しい接続レコードを作成するには、[送信] を選択します。
新しい接続レコードが [接続] 関連リストに表示されます。

4. 次の手順を実行して、アプリケーションレジストリレコードに関連付けられた新しい OAuth 2.0 認証情報を定義します。

a. [すべて] > [接続および資格情報] > [認証情報] に移動します。

b. [新規] を選択します。

c. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。

d. [OAuth 2.0 認証情報] フォームに [統合タイプ] フィールドが表示されない場合は、フィールドが表示されるようにフォームレイアウトを構成します。
フォームレイアウトの構成の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

e. [OAuth 2.0 認証情報] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	OAuth 2.0 認証情報レコードの名前を入力します。
OAuth エンティティプロファイル	ステップ 1.e で作成したアプリケーションレジストリレコードに関連付けられた新しい OAuth エンティティプロファイルレコードを選択します。
統合タイプ	[*Personal*] を選択します。

f. [送信] を選択します。
新しい OAuth 2.0 認証情報レコードが認証情報 [discovery_credentials] テーブルリストビューに表示されます。

5. 次の手順を実行して、Microsoft SharePoint Online に接続するときに使用する認証情報として新しい OAuth 2.0 認証情報を指定します。

a. [すべて] > [コネクトおよび認証情報] > [コネクトおよび資格情報エイリアス] に移動します。

b. フォームビューで **MicrosoftSharePointOnlineforAISearch** エイリアスレコードを選択して開きます。

c. [接続] 関連リストで、ステップ 3.e で作成した新しい接続レコードを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [HTTP(s) 接続] フォームで、[認証情報] フィールドの [リストから参照] ( ) アイコンを選択し、ステップ 4 で定義した認証情報を選択します。

e. [更新] を選択します。

次のタスク
必要に応じて、Microsoft キーワードクエリ言語 (KQL) クエリを構成して、外部コンテンツ Q&A Genius 結果が関連ドキュメントを検索する Microsoft SharePoint Online サイトのセットを制限できます。この KQL クエリの定義の詳細については、「外部コンテンツ Q&A Genius 結果で検索できる Microsoft SharePoint Online サイトを制限する」を参照してください。

外部コンテンツ **Q&A Genius** 結果で検索できる **Microsoft SharePoint Online** サイトを制限する

Microsoft キーワードクエリ言語 (KQL) クエリを定義して、外部コンテンツ Q&A Genius 結果でドキュメントを検索できる Microsoft SharePoint Online サイト (パス) のセットを制限します。クエリを満たすドキュメントのみが、外部コンテンツ Q&A Genius 結果回答の生成の対象となります。

始める前に
Now Assist in AI 検索 ServiceNow® Store アプリケーションがインスタンスにインストールされている必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「Now Assist in AI 検索 のインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、外部コンテンツ Q&A Genius 結果で、Microsoft SharePoint Online ソースシステム内のすべてのサイト (パス) にある関連ドキュメントが検索されます。*sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter* システムプロパティの値として Microsoft キーワードクエリ言語 (KQL) プロパティ制限クエリ式を指定することで、検索するサイトのセットを制限できます。プロパティ制限クエリを満たすサイトからのドキュメントのみが、外部コンテンツ Q&A Genius 結果の取得と回答の生成の対象となります。

KQL プロパティ制限クエリとそれらがサポートする演算子の詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/sharepoint/dev/general-development/keyword-query-language-kql-syntax-reference 」を参照してください。

手順
1. システムプロパティ [sys_properties] テーブルのリストビューに移動します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドに「`sys_properties.list`」と入力します。
   c. Enter を押します。
2. リストで *sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter* システムプロパティレコードを検索します。
   - システムプロパティレコードがリストに表示されている場合は、それを選択してフォームビューで開きます。
   - システムプロパティレコードがリストに表示されない場合は、それを追加して、その [タイプ] を [文字列] に設定します。新しいシステムプロパティを追加する方法については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。
3. システムプロパティレコードの [値] フィールドに、有効な KQL プロパティ制限クエリ式を入力します。
   例として、Microsoft SharePoint Online ソースシステムが「`https://example.sharepoint.com`」であるとします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 外部コンテンツ Q&A Genius 結果検索をマーケティングサイトとセールスサイトのドキュメントに制限するには、プロパティ制限クエリ式として「`path:("https://example.sharepoint.com/teams/Marketing/" "https://example.sharepoint.com/teams/Sales/")`」と入力します。
- 外部コンテンツ Q&A Genius 結果からエンジニアリングサイトや QA サイトのドキュメントが検索されないようにするには、クエリ式として「`NOT path:("https://example.sharepoint.com/teams/Engineering/" "https://example.sharepoint.com/teams/QA/")`」と入力します。

注: KQL ブール演算子と包含/排他演算子を使用して、複数のプロパティ制限式を複雑なクエリ式に結合できます。

4. [更新] を選択します。

タスクの結果

Microsoft SharePoint Online ソースシステムでドキュメントを検索する場合、外部コンテンツ Q&A Genius 結果では、プロパティ制限 KQL クエリがフィルターとして適用されます。クエリを満たすサイト内のドキュメントのみが、取得と回答の生成の対象となります。

Microsoft SharePoint Online にサインインして外部コンテンツ **Q&A Genius** 結果を許可する

検索時に外部コンテンツ Q&A Genius 結果でドキュメントを検索して回答を生成できるように、Microsoft SharePoint Online から OAuth 2.0 トークンを取得します。

始める前に

このタスクを実行する必要があるのは、検索結果ページに「`SharePoint から生成された結果を表示するには、サインインする必要があります。`」という情報メッセージが表示されている場合だけです。

必要なロール：なし

このタスクについて

外部コンテンツ Q&A Genius 結果では、OAuth 2.0 トークンを使用して Microsoft SharePoint Online インスタンスにアクセスし、関連するドキュメントを検索します。OAuth 2.0 トークンは Microsoft SharePoint Online ユーザーアカウントに固有であるため、検索ではアクセスできるドキュメントのみが返されます。

Microsoft SharePoint Online で有効な OAuth 2.0 トークンを生成して、検索で外部コンテンツ Q&A Genius 結果を許可するには、このタスクを実行します。

注: どのくらいの頻度でサインインする必要があるかは、Microsoft SharePoint Online インスタンスの設定によって異なります。OAuth 2.0 トークンの有効期間については、Microsoft SharePoint Online アドミニストレーターにお問い合わせください。

手順

1. 検索結果ページの情報メッセージ内の [サインイン] リンクを選択します。
2. プロンプトが表示されたら、Microsoft の認証を受けるための Microsoft SharePoint Online 認証情報を入力します。

注: このログインステップでは、認証情報が Microsoft に直接送信されます。認証できない場合は、Microsoft SharePoint Online のアドミニストレーターにお問い合わせください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 認証されたら、以前の検索を繰り返します。

> **注:** 外部コンテンツ Q&A Genius 結果では、Microsoft SharePoint Online ユーザープロファイルのセキュリティ設定が優先されます。期待した Genius 結果の回答が表示されない場合は、Microsoft SharePoint Online のアドミニストレーターに問い合わせて、適切なソースドキュメントにアクセスできることを確認することをお勧めします。

Now Assist アクション Genius 結果

Now Assist アクション Genius 結果には、検索クエリに一致するカタログアイテムおよび 仮想エージェント トピックを示すアクション可能な回答が表示されます。AI 検索は用語の完全一致を探すのではなく、検索のインテントと意味との類似性に基づいてレコードを照合します。

Now Assist アクション Genius 結果では、検索で最も関連性の高いカタログアイテムレコードと 仮想エージェント トピックレコードから Now LLM サービス にコンテンツが送信されます。Now LLM サービス は、表示対象として選択したレコードのコンテンツをランク付けしてフィルタリングします。

Now Assist アクション Genius 結果の回答カードには、最大 3 つのレコードのコンテンツを表示できます。AI 検索 はセマンティックベクトル検索と従来のキーワード検索を使用して、検索クエリの意味とインテントに最も一致するレコードを選択します。 セマンティックベクトル検索の詳細については、「AI 検索 でのセマンティックベクトル検索」を参照してください。

サポートされているレコードタイプ

サービスポータル では、Now Assist アクション Genius 結果はカタログアイテムのみを操作します。仮想エージェント では、Now Assist アクション Genius 結果は仮想エージェントトピックとカタログアイテムを操作します。仮想エージェント トピックの詳細については、「仮想エージェント」を参照してください。

仮想エージェント では、Now Assist アクション Genius 結果によって、統一された関連性スコアリングスキームを使用してカタログアイテムと仮想エージェントトピックレコードがランク付けされます。その結果、 Now Assist アクション Genius 結果の回答には、いずれかのタイプのレコードが任意の順序で表示される場合があります。

Now Assist アクション Genius 結果のアクティブ化

AI 検索アプリケーションで Now Assist アクション スキルを有効にするには、Now Assist アクション Genius 結果構成を検索アプリケーションの検索プロファイルにリンクします。この手順の詳細については、「Genius 結果構成を検索プロファイルにリンク」を参照してください。

AI 検索ポータルアプリケーションの場合は、AI 検索 in Now Assist セットアップ画面を使用して、Now Assist Genius 結果を有効にすることができます。このアプローチの詳細については、「AI 検索 ポータルおよびモバイルアプリケーションでの Now Assist Genius 結果の有効化」を参照してください。

> **注:** Now Assist アクション Genius 結果は、サービスポータル と 仮想エージェント でのみサポートされています。

制限事項

デフォルトでは、Now Assist アクション Genius 結果は英語の検索のみをサポートしています。アドミニストレーターは、動的翻訳 をアクティブ化することで、他の言語のサポートを有効にすることができます。回答の翻訳方法の詳細については、「動的翻訳 for Now Assist アクション Genius 結果」を参照してください。動的翻訳 の詳細については、「動的翻訳」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部コンテンツコネクタ ServiceNow® Store アプリケーションがインストールされている場合、回答が生成されるときに、Now Assist アクション Genius 結果では、外部コンテンツソースシステムから取得された検索結果が除外されます。

他の検索機能とのインタラクション

次の表は、Now Assist アクション Genius 結果と他の検索機能とのインタラクションを示しています。

機能	**Now Assist** アクション **Genius** 結果とのインタラクション
結果改善ルール	検索クエリに対する Now Assist アクション Genius 結果回答を計算するとき、AI 検索 は通常、結果改善ルールを適用します。 その影響は、結果改善ルールのアクションによって次のように異なります。 • *block*：Now Assist アクション Genius 結果は、ブロックされたレコードを回答として返しません。 • *boost* または *promote*：ブーストされたレコードと昇格されたレコードは、Now Assist アクション Genius 結果の回答として返される可能性が高くなります。
ストップワード	Now Assist アクション Genius 結果では、ストップワードをサポートしないセマンティックベクトル検索とキーワードベースの検索を組み合わせて使用します。AI 検索 はキーワードベースの検索からストップワードのみを削除するため、Now Assist アクション Genius 結果の回答にストップワード設定が反映されない場合があります。
同義語	Now Assist アクション Genius 結果では、同義語をサポートしないセマンティックベクトル検索とキーワードベースの検索を組み合わせて使用します。AI 検索 は同義語をキーワードベースの検索で拡張するため、同義語によって Now Assist アクション Genius 結果の回答の関連性が向上する可能性があります。
タイポ処理	検索クエリの Now Assist アクション Genius 結果回答を計算するとき、AI 検索はクエリのスペルが間違っている用語を修正します。

動的翻訳 **for Now Assist** アクション **Genius** 結果

動的翻訳 は、カタログアイテムと 仮想エージェント トピックの国際検索エクスペリエンスを向上させます。動的翻訳 をアクティブ化すると、AI 検索 は検索語を英語に翻訳してから Now Assist アクション Genius 結果回答に含めるカタログアイテムと 仮想エージェント トピックを照合したり、生成された回答を検索ユーザーの言語に翻訳したりできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist アクション Genius 結果回答を計算する際、Now LLM サービス はカタログアイテムと仮想エージェント トピックの英語での検索のみをサポートします。

動的翻訳 は、次の機能を追加することで、Now Assist アクション Genius 結果でサポートされる言語の範囲を拡張します。

機能	説明
翻訳を検索	Now LLM サービス は、英語以外の検索語を自動的に英語に翻訳し、翻訳された検索を使用して、Now Assist アクション Genius 結果の回答に含めるカタログアイテムと 仮想エージェント トピックを検索します。
回答の翻訳	英語以外の言語で検索すると、Now LLM サービス では Now Assist アクション Genius 結果の回答がユーザーの検索言語に自動的に翻訳されます。Genius 結果の回答カードには、翻訳されたテキストが表示されます。

動的翻訳 の機能の詳細とアクティブ化の方法については、「動的翻訳」を参照してください。

サポート対象の言語

動的翻訳 は、 Now Platform®でサポートされているすべての言語で動作します。

AI 検索 Genius 結果ウィジェットの構成

実用的で関連性の高い Genius 結果の提案を表示するようにレコードプロデューサーを構成することで、ポータルのインシデント回避を改善します。これらの提案は、ユーザーがインシデントやケースを送しなくても自分の問題を解決するのに役立ちます。

始める前に

AI 検索 は、レコードプロデューサーが使用するポータルでアクティブ化する必要があります。ポータルでの AI 検索 のアクティブ化の詳細については、「サービスポータルの AI 検索」を参照してください。

ポータルの検索アプリケーションで、Now Assist Genius 結果がアクティブ化されていることを確認します。検索アプリケーションで Now Assist Genius 結果をアクティブ化する方法については、「AI 検索 ポータルでの Now Assist Genius 結果」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

アドミニストレーターは、レコードプロデューサーで AI 検索 Genius 結果ウィジェットを構成して、インシデントまたはケースを作成する際のユーザーエクスペリエンスを向上させることができます。ウィジェットには、ユーザーの問題の説明に関連する実用的な Genius 結果の提案が表示されます。ユーザーは、これらの Genius 結果の提案から選択して自分の問題に対処したり、どの提案でも問題が解決しない場合はインシデントまたはケースの送信を続行したりできます。

検索ウィジェットに関する詳細については、「検索ウィジェット」と「AI Search Assist ウィジェット」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次の手順に従って、新しいレコードプロデューサー構成を作成します。

   a. [すべて] > **[AI** 検索] > **[AI** 検索アシスト] > [レコードプロデューサー構成]に移動します。

   b. [新規] を選択します。

   c. [レコードプロデューサー構成] フォームの各フィールドに記入します。

フィールド	値
検索アプリケーション情報	
検索アプリケーション	Now Assist Q&A Genius 結果を含むポータルの構成を選択します。たとえば、[サービスポータルのデフォルトの検索アプリケーション] 構成を選択できます。
レコードプロデューサー情報	
レコードプロデューサー	[レコードプロデューサー (Record producer)] を選択します。たとえば、[製品のケースを作成] のレコードプロデューサーを選択できます。
検索変数	検索して Genius 結果を生成するフィールドの名前を選択します。たとえば、検索変数として [説明] フィールドを選択できます。

   d. [送信] を選択します。

2. 次の手順を実行して、レコードプロデューサーのウィジェットを更新します。
   a. [すべて] > [サービスカタログ] > [カタログ定義] > [レコードプロデューサー]に移動します。
   b. ステップ 1.c で選択したレコードプロデューサーのレコードを編集します。
   c. [変数] 関連リストで、**[AI** 検索アシスト] 変数を編集します。
   d. [変数] フォームの [タイプ仕様 (Type Specifications)] 関連リストで、[ウィジェット] フィールド値を「`AI 検索 Genius 結果 (AI Search Genius Results)`」に変更します。
   e. [更新] を選択します。
3. 次の手順を実行して、レコードプロデューサーの新しい AI Genius 結果オプション変数を作成します。

   a. [すべて] > [サービスカタログ] > [カタログ定義] > [レコードプロデューサー]に移動します。

   b. ステップ 1.c で選択したレコードプロデューサーのレコードを編集します。

   c. [変数] 関連リストで [新規] を選択します。

   d. [変数] フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
タイプ	[*Custom*] を選択します。
質問	
質問	`[AI Genius 結果オプション (AI Genius Results Options)]` を入力します。
名前	このフィールドは、[質問] フィールド値と一致するように自動的に設定されます。
デフォルト値	
デフォルト値	AI 検索 Genius 結果ウィジェットオプションの名前と値のペアの JSON 配列。 指定する必要があるのは、デフォルト値を上書きするオプションのみです。たとえば、`["search_application":"portal","search_event` と入力して、2 つのデフォルト値を上書きできます。デフォルトのウィジェットオプション値を上書きしない場合は、フィールドを空白のままにします。 AI 検索 Genius 結果ウィジェットオプションのリストについては、「AI 検索 Genius 結果ウィジェットのオプション」を参照してください。

e. [送信] を選択します。

4. 次の手順を実行して、レコードプロデューサー用に新しい [レコード作成を続行 (Continue with Record Creation)] 変数を作成します。

a. [すべて] > [サービスカタログ] > [カタログ定義] > [レコードプロデューサー]に移動します。

b. ステップ 1.c で選択したレコードプロデューサーのレコードを編集します。

c. [変数] 関連リストで [新規] を選択します。

d. [変数] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
タイプ	[*Yes/No*] を選択します。
質問	
質問	「`レコード作成を続行 (Continue with Record Creation)`」と入力します。
名前	デフォルト値を「`ai_genius_results_continue_with_record_creatio` に変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
デフォルト値	
デフォルト値	「No」と入力します。この変数の値は、エージェントが [レコードプロデューサー (Record Producer)] フォームで [続行] を選択すると *Yes* に変更されます。

e. [送信] を選択します。

Now Assist in AI 検索 に関するリファレンス

Now Assist - AI 検索 アプリケーションに関するリファレンス情報。

Now Assist in AI 検索 とともにインストールされるコンポーネント

Now Assist - AI 検索 アプリケーションは、スケジュール済みジョブ、エンティティビューアクションマッピング (EVAM) 構成、テンプレートなどの新しいシステムコンポーネントをインストールします。

Now Assist in AI 検索 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
セマンティックキャッシュの更新	• 検索イベント [sys_search_event] 検索シグナルテーブルで見つかった最も頻繁に送信されたクエリの結果が、第 2 レベルの Now Assist Q&A Genius 結果のキャッシュに入力されます。このテーブルの詳細については、「検索シグナルテーブル」を参照してください。 • 過去 7 日間使用されていない、Now Assist Q&A Genius 結果の第 2 レベルのキャッシュで固定されていないすべてのエントリをパージします。検索アドミニストレーターは、結果を第 2 レベルのキャッシュテーブルに固定して、パージされないようにすることができます。この手順の詳細については、「Now Assist Q&A Genius 結果のキャッシュされた回答を固定する」を参照してください。

Now Assist in AI 検索 とともにインストールされるエンティティビューアクションマッパー (EVAM) 構成

設定	説明
AI 検索グローバル - Now Assist Q&A Genius 結果	ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索のグローバル検索の Now Assist Q&A Genius 結果構成のビュー構成設定が含まれています。 • アプリケーションスコープ：Now Assist - AI 検索 • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビュー構成]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定	説明
Now Assist Q&A Genius 結果	検索アプリケーションの Now Assist Q&A Genius 結果構成のビュー構成設定が含まれています。 • アプリケーションスコープ：Now Assist - AI 検索 • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビュー構成]
分類 - Now Assist Q&A Genius 結果	コンテンツ分類の Now Assist Q&A Genius 結果構成のビュー構成設定が含まれています。 • アプリケーションスコープ：Now Assist - AI 検索 • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビュー構成]
仮想エージェント - Now Assist Q&A Genius 結果	仮想エージェントの Now Assist Q&A Genius 結果構成のビュー構成設定が含まれています。 • アプリケーションスコープ：Now Assist - AI 検索 • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビュー構成]

Now Assist in AI 検索 でインストールされるエンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** テンプレート

テンプレート	説明
AI 検索グローバル - Now Assist Q&A Genius 結果テンプレート	ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 のグローバル検索の Now Assist Q&A Genius 結果構成のコンポーネント、静的値、フィールドマッピング、およびアクションマッピング設定が含まれています。 • アプリケーションスコープ：Now Assist - AI 検索 • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビューテンプレート]
Now Assist Q&A Genius 結果テンプレート	サービスポータルの Now Assist Q&A Genius 結果構成のコンポーネント、静的値、フィールドマッピング、およびアクションマッピング設定が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレート	説明
	• アプリケーションスコープ：Now Assist - AI 検索 • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビューテンプレート]
仮想エージェント - Now Assist Q&A Genius 結果テンプレート	仮想エージェントの Now Assist Q&A Genius 結果構成のコンポーネント、静的値、フィールドマッピング、およびアクションマッピング設定が含まれています。 • アプリケーションスコープ：Now Assist - AI 検索 • 場所：[すべて] > **[Entity View Action Mapper (*EVAM*)]** > [ビュー定義] > [ビューテンプレート]

Now Assist in AI 検索 とともにインストールされる全コンポーネントのリスト

Now Assist - AI 検索 とともにインストールされるコンポーネントの完全なリストを表示するには、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」で説明されている手順に従います。アプリケーションのパッケージ名は *Now Assist* **in** *AI* 検索 です。

Now Assist in AI 検索 のプロパティ

Now Assist in AI 検索 Genius 結果の動作を変更するために使用できるシステムプロパティ。

これらのプロパティは、Now Assist in AI 検索で使用できます。

注: システムプロパティ [sys_properties] テーブルのリストビューを開くには、[すべて] を選択して [フィルター] フィールドに「`sys_properties.list`」と入力し、**[Enter]** を押します。

Now Assist in AI 検索 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_ais_assist.semantic_cache_mode	Now Assist Q&A Genius 結果のキャッシュの操作モード。このモードを使用して、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を検索する際、AI 検索によるキャッシュと Now LLM サービス の使用方法を制御します。 AI 検索が Now Assist Q&A Genius 結果の回答をキャッシュする方法の詳細については、「Now Assist Q&A Genius 結果のキャッシュ」を参照してください。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：off • サポートされている値は次のとおりです。 ◦ *off*：第 1 レベルのキャッシュと Now LLM サービス を使用して、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を検索します。 AI 検索は、第 1 レベルのキャッシュから、検索クエリとナレッジ記事の結果と完全に一致する Now Assist Q&A Genius 結果回

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist in AI 検索 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	答を探します。一致する回答が見つからない場合は、クエリとナレッジ記事の sys_id を回答生成のために Now LLM サービス に送信します。 Now LLM サービス によって生成された Now Assist Q&A Genius 結果回答は、第 1 レベルのキャッシュに入力されます。 動的翻訳 を使用すると、 AI 検索はキャッシュをバイパスして Now LLM サービス にクエリし、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を生成します。 ◦ *offline*：Now Assist Q&A Genius 結果回答を見つけるときに、第 1 レベルのキャッシュと第 2 レベルのキャッシュを使用します。Now LLM サービス にクエリを送信しないでください。 AI 検索は、第 1 レベルのキャッシュから、検索クエリとナレッジ記事の結果と完全に一致する Now Assist Q&A Genius 結果回答を探します。一致する回答が見つからない場合は、セマンティックベクトル検索を使用して、第 2 レベルのキャッシュでクエリの意味に一致する回答を探します。クエリとナレッジ記事の結果に一致する回答がキャッシュされていない場合、AI 検索は、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を返しません。 第 2 レベルのキャッシュで見つかった Now Assist Q&A Genius 結果回答は、第 1 レベルのキャッシュに入力されます。 動的翻訳を使用する場合、 AI 検索 はキャッシュをバイパスし、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を返しません。 ◦ *online*：Now LLM サービス で Now Assist Q&A Genius 結果回答を見つけるときに、第 1 レベルのキャッシュと第 2 レベルのキャッシュを使用します。 AI 検索は、第 1 レベルのキャッシュから、検索クエリとナレッジ記事の結果と完全に一致する Now Assist Q&A Genius 結果回答を探します。一致する回答が見つからない場合は、セマンティックベクトル検索を使用して、第 2 レベルのキャッシュでクエリの意味に一致する回答を探します。キャッシュされた回答がクエリとナレッジ記事の結果と一致しない場合、AI 検索はクエリと記事の sys_id を回答生成のために Now LLM サービス に送信します。 Now LLM サービス によって生成された Now Assist Q&A Genius 結果回答は、第 1 レベルのキャッシュと第 2 レベルのキャッシュに入力されます。 動的翻訳 を使用する場合、AI 検索はキャッシュをバイパスして Now LLM サービス にクエリし、Now Assist Q&A Genius 結果の回答を生成します。 • 場所：デフォルトでは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに含まれていません。デフォルト値を上書きするには、「システムプロパティを追加する」の手順に従ってこのプロパティを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist in AI 検索 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_ais_assist.u_llm_api_timeout	Now LLM サービス からの Now Assist Q&A 回答生成結果を待機する最大時間 (秒)。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 120 • 場所：デフォルトでは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに含まれていません。デフォルト値を上書きするには、「システムプロパティを追加する」の手順に従ってこのプロパティを追加します。
sn_ais_assist.u_question_regex	Now Assist Q&A 回答生成の対象となる検索を定義する、大文字と小文字を区別しない Java 正規表現パターン。たとえば、`^(what|where|when|why|who|whom|which|how)\b` というパターンは、指定されたキーワードのいずれかで始まる検索クエリの対象を制限します。 このシステムプロパティに値が定義されている場合、指定されたパターンに一致する、サポートされているアプリケーション内の検索のみが Now Assist Q&A 回答生成の対象となります。 値が定義されていない場合、サポートされているアプリケーションのすべての検索が Now Assist Q&A 回答生成の対象となります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル Java 正規表現パターンの構文については、「java.regex.util.Pattern クラスの Javadoc」を参照してください。
sn_ais_assist.u_sanitize_html	Now Assist Q&A 回答生成のために Now LLM サービス に送信する前に、ナレッジ記事のテキストから HTML タグを削除するオプション。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：デフォルトでは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに含まれていません。デフォルト値を上書きするには、「システムプロパティを追加する」の手順に従ってこのプロパティを追加します。

AI 検索 Genius 結果ウィジェットのオプション

AI 検索 Genius 結果ウィジェットには、いくつかのオプションが含まれています。アドミニストレーターは、これらのオプションの値をカスタマイズして、レコードプロデューサーに対するウィジェットの動作を制御できます。

レコードプロデューサーで AI 検索 Genius 結果ウィジェットのオプション値を設定する方法の詳細については、「AI 検索 Genius 結果ウィジェットの構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
continue_button_label	レコードプロデューサーの [続行] ボタンのラベル。 タイプ：文字列 デフォルト値：*Continue*
disable_attachments	レコードプロデューサーに表示される Genius 結果に添付ファイルを表示するかどうか。 タイプ：ブーリアン サポートされている値は次のとおりです。 • *FALSE*：レコードプロデューサーの Genius 結果に添付ファイルを表示します。 • *TRUE*：レコードプロデューサーの Genius 結果に添付ファイルを表示しません。 デフォルト値：*FALSE*
disable_save_as_draft_button	レコードプロデューサーの [下書きとして保存する] ボタンを表示するかどうか。 タイプ：ブーリアン サポートされている値は次のとおりです。 • *FALSE*：レコードプロデューサーの [下書きとして保存する] ボタンを表示します。 • *TRUE*：レコードプロデューサーの [下書きとして保存する] ボタンを非表示にします。 デフォルト値：*FALSE*
disable_submit_button	レコードプロデューサーの [送信] ボタンを表示するかどうか。 タイプ：ブーリアン サポートされている値は次のとおりです。 • *FALSE*：レコードプロデューサーの [送信] ボタンを表示します。 • *TRUE*：レコードプロデューサーの [送信] ボタンを非表示にします。 デフォルト値：*TRUE*
search_application	Genius 結果を検索する際に、レコードプロデューサー構成の検索アプリケーションを使用するか、ポータル構成索アプリケーションを使用するか。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	タイプ：文字列 サポートされている値は次のとおりです。 • *aisrp*：レコードプロデューサー構成から検索アプリケーションを使用します。 • *portal*：ポータル構成から検索アプリケーションを使用します。 デフォルト値：*aisrp*
search_event	Genius 結果を検索するタイミング。 タイプ：文字列 サポートされている値は次のとおりです。 • *on_change*：ユーザーがレコードプロデューサーの検索フィールドから別のフィールドにフォーカスを移動したときに検索します。 • *on_wait*：ユーザーがレコードプロデューサーの検索フィールドへのテキスト入力を停止したときに検索します。 デフォルト値：*on_wait*
search_loading_text	検索で Genius 結果を探しているときに表示されるテキスト。 タイプ：文字列 デフォルト値：*Now Assist is generating the results…*
search_type	表示する検索結果のタイプ。 タイプ：文字列 サポートされている値は次のとおりです。 • *genius_result*：Genius 結果カードを表示しますが、提案は表示しません。 • *genius_result_and_suggestions*：Genius 結果カードと提案を表示します。 デフォルト値：*genius_result_and_suggestions*
show_buttons_on_load	フォームをロードする際にボタンを表示するかどうか。 タイプ：ブーリアン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	サポートされている値は次のとおりです。 • *FALSE*：フォームのロード時にボタンを非表示にします。 • *TRUE*：フォームのロード時にボタンを表示します。 デフォルト値：*TRUE*
solution_found_button_label	インシデント/ケースの作成をキャンセルするソリューションが見つかったボタンのラベル。 タイプ：文字列 デフォルト値：*Cancel*
sources_label	ソースのラベル。 タイプ：文字列 デフォルト値：*Sources*
suggestions_label	関連するコンテンツの提案のラベル。 タイプ：文字列 デフォルト値：*Related Content*

外部コンテンツコネクタ

外部コンテンツコネクタ ServiceNow® Store アプリケーションを使用すると、AI 検索アプリケーションは、サポートされている外部ソースシステム (Atlassian Confluence Cloud や Microsoft SharePoint Online など) からコンテンツとメタデータを検索できます。

開始するには

詳細	インストール	構成
提供されている機能について学ぶ 外部コンテンツコネクタ	インスタンスで 外部コンテンツコネクタ プラグインをアクティブ化する	外部データソースのコネクタとクロールスケジュールを設定する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	参照	
コネクタのクロールを開始して、クロール結果、メトリクス、ユーザーマッピングを確認する	インストールされたコンポーネントを表示する外部コンテンツコネクタ	

役に立つリソース

以下の ServiceNow リソースで、役立つ情報が得られる場合があります。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

開発者

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

Now Learning

Now Learning

NowCreate

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

サポート

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

外部コンテンツコネクタの詳細

外部コンテンツコネクタ を使用すると、AI 検索 アプリケーションは Atlassian Confluence Cloud や Microsoft SharePoint Online などの外部ドキュメントリポジトリからコンテンツとメタデータを

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索できます。検索の再呼び出しを拡張して外部コンテンツを含めると、検索ユーザーは必要な情報を簡単かつ迅速に見つけることができます。

外部コンテンツコネクタの概要

外部コンテンツコネクタ アプリケーションでは、外部リポジトリのドキュメントのコンテンツとメタデータのインデックスを作成して、それらのドキュメントを AI 検索 アプリケーションで検索できるようにするためのサポートが追加されています。コネクタは、 AI 検索 のコンテンツセキュリティモデルを使用して、元のドキュメントへのアクセス権限を保持します。

現在のリリースでは、次のソースシステムからのドキュメントのインデックス作成とアクセス権限がサポートされています。

- Atlassian Confluence Cloud
- Microsoft SharePoint Online

検索アドミニストレーターは、インデックス作成の要件に合わせてドキュメントとユーザーマッピングクロールをスケジュールできます。必要に応じて、検索アドミニストレーターはオンデマンドでいずれかのタイプのクロールを実行することもできます。

重要: 外部コンテンツコネクタ アプリケーションは、クロールされたドキュメントを AI 検索にフィードするときに 統合ハブトランザクションを処理します。統合ハブ 使用状況ダッシュボードで、統合ハブ サブスクリプションパッケージの利用可能なトランザクションと使用されているトランザクションをモニタリングできます。トランザクションのモニタリングの詳細については、「統合ハブ使用状況ダッシュボードのトランザクションレポート」を参照してください。

すべての外部コンテンツコネクタは、クロールされたソースシステムドキュメントから取得されたコンテンツのセマンティックベクトルインデックス作成をサポートしています。セマンティックベクトルインデックス作成と検索の詳細については、「AI 検索 でのセマンティックベクトル検索」を参照してください。

外部コンテンツコネクタのワークフロー

このインフォグラフィックでは、組織内のさまざまなユーザーが 外部コンテンツコネクタ を操作して、サポートされている外部ソースからのコンテンツとメタデータのインデックス作成と検索を可能にするサンプルワークフローを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この 外部コンテンツコネクタ ワークフローの場合：

1. 検索アドミニストレーターは、外部コンテンツコネクタの接続設定を構成し、クロールの開始点と包含/除外フィルターを構成してコネクタクロールの範囲を定義し、クロールを実行するタイミングを指定するスケジュールを定義します。
2. システムは、スケジュールされた時刻に、またはアドミニストレーターが 1 回限りのクロールを開始すると、コネクタが実行されます。クロールの際、コネクタはソースシステムからドキュメントとアクセス権限を取得し、インデックス作成のために AI 検索 にフィードします。
3. 検索ユーザーには、AI 検索 アプリケーションとやり取りするときに、外部コンテンツソースシステムからのコンテンツとメタデータが表示されます。AI 検索 のコンテンツセキュリティモデルでは、ソースシステムで設定されたユーザーとグループのアクセス権限が保持されるため、ユーザーはアクセス権限のあるドキュメントのコンテンツのみを表示できます。
4. アドミニストレーターは、クロールメトリクス、クロール履歴、ユーザーマッピングデータを確認して分析し、外部データがどのようにクロールされ、インデックスが作成されるかを把握し、外部コンテンツコネクタ 設定をより効果的に調整できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

デフォルトでは、外部コンテンツコネクタは、ソースシステムから最大 100 万 (1,000,000) 個のドキュメントにインデックスを付けることができます。コネクタがこの制限を超えると、ソースシステムのクロールは続行しますが、新規または変更されたドキュメントを無視し、インデックス付けのためにドキュメントの削除のみを AI 検索 に送信します。コネクタは、インデックス作成の制限を超えてクロールする 10,000 個のドキュメントごとに 1 つのエラーメッセージをログに記録します。

コネクタの 1 つがインデックス作成の制限に達した場合は、クロール設定とファイルの包含/除外フィルターを更新して、取得するドキュメントの数を減らすことができます。逆に、1,000,000 個以上のドキュメントにインデックスを付ける必要がある場合は、https://support.servicenow.com/now で カスタマーサービス & サポート ケースを作成して、コネクタの制限の引き上げを要求できます。

外部コンテンツコネクタのメリット

メリット	機能	ユーザー
サポートされている外部データソースシステムからドキュメントとセキュリティ権限を取得するようにコネクタを構成します。	外部コンテンツコネクタの作成	検索アドミニストレーター
クロールするソースシステムの場所と、インデックス作成のために AI 検索にフィードするファイルタイプを指定して、外部コンテンツコネクタがクロールする範囲を制御します。	外部コンテンツコネクタのクロール設定の構成	検索アドミニストレーター
外部コンテンツコネクタのクロールスケジュールを指定する	外部コンテンツコネクタのクロールスケジュールの定義	検索アドミニストレーター
ソースシステムからドキュメントコンテンツの全部または一部をオンデマンドで更新する	外部コンテンツコネクタの 1 回限りの完全または部分的なドキュメントクロールの実行	検索アドミニストレーター
ソースシステムからユーザーとグループのアクセス権限をオンデマンドで更新する	外部コンテンツコネクタの 1 回限りのユーザーマッピングクロールの実行	検索アドミニストレーター
ドキュメントクロールによって取得されたソースシステムアイテムのメトリクスを確認する	外部コンテンツコネクタのクロール履歴と分析の確認	検索アドミニストレーター
ユーザーマッピングクロールによって取得されたユーザーとグループのアクセス権限を確認する	外部コンテンツコネクタのユーザーマッピングの確認	高セキュリティの検索アドミニストレーター
外部データソースシステムからインデックス付けされたコンテンツとメタデータを検索する	AI 検索 の使用	AI 検索ユーザー

Now Assist Genius 結果とのインタラクション

AI 検索 in Now Assist アプリケーションと Now Assist in 仮想エージェント ServiceNow Store アプリケーションがインストールされている場合、Now Assist in 仮想エージェント に対して生成された Genius 結果回答に、外部コンテンツ検索結果を含めることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部コンテンツ検索結果は、Now Assist Q&A または Now Assist アクション Genius 結果の回答を生成するときに無視されます。

ドメインセパレーションと外部コンテンツコネクタ

外部コンテンツコネクタではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート) 」を参照してください。

外部コンテンツコネクタでのドメインセパレーションの概要

外部コンテンツコネクタ ServiceNow® Store アプリケーションを使用すると、外部ソースシステムドキュメントのコンテンツを AI 検索 アプリケーションで検索できます。外部コンテンツコネクタではドメインセパレーションはサポートされていません。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

外部コンテンツコネクタのインストール

外部コンテンツコネクタ アプリケーションを ServiceNow® Store からインストールします。

始める前に

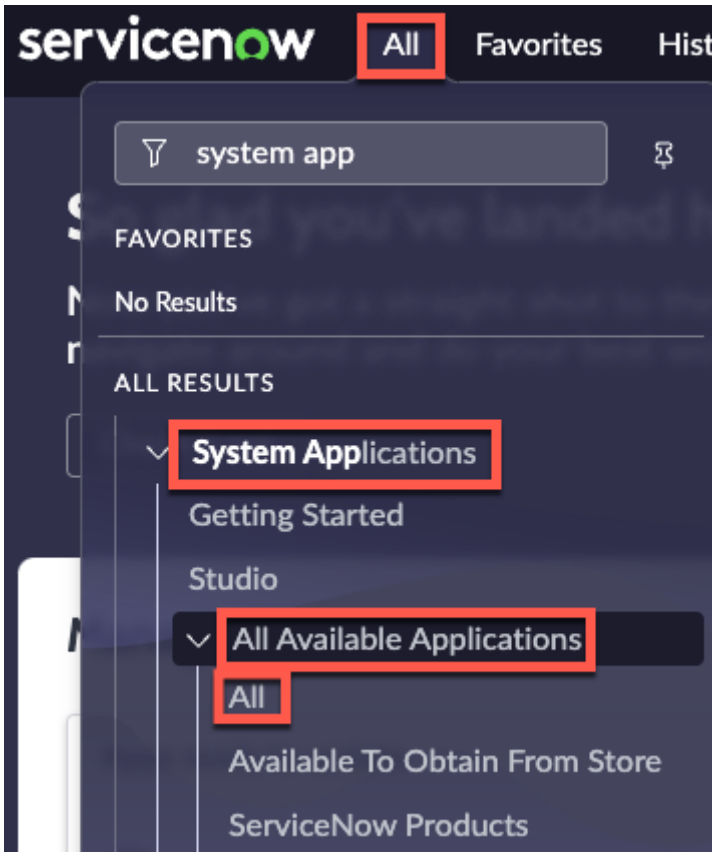
- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得 」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、外部コンテンツコネクタ アプリケーション (sn_ext_conn) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、それを ServiceNow Store に要求することが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. [インストール] を選択します。

次のタスク
プラグインをインストールすると、AI 検索 アドミニストレーターは、サポートされている外部コンテンツリポジトリからコンテンツ、メタデータ、ユーザー、グループメンバーシップをクロールするようにコネクタを構成できます。外部コンテンツコネクタの構成の詳細については、「外部コンテンツコネクタの構成」を参照してください。

外部コンテンツコネクタの構成

外部コンテンツコネクタ の実装を計画し構成します。

外部コンテンツコネクタの構成の概要

外部コンテンツソースシステムからのコンテンツの取得とインデックス作成を構成するには、次の手順が必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成手順	説明
ソースシステムアドミニストレーターは、外部コンテンツソースシステムのアクセス設定を構成します	• 外部コンテンツのインデックス作成用の Atlassian Confluence Cloud の構成 • 外部コンテンツのインデックス作成用の Microsoft SharePoint Online の構成
AI 検索アドミニストレーターは、外部コンテンツコネクタを作成して構成します。	• 外部コンテンツコネクタの作成 ◦ Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタの接続設定 ◦ Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの接続設定 • 外部コンテンツコネクタのクロール設定の構成 (オプション) ◦ Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタのクロール設定を構成する ◦ Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタのクロール設定を構成する • 外部コンテンツコネクタのクロールスケジュールの定義

ソースシステムのドキュメント量の見積もり

ソースシステムツールを使用すると、外部コンテンツコネクタで取得できるドキュメントの数を見積もることができます。ソースシステムで利用可能なドキュメントの数を見積もることで、そのソースシステムに外部コンテンツコネクタを構成するときに、クロールスコープ制限を適用する必要があるかどうかを判断できます。

Atlassian Confluence Cloud のドキュメントボリュームの見積もり

Atlassian Confluence Cloud ソースシステムに含まれるドキュメントの数を見積もります。この情報を使用して、Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタに必要なクロールスコープ設定を判断します。

始める前に

組織の Atlassian Confluence Cloud ソースシステムには、次の認証情報と権限が必要です。

- アドミニストレーターアカウントのログイン認証情報
- レポートを作成する権限

必要なロール：なし

このタスクについて

Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタを設定する前に、Atlassian Confluence Cloud ソースシステムで利用可能なドキュメントの数を見積もっておくと便利です。

利用可能なドキュメントの数を見積もることで、インデックス付きドキュメントの制限を超えないように Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタのクロールスコープを制限する必要があるかどうかを判断できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

デフォルトでは、外部コンテンツコネクタは、ソースシステムから最大 100 万 (1,000,000) 個のドキュメントにインデックスを付けることができます。コネクタがこの制限を超えると、ソースシステムのクロールは続行しますが、新規または変更されたドキュメントを無視し、インデックス付けのためにドキュメントの削除のみを AI 検索 に送信します。コネクタは、インデックス作成の制限を超えてクロールする 10,000 個のドキュメントごとに 1 つのエラーメッセージをログに記録します。

コネクタの 1 つがインデックス作成の制限に達した場合は、クロール設定とファイルの包含/除外フィルターを更新して、取得するドキュメントの数を減らすことができます。逆に、1,000,000 個以上のドキュメントにインデックスを付ける必要がある場合は、https://support.servicenow.com/now で カスタマーサービス & サポート ケースを作成して、コネクタの制限の引き上げを要求できます。

手順

1. アドミニストレーター認証情報を使用して、Atlassian Confluence Cloud 管理コンソールにログインします。
   Atlassian Confluence Cloud 管理コンソールの URL は通常 `https://<hostname>.atlassian.net/wiki/admin` です。`<hostname>` は組織固有のホスト名です。
2. 管理画面のメニューで、[設定] > [データ管理] > [スペースレポート]に移動します。
3. [レポートの作成] を選択し、新しいレポートの [ダウンロード] リンクが表示されるまで待ちます。
   レポートの生成には数分かかる場合があります。
4. 新しいレポートの [ダウンロード] アクションを選択し、プロンプトが表示されたら、スペース レポートの CSV ファイルを便利な場所に保存します。
5. 選択したツールで、ダウンロードしたスペースレポートの CSV ファイルを開きます。
6. スペースレポートの CSV ファイルに一覧表示される各スペースで、一覧表示されている [コンテンツ数 (Content Count)] と [添付ファイル] の数を足して、スペース内の利用可能なドキュメントの数を見出します。
   たとえば、スペースレポートの CSV ファイル内のスペースのエントリに、コンテンツ数が 3571、添付ファイルが 258 と表示されている場合、そのスペースで利用可能なドキュメントの合計数は 3,829 です。
7. すべてのスペースの利用可能なドキュメント数を合計して、Atlassian Confluence Cloud ソースシステムで利用可能なドキュメントの合計数を出します。

次のタスク

Atlassian Confluence Cloud ソースシステムで使用可能なドキュメントの合計数が、100 万 (1,000,000) のドキュメントのコネクタ制限を超える場合は、Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタのクロールスコープを制限する必要があります。ドキュメントの合計数がコネクタの制限より少ないスペースのセットを選択し、AI 検索 アドミニストレーターに通知して、それらのスペースのみを含めるように外部コンテンツコネクタのクロール設定を構成できるようにします。

Atlassian Confluence Cloud コネクタのクロール設定の構成の詳細については、「Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタのクロール設定を構成する」を参照してください。

Microsoft SharePoint Online のドキュメント量の見積もり

Microsoft SharePoint Online ソースシステムに含まれるドキュメントの合計数と個々のサイトのドキュメント数を見積もります。この情報を使用して、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタに必要なクロールスコープ設定を判断します。

始める前に

組織の Microsoft 365 アドミンセンターインスタンスには、次の認証情報と権限が必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ログイン認証情報
- Microsoft SharePoint Online アクティブなサイトリストを構成およびエクスポートする権限

Microsoft 365 アドミンセンターのレポートにアクセスする方法の詳細については、Microsoft Learn サイトの「アドミンセンターの Microsoft 365 レポート」の記事を参照してください。

必要なロール：なし

このタスクについて

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタを設定する前に、Microsoft SharePoint Online ソースシステムとその各サイトで利用可能なドキュメントの数を見積もっておくと便利です。

利用可能なドキュメントの数を見積もることで、インデックス付きドキュメントの制限を超えないように Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタのクロールスコープを制限する必要があるかどうかを判断できます。

重要:

デフォルトでは、外部コンテンツコネクタは、ソースシステムから最大 100 万 (1,000,000) 個のドキュメントにインデックスを付けることができます。コネクタがこの制限を超えると、ソースシステムのクロールは続行しますが、新規または変更されたドキュメントを無視し、インデックス付けのためにドキュメントの削除のみを AI 検索 に送信します。コネクタは、インデックス作成の制限を超えてクロールする 10,000 個のドキュメントごとに 1 つのエラーメッセージをログに記録します。

コネクタの 1 つがインデックス作成の制限に達した場合は、クロール設定とファイルの包含/除外フィルターを更新して、取得するドキュメントの数を減らすことができます。逆に、1,000,000 個以上のドキュメントにインデックスを付ける必要がある場合は、https://support.servicenow.com/now で カスタマーサービス & サポート ケースを作成して、コネクタの制限の引き上げを要求できます。

手順

1. https://admin.microsoft.com/ で Microsoft 365 アドミンセンターにログインします。
2. [アドミンセンター] > [すべてのアドミンセンター]に移動し、アドミンセンターのリストで **[SharePoint]** を選択します。
3. [サイト] > [アクティブなサイト]に移動します。
4. [アクティブなサイト] のリストで [列のカスタマイズ **(Customize columns)]** ヘッダーを選択し、次の列が表示対象として選択されていることを確認して、[適用] を選択します。
   - サイト名
   - URL
   - 使用ストレージ (GB)
   - ファイル
5. 次の手順を実行して、アクティブなサイトのドキュメント数をエクスポートして分析します。

   a. [エクスポート] を選択します。

   b. プロンプトが表示されたら、アクティブなサイトの CSV リストを便利な場所に保存します。

   c. 選択したツールで、エクスポートされたアクティブサイトの CSV リストを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. アクティブなサイトのリスト内の各サイトエントリで、[ファイル] フィールドで使用可能なドキュメントの数を出します。
[サイト名] と [URL] フィールドの値を使用してサイトを識別します。

e. アクティブなサイトの CSV リスト内のすべてのサイトの [ファイル] フィールドの値を足して、Microsoft SharePoint Online ソースシステムで利用可能なドキュメントの合計数を出します。

次のタスク

Microsoft SharePoint Online ソースシステムで使用可能なドキュメントの合計数が、100 万 (1,000,000) のドキュメントのコネクタ制限を超える場合は、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタのクロールスコープを制限する必要があります。ドキュメントの合計数がコネクタの制限より少ないスペースのセットを選択し、AI 検索 アドミニストレーターに通知して、それらのサイトのみを含めるように外部コンテンツコネクタのクロール設定を構成できるようにします。

Microsoft SharePoint Online コネクタのクロール設定の構成の詳細については、「Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタのクロール設定を構成する」を参照してください。

外部コンテンツのインデックス作成用のソースシステムの構成

ソースシステムアドミニストレーターは、外部コンテンツコネクタがドキュメントのインデックスを作成できるように設定し、検索用のセキュリティ設定を構成します。これらの設定は、ソースシステムをクロールする外部コンテンツコネクタを作成する前に、そのソースシステムに対して構成する必要があります。

各外部コンテンツコネクタには、次のトピックで示すように、独自のソースシステム構成要件があります。

外部コンテンツのインデックス作成用の **Atlassian Confluence Cloud** の構成

Atlassian Confluence Cloud ソースシステムアドミニストレーターは、Atlassian 開発者コンソールと Atlassian 管理で設定を構成します。これらの設定により、Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタは、検索用に Atlassian Confluence Cloud ソースシステムのドキュメントとセキュリティ設定のインデックスを作成できます。

これらのソースシステム設定は、Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタを作成する前に構成する必要があります。

Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタの **Atlassian** 設定を構成する

Atlassian 開発者コンソールで OAuth 2.0 アプリケーションを登録し、Atlassian 管理 で API キーを作成して、Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタが Atlassian Confluence Cloud ソースシステムのスペースとアクセス権限にクロールできるようにします。

始める前に

組織の Atlassian 管理アプリケーションには、次の認証情報と権限が必要です。

Atlassian portal	必須の認証情報と権限
Atlassian 開発者コンソール (https://developer.atlassian.com/console/myapps/)	• ログイン認証情報 • 登録済みアプリケーションの設定を表示する権限 • 新しいアプリケーションを登録する権限

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Atlassian portal	必須の認証情報と権限
	• アプリケーションの詳細な Confluence API スコープを設定する権限 • アプリケーションの OAuth 2.0 コールバック URL を設定する権限
Atlassian 管理 (https://admin.atlassian.com/)	• ログイン認証情報 • 新しいアドミン API キーを作成する権限

必要なロール：admin

このタスクについて

Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタは、Confluence API を使用して Atlassian Confluence Cloud ソースシステムからコンテンツを取得します。

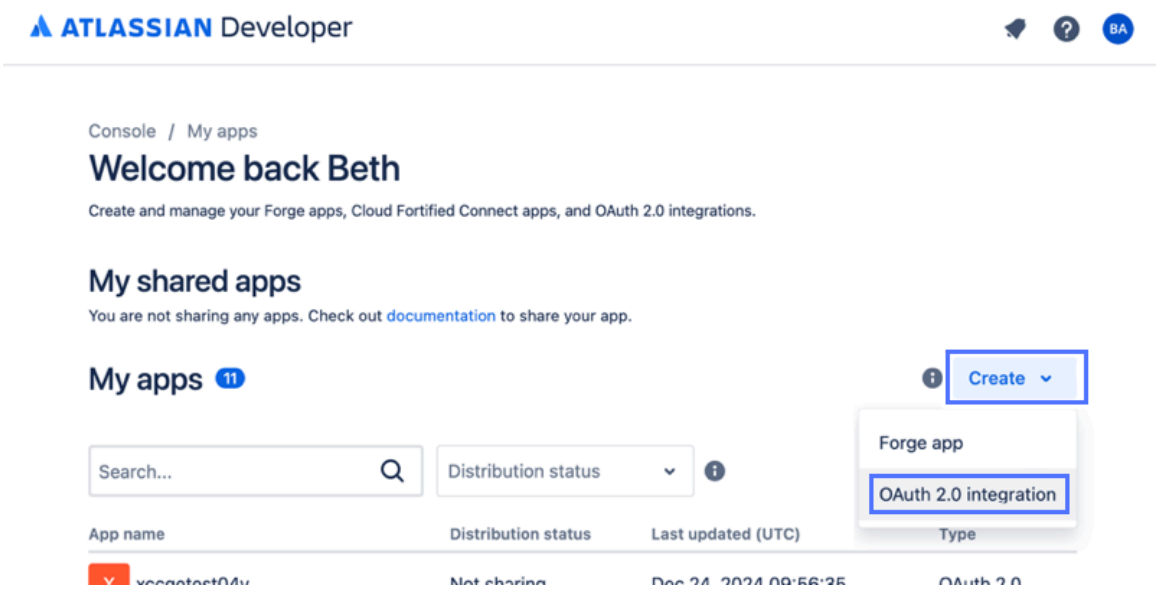
コネクタが Confluence API を介して Atlassian Confluence Cloud ソースシステムにアクセスできるようにするには、Atlassian 開発者コンソールで OAuth 2.0 統合を構成し、Atlassian 管理 で API キーを構成する必要があります。検索アドミニストレーターは、OAuth 2.0 統合と API キーからコピーされた設定を使用して、Atlassian Confluence Cloudソースシステムに適切に接続できるように Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタを構成できます。

手順

1. Atlassian 開発者コンソールで、次の手順を実行して、Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタの新しい OAuth 2.0 統合を登録します。

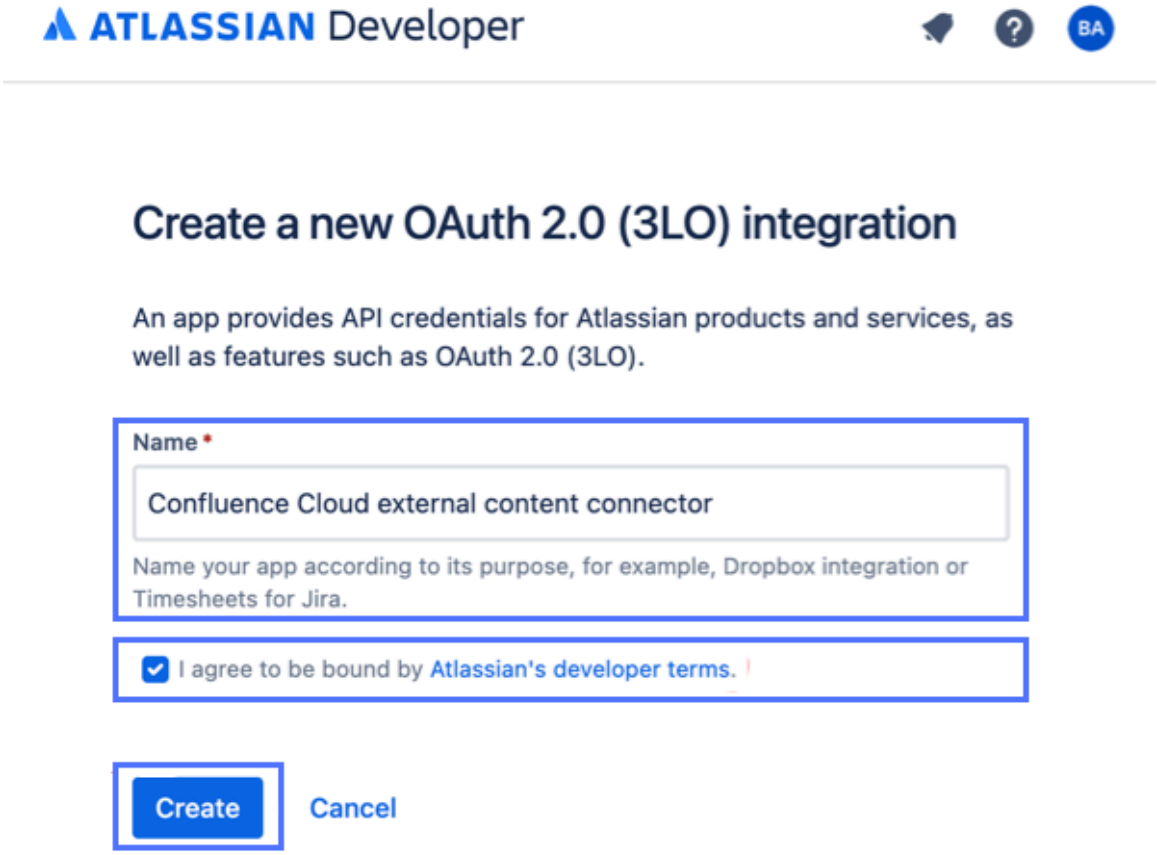
   a. https://developer.atlassian.com/console/myapps/ の Atlassian 開発者コンソールにログインします。

   b. [マイアプリ (My apps)] セクションで、[作成] > **[OAuth 2.0 統合 (OAuth 2.0 integration)]**を選択します。



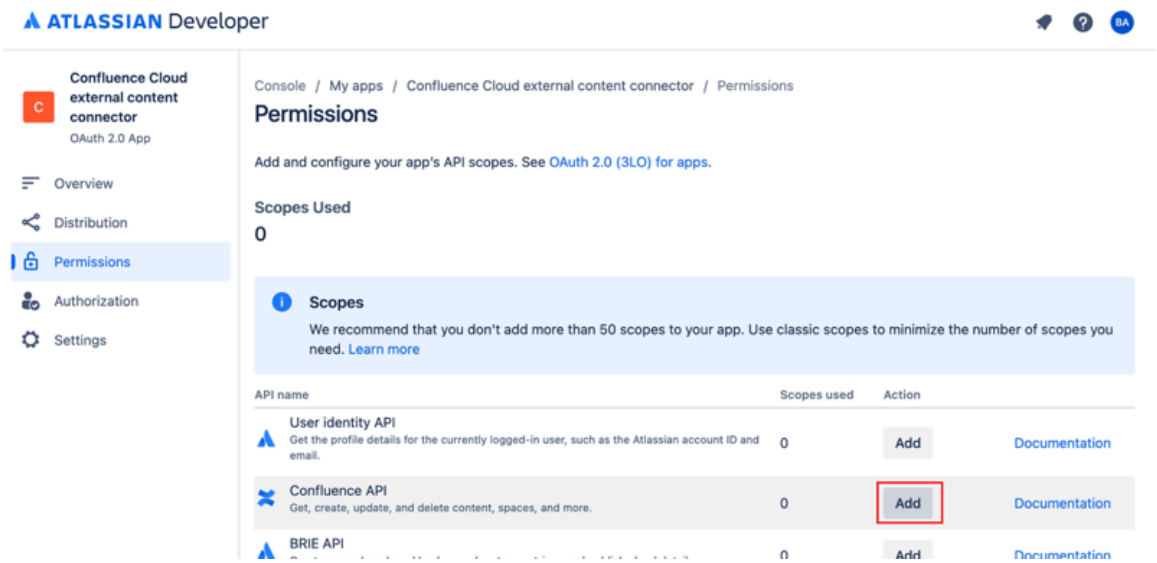
   c. OAuth 2.0 統合の名前を入力し、Atlassian の開発者規約に同意するオプションを選択して、[作成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



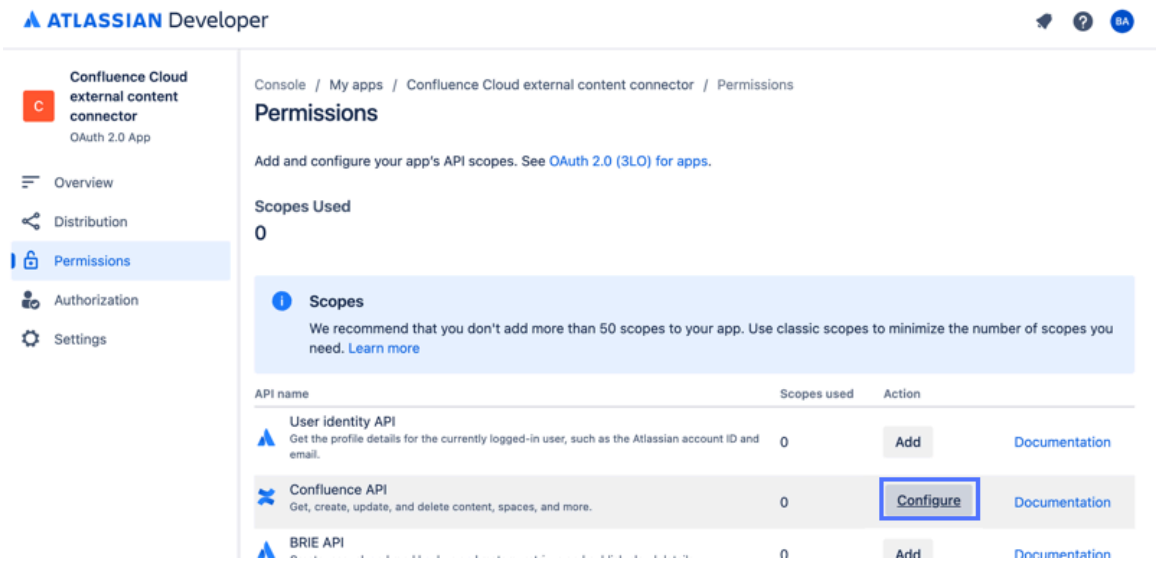
たとえば、OAuth 2.0 統合の名前として「`Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタ`」と入力します。

d. OAuth 2.0 統合の権限画面に移動し、[Confluence API] 行で [追加] を選択します。



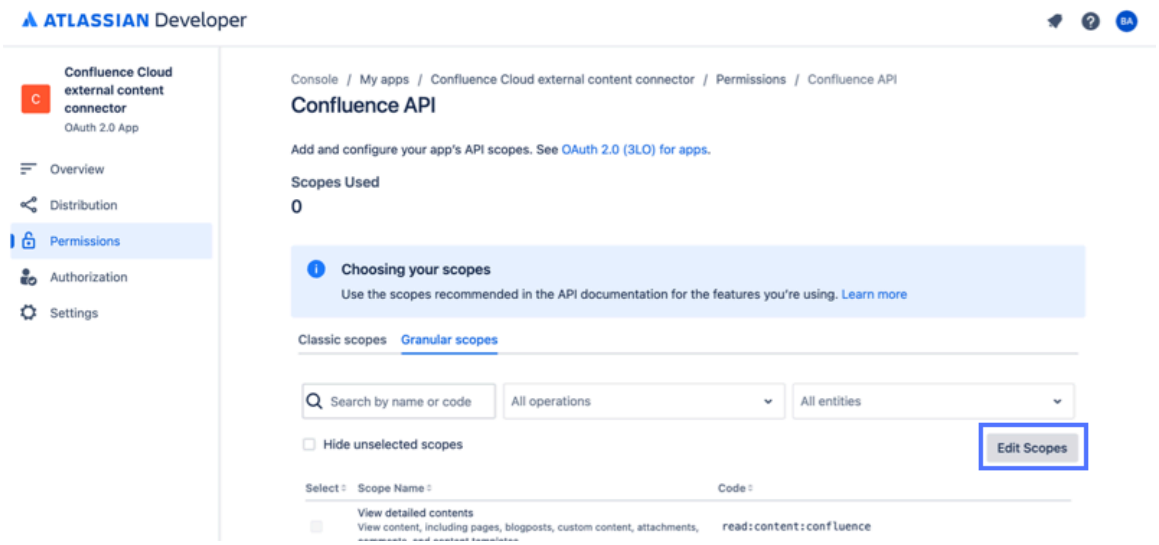
e. [Confluence API] 行で [構成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



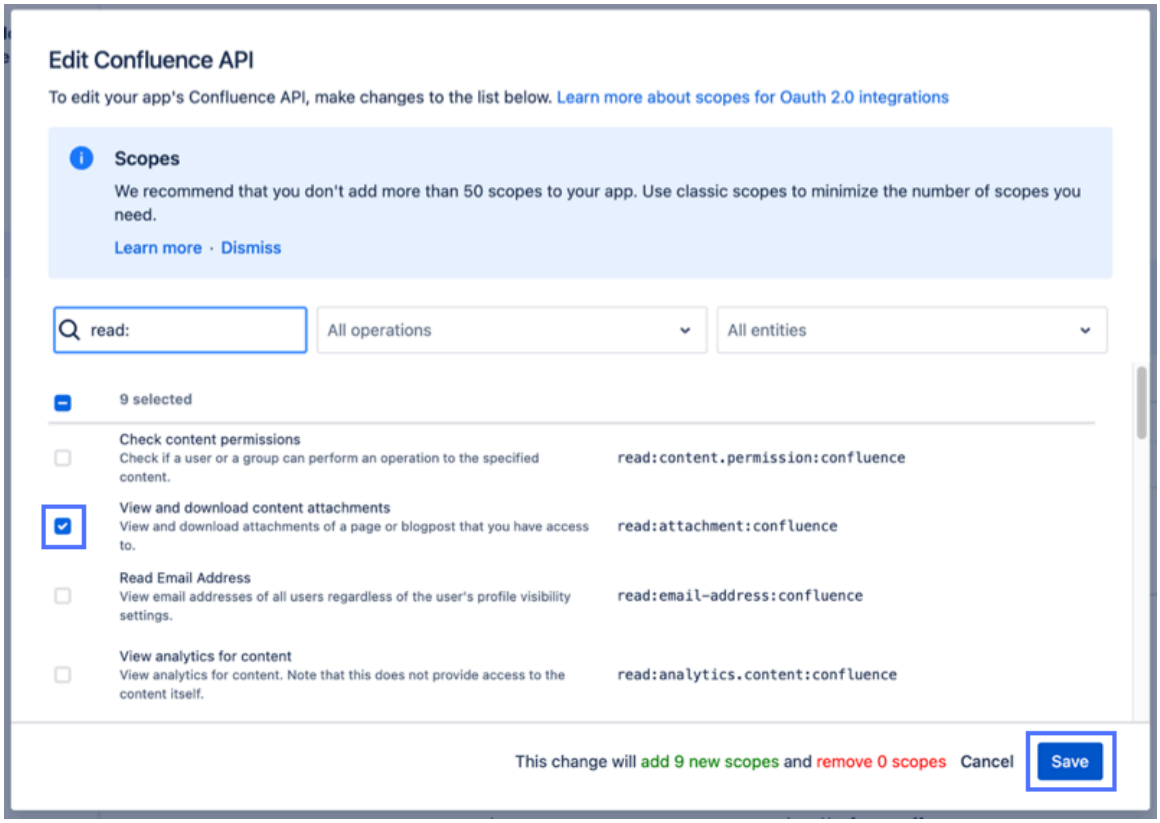
f. [詳細なスコープ (Granular scopes)] タブで、 [スコープを編集 **(Edit Scopes)]** を選択し、次の各スコープのオプションを選択します。

- read:attachment:confluence
- read:blogpost:confluence
- read:content-details:confluence
- read:content.metadata:confluence
- read:folder:confluence
- read:group:confluence
- read:page:confluence
- read:space:confluence
- read:user:confluence

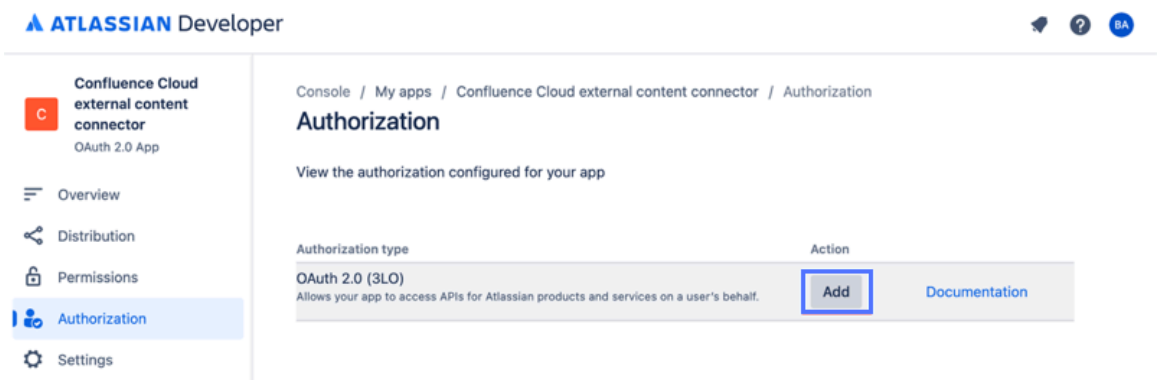


g. [保存] を選択します。

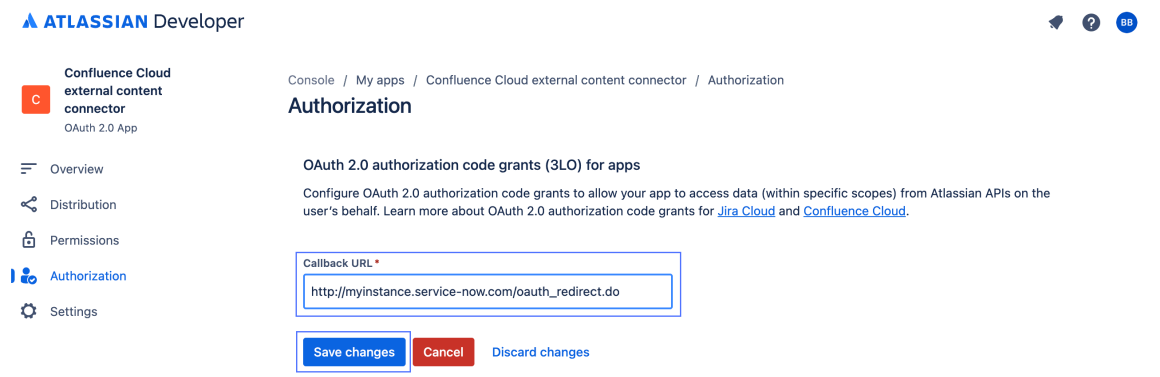
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



h. OAuth 2.0 統合の認証画面に移動し、OAuth 2.0 (3LO) 認証タイプの行で [追加] を選択します。

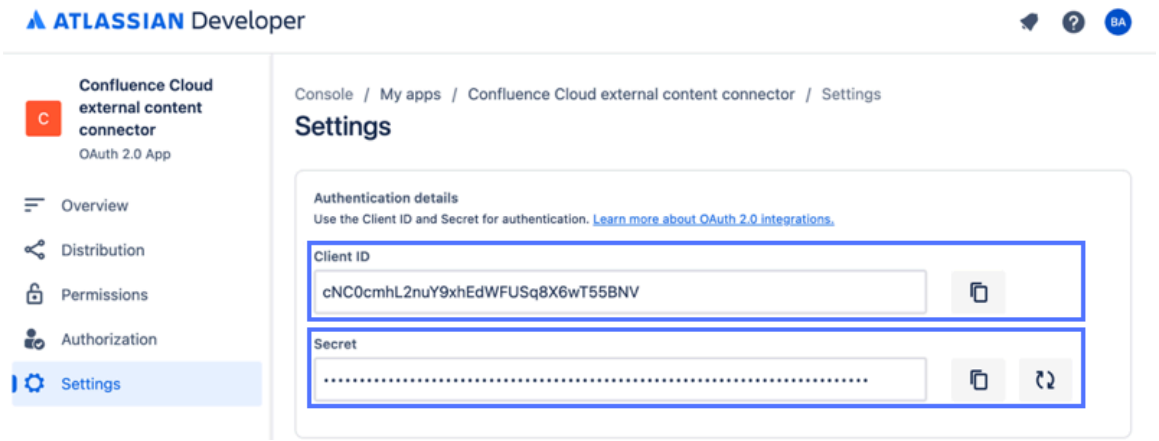


i. コールバック URL として「`http://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do`」と入力し、`<instance-name>` を Now Platform® インスタンス名に置き換えて、[変更内容を保存] を選択します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

j. OAuth 2.0 統合の設定画面に移動し、クライアント ID とシークレットの値を安全な場所に記録します。



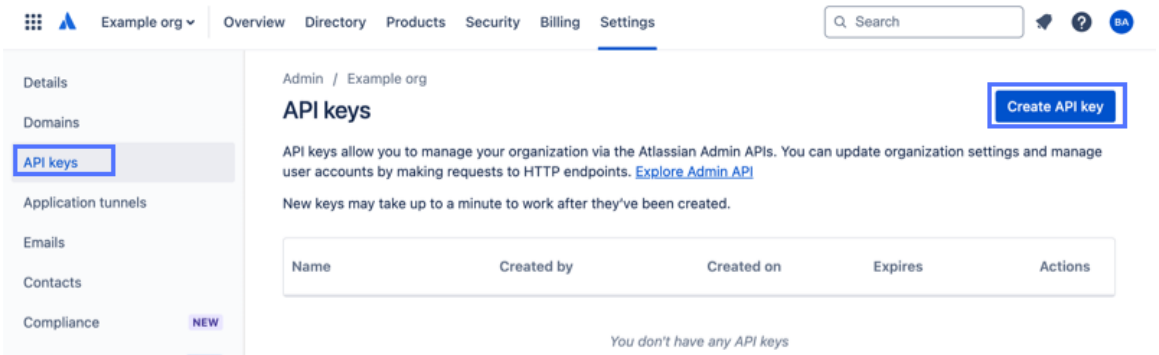
重要: AI 検索 アドミニストレーターは、Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツ コネクタを構成するときに、これらのクライアント ID とシークレットの値が必要です。

2. Atlassian 管理 で、次の手順を実行して新しいアドミン API キーを作成します。

a. https://admin.atlassian.com/ の Atlassian 管理 にログインします。

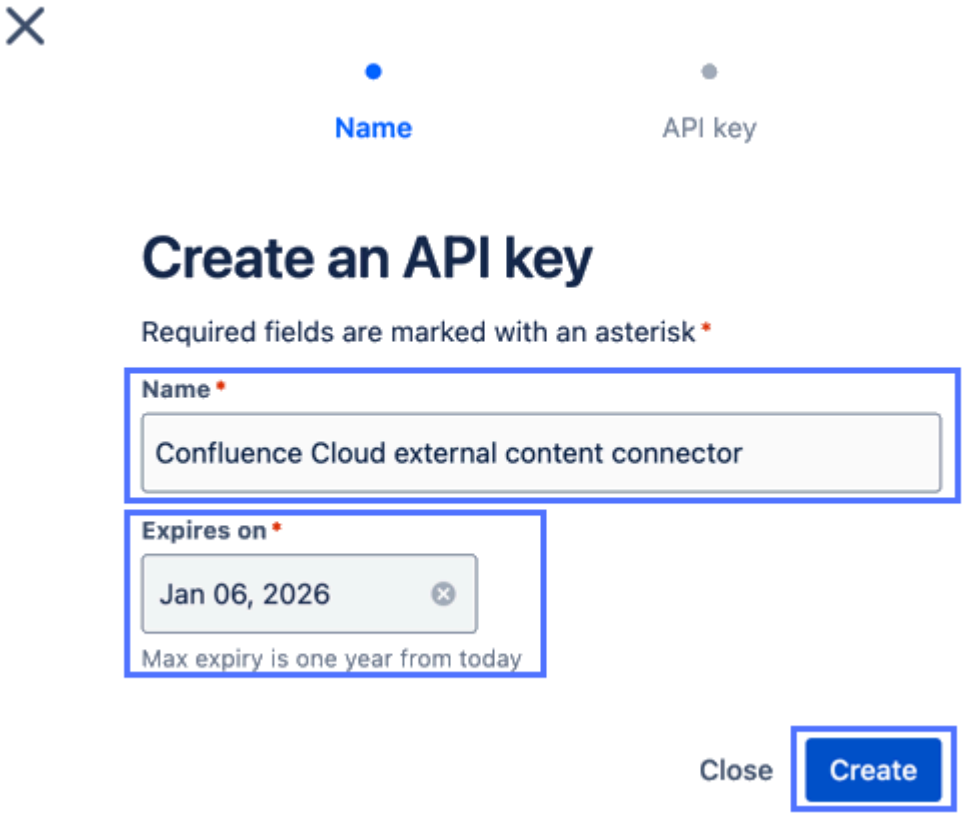
b. タブリストで [設定] を選択します。

c. [API キー] を選択し、 **[API キーを作成 (Create API key)]** を選択します。



d. 新しい API キーの名前と有効期限を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

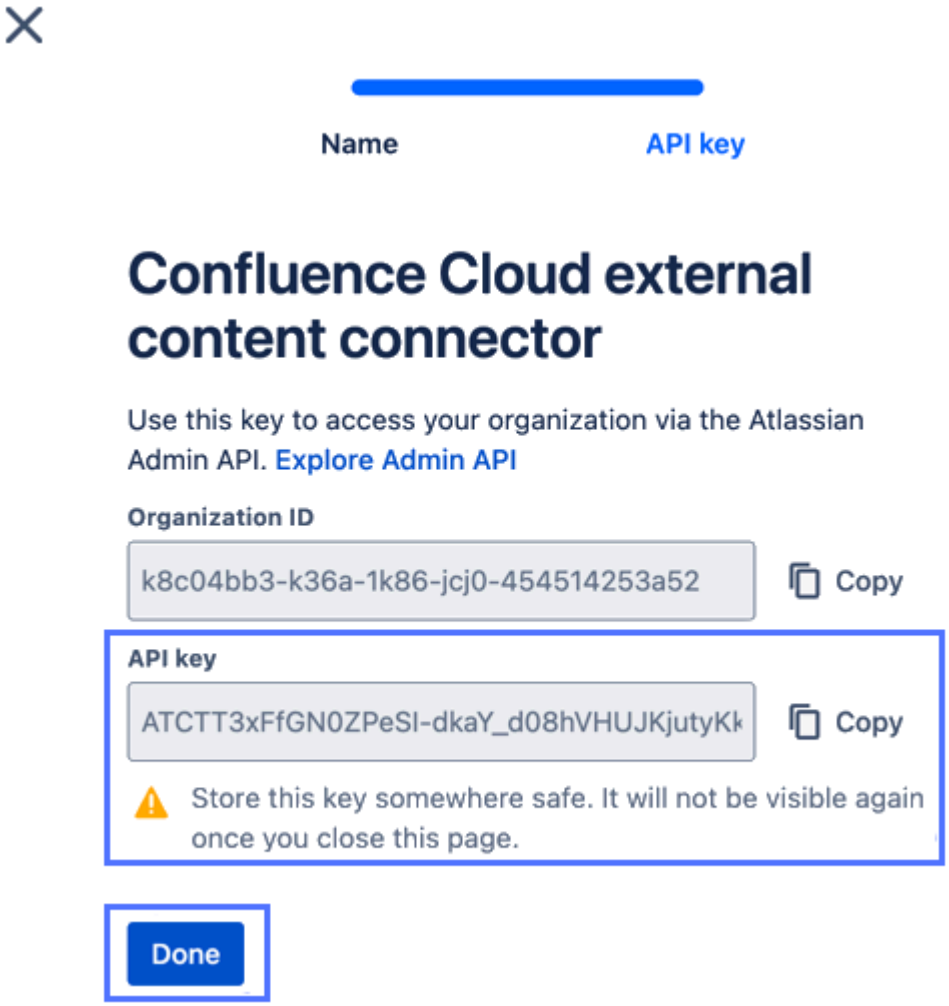


たとえば、API キーの名前として「`Confluence Cloud` 外部コンテンツコネクタ」と入力して、有効期限を 1 年後に設定することができます。

e. [作成] を選択します。

f. API キーの値を安全な場所に記録します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



重要: AI 検索 アドミニストレーターは、Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツ コネクタを構成する際に API キーの値が必要です。

g. [完了] を選択します。

3. Now Platform インスタンスで次の手順を実行して、Atlassian Confluence Cloud OAuth 2.0 プロバイダーのリダイレクト URL を変更します。
   a. [すべて] を選択します。
   b. [フィルター] フィールドで「`oauth_entity.list`」と入力します。
   c. Atlassian Confluence Cloud OAuth 2.0 プロバイダーエンティティレコードを編集します。
   d. エンティティレコードのリダイレクト URL を `http://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` に設定し、`<instance-name>` を Now Platform インスタンス名に置き換えます。
   e. [更新] を選択します。

次のタスク
AI 検索 アドミニストレーターに次のアイテムを提供します。

- ステップ 1.j で記録した OAuth 2.0 統合のクライアント ID とシークレット値。
- ステップ 2.f で記録した API キーの値。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 アドミニストレーターは、Atlassian Confluence Cloud インスタンスからドキュメントとアクセス権限を取得するための Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタを作成するために、これらのアイテムが必要です。

Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタの作成の詳細については、「外部コンテンツコネクタの作成」と「Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタの接続設定」を参照してください。

外部コンテンツのインデックス作成用の **Microsoft SharePoint Online** の構成

Microsoft SharePoint Online ソースシステムアドミニストレーターは、Microsoft Azure と Windows PowerShell で設定を構成します。これらの設定により、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタは、検索用に Microsoft SharePoint Online ソースシステムのドキュメントとセキュリティ設定のインデックスを作成できます。

これらのソースシステム設定は、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタを作成する前に構成する必要があります。

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの自己署名 **X.509** 証明書の作成

自己署名 X.509 証明書を JKS および CER 形式で生成します。Microsoft Azure で Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの API アクセスを構成するには、これら 2 つの証明書形式が必要です。

始める前に

Java keytool ユーティリティへのアクセス権が必要です。keytool ユーティリティの詳細については、「https://docs.oracle.com/en/java/javase/22/docs/specs/man/keytool.html」を参照してください。

必要なロール：なし

このタスクについて

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタは、X.509 証明書を使用して、Microsoft Azure で OAuth 2.0 アプリで認証します。認証により、コネクタは Microsoft Graph Security API と SharePoint API を介して Microsoft SharePoint Online データにアクセスできます。

コネクタの認証を構成するには、次のアイテムを作成する必要があります。

1. Java KeyStore (JKS) 形式の自己署名 X.509 証明書。
   - 検索アドミニストレーターは、 Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの設定を構成する際に、この JKS リポジトリファイルとそのパスワードが必要です。
   - Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタはクロールを実行する際に、この JKS リポジトリからの証明書を提示して、Microsoft Azure の OAuth 2.0 アプリの有効なクライアントとして自身を認証します。
2. CER ファイル形式の自己署名 X.509 証明書のコピー。
   - アドミニストレーターは、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタへの API アクセスを許可する Microsoft Azure OAuth 2.0 アプリにこの証明書をアップロードする必要があります。
   - Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタがクライアント認証用の証明書を提示すると、Microsoft Azure はこのアップロードされた証明書を使用して、OAuth 2.0 アプリの有効なクライアントであることを確認します。

注: 組織に自己署名証明書を生成するための独自のガイドラインがある場合は、それらに従って、JKS および CER ファイル形式で自己署名 X.509 証明書を生成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 自己署名 X.509 証明書を JKS 形式で生成します。

   a. 次の keytool コマンドを実行し、`<alias>`、`<jks-file>`、`<password>` を任意の値に置き換えます。

   ```
   keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keystore <jks-file>.jks
    -storepass "<password>" -validity 360 -keysize 2048
   ```

   たとえば、証明書のエイリアスと JKS リポジトリのファイル名として「`spo-connector-cert`」を指定し、パスワードを入力できます。

   ```
   keytool -genkey -alias spo-connector-cert -keyalg RSA -keystore
    spo-connector-cert.jks -storepass "7V=IpTOTcb?4" -validity 360
    -keysize 2048
   ```

   b. 姓名の入力を求められたら、自己署名 X.509 証明書に使用する共通名 (CN) を入力し、Enter キーを押します。
   たとえば、証明書の共通名として「`Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタ`」を指定できます。

   c. 残りの各プロンプトで、要求された情報を入力し、Enter キーを押します。

   keytool ユーティリティは、自己署名 X.509 証明書を含む新しい Java KeyStore (.jks) ファイルを生成します。

   重要: この自己署名証明書のパスワードを安全な場所に記録します。AI 検索アドミニストレーターは、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタを構成するときにこのパスワードが必要です。

2. 次の keytool コマンドを実行して、自己署名 X.509 証明書を CER ファイル形式でエクスポートします。`<cer-file>` を任意のファイル名に置き換えて、`<alias>`、`<jks-file>`、`<password>` をステップ 1 で使用したものと同じ値に置き換えます。

   ```
   keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore
    <jks-file>.jks -storepass "<password>"
   ```

   たとえば、CER ファイルのファイル名として「`spo-connector-cert`」を指定できます。

   ```
   keytool -export -alias spo-connector-cert -file spo-connector-cert.cer
    -keystore spo-connector-cert.jks -storepass "7V=IpTOTcb?4"
   ```

   keytool ユーティリティは、新しい自己署名 X.509 証明書のコピーを、選択したファイル名で CER ファイルにエクスポートします。

次のタスク
次のように、Now Platform® インスタンスの Microsoft Azure インスタンスと AI 検索 を構成するチームに、新しい X.509 証明書を提供します。

証明書アイテム	説明
CER ファイル	この証明書ファイルを Microsoft SharePoint Online アドミニストレーターに提供してください。Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの OAuth 2.0 アプリケーションを構

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

証明書アイテム	説明
	成する際に、証明書を Microsoft Azure にアップロードする必要があります。 Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの Microsoft Azure で OAuth 2.0 アプリケーションを構成する方法の詳細については、「Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの Microsoft Azure 設定を構成する」を参照してください。
JKS ファイルとパスワード	この Java KeyStore ファイルとそのパスワードを AI 検索 アドミニストレーターに提供します。Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタを構成する際に、ファイルとパスワードが必要になります。 Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの構成設定の詳細については、「外部コンテンツコネクタの作成」と「Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの接続設定」を参照してください。

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの **Microsoft Azure** 設定を構成する

OAuth 2.0 アプリケーションを Microsoft Azure に登録して、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタが Microsoft SharePoint Online ソースシステムのサイトとアクセス権限にクロールできるようにします。

始める前に

組織の Microsoft Azure インスタンスには、次の認証情報と権限が必要です。

- ログイン認証情報
- アプリケーション登録の権限
- アプリケーションに API 権限を追加する権限
- アプリケーションの API 権限に対してアドミンの同意を付与する権限
- アプリケーションの証明書をアップロードする権限

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタには、CER ファイル形式の自己署名 X.509 証明書が必要です。この証明書の作成の詳細については、「Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの自己署名 X.509 証明書の作成」を参照してください。

必要なロール：なし

このタスクについて

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタジョブは、Microsoft Graph と Microsoft SharePoint REST API を使用して、Microsoft SharePoint Online ソースシステムからコンテンツを取得します。

コネクタがこれらの API を介して Microsoft SharePoint Online ソースシステムにアクセスできるようにするには、Microsoft Azure で OAuth 2.0 アプリケーションを構成する必要があります。検索アドミニストレーターは、この Microsoft Azure アプリケーションからコピーした設定を使用して、Microsoft SharePoint Online ソースシステムに適切に接続できるように Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタを構成できます。

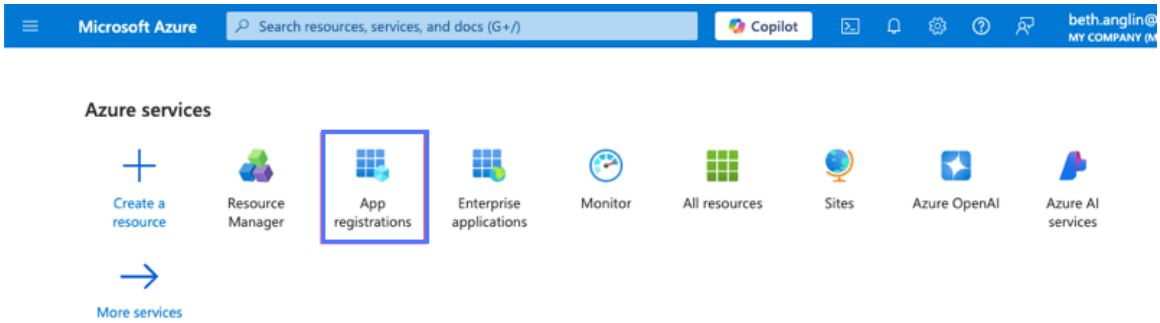
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

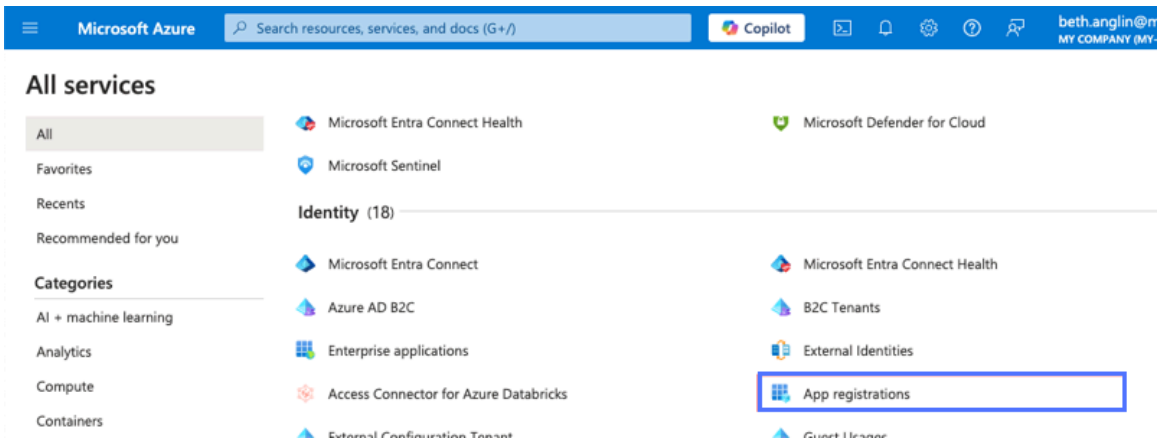
手順

1. Microsoft Azure に新しいアプリケーションを登録します。

   a. https://portal.azure.com/ の Microsoft Azure にログインします。

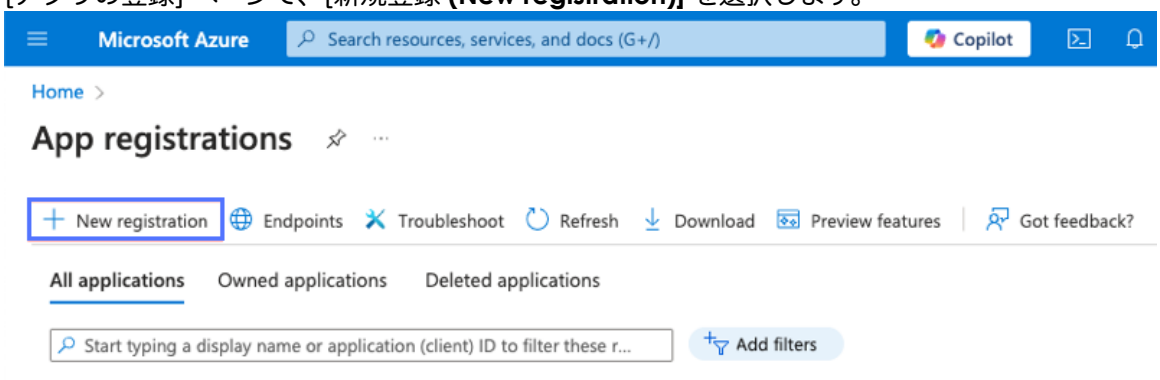
   b. [アプリの登録] を選択します。





   注: [アプリの登録] アイテムが **[Azure** サービス] セクションに表示される場合があります。そうでない場合は、[すべてのサービス] > **[ID]** のセクションで見つけます。

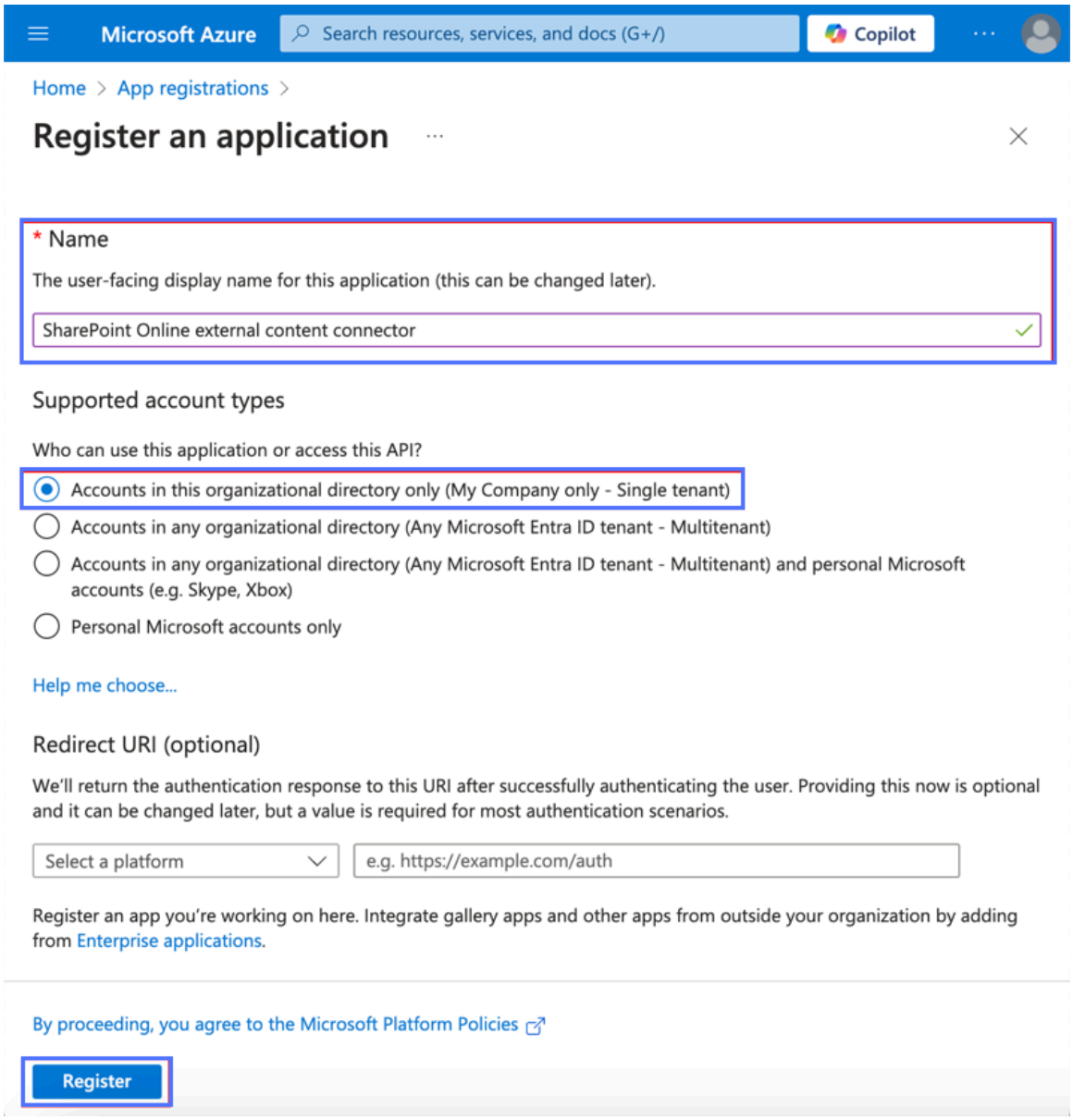
   c. [アプリの登録] ページで、[新規登録 **(New registration)]** を選択します。



   d. [アプリケーションの登録] フォームで、次のフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

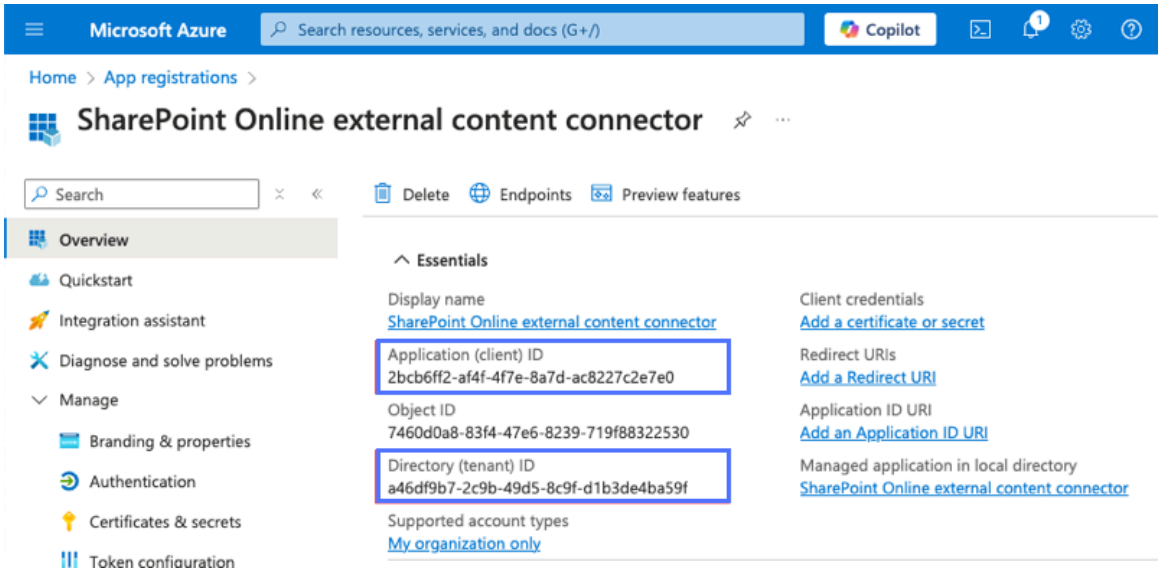
フィールド	説明
名前	OAuth 2.0 アプリケーションの一意の名前を入力します。たとえば、「`SharePoint Online` 外部コンテンツコネクタ」と入力できます。
サポートされているアカウントの種類	[この組織ディレクトリ内のアカウントのみ **(Accounts in this organizational directory only)]** (<instance-name> のみ - シングルテナント) を選択します。ここで `<instance-name>` は Microsoft Azure インスタンスの名前です。
リダイレクト URI (オプション)	このフィールドは空のままにします。



e. [登録 **(Register)]** を選択します。
新しいアプリケーションの概要画面が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [アプリケーション (クライアント) **ID]** と [ディレクトリ (テナント) **ID]** のプロパティの値を安全な場所に記録します。

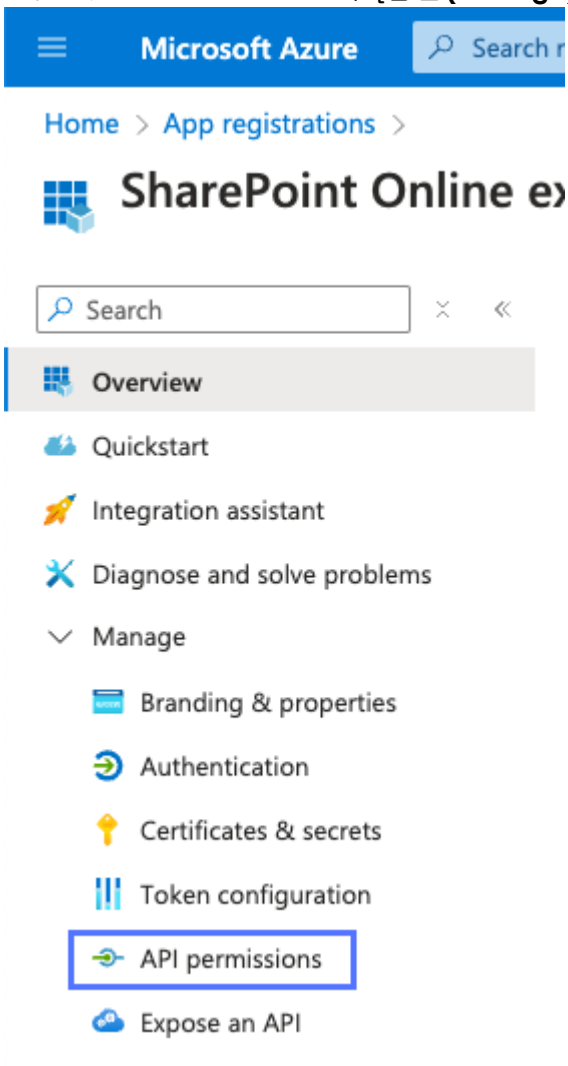


重要: AI 検索 アドミニストレーターは、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタを作成するために、アプリケーションのテナント ID とクライアント ID が必要です。

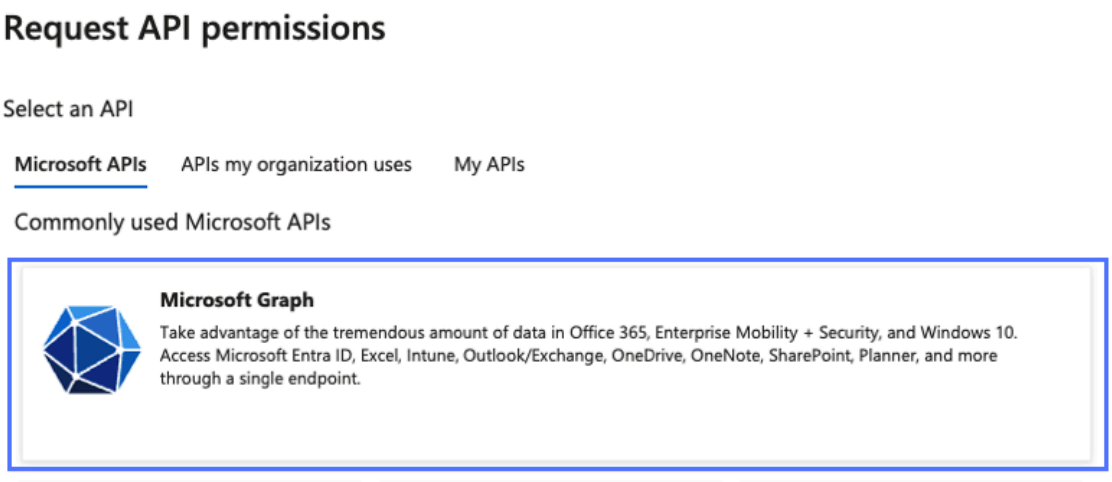
3. Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタに必要な API 権限を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. アプリケーションメニューで、[管理 **(Manage)]** > **[API** 権限 **(API permissions)]** を選択します。



b. **[cfg-azure-spo-ext-cont-connector.dita]** から *Microsoft Graph* を選択し、[アプリケーションの権限 **(Application permissions)]** を選択します。



c. 次の各権限について、[権限の選択 **(Select permissions)]** 検索フィールドに権限名を入力し、権限のオプションを見つけて選択します。

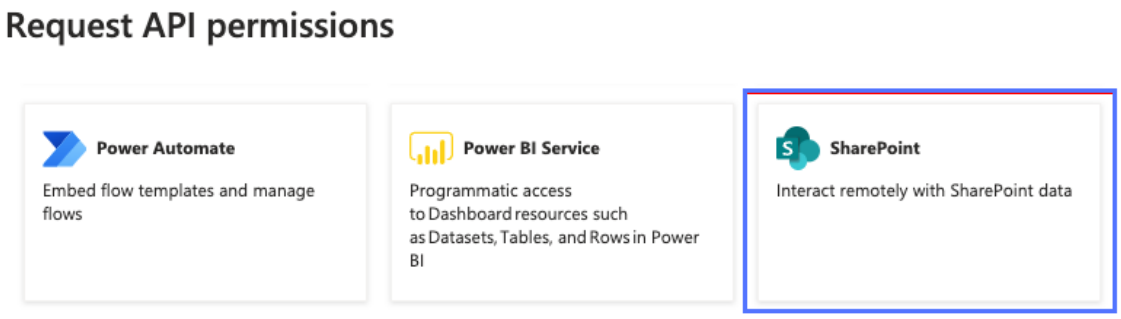
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- `Group.Read.All`
- `User.Read.All`
- `Sites.Read.All`

> **注:** Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタは、Sites.Read.All 権限のみを使用して、クロール構成と 1 回限りのクロールの自動サイト検出を実行します。手動でクロールするサイトを指定する場合は、この権限を設定する必要はありません。コネクタがクロールするサイトを指定する方法の詳細については、「外部コンテンツコネクタのクロール設定の構成」を参照してください。1 回限りのクロールの詳細については、「外部コンテンツコネクタの 1 回限りの完全または部分的なドキュメントクロールの実行」と「外部コンテンツコネクタの 1 回限りのユーザーマッピングクロールの実行」を参照してください。

d. [権限を追加] を選択します。
新しい Microsoft Graph 権限が、アプリケーションの [構成済みの権限 (Configured permissions)] リストに表示されます。

e. [cfg-azure-spo-ext-cont-connector.dita] から **[SharePoint]** を選択し、[アプリケーションの権限 **(Application permissions)]** を選択します。

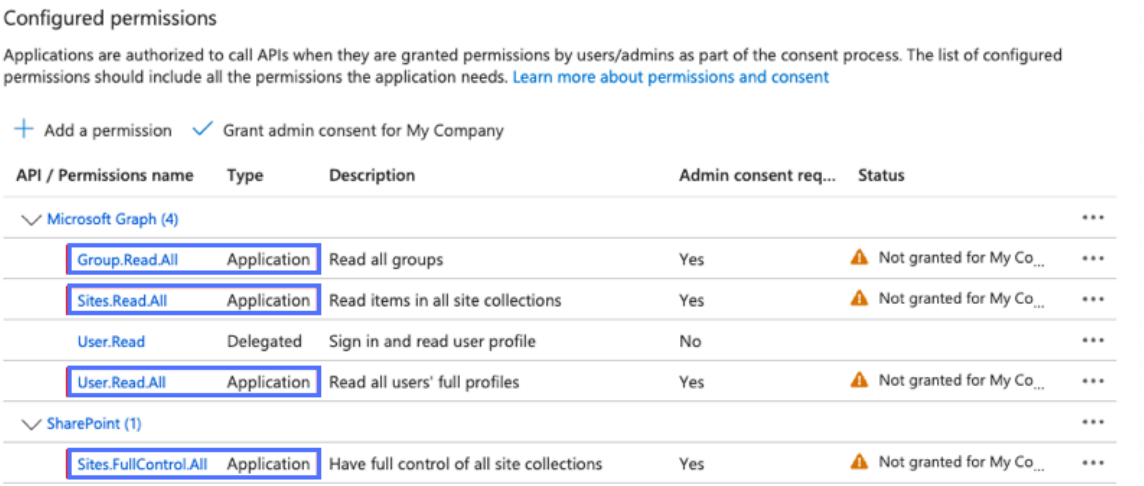


f. [権限の選択 **(Select permissions)]** 検索フィールドに「`Sites.FullControl.All`」と入力し、権限のオプションを見つけて選択します。

> **注:** 組織が登録済みアプリケーションに Sites.FullControl.All 権限を付与することを許可していない場合は、代わりに「`Sites.Selected`」と入力できます。この API 権限を付与する場合、ソースシステムアドミニストレーターは、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタがクロールできるようにするサイトコレクションごとに FullControl 権限を付与する必要があります。個々のサイトコレクションに FullControl 権限を付与する方法の詳細については、「Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタのサイトコレクションアクセスの構成」を参照してください。

g. [権限を追加] を選択します。
新しい SharePoint 権限が、アプリケーションの [構成済みの権限 (Configured permissions)] リストに表示されます。

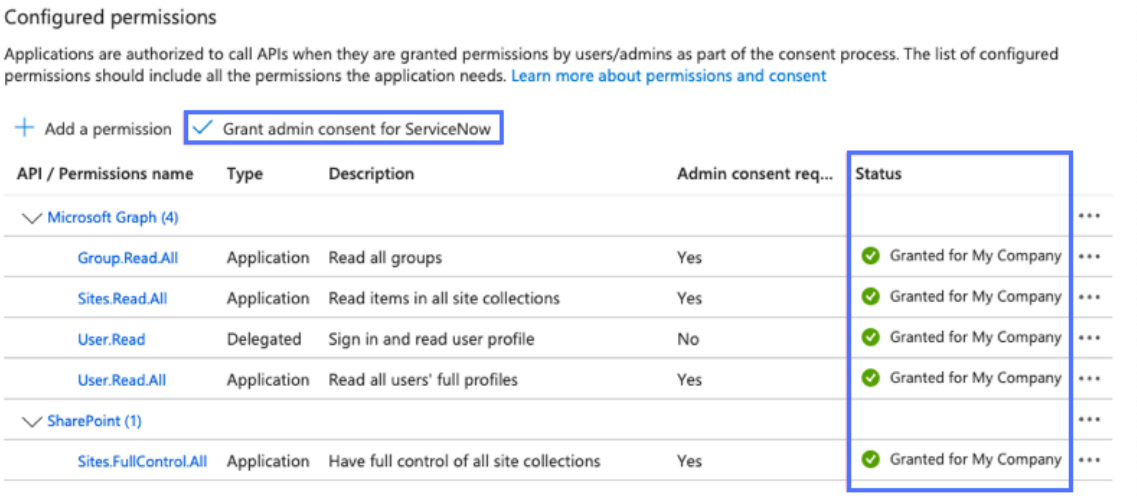
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 追加された API アクセス許可に対してアドミンの同意を付与します。

   a. **[<instance-name> にアドミンの同意を付与する (Grant admin consent for <instance-name>)]** を選択します。`<instance-name>` は Microsoft Azure インスタンスの名前です。

   b. [アドミンの同意を付与する (Grant admin consent)] 確認ダイアログボックスで [はい] を選択します。

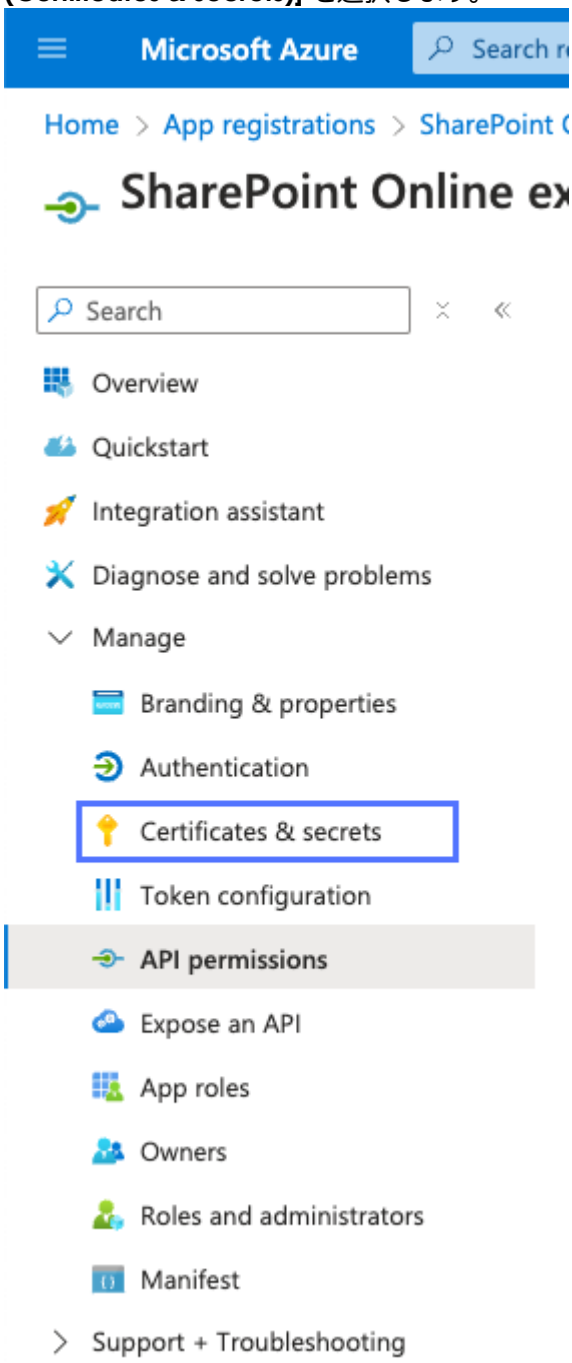


   追加された API 権限のステータスが `[<instance-name>` に付与する `(Granted for <instance-name>)]` に変わります。`<instance-name>` は Microsoft Azure インスタンスの名前です。

5. Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタ用の自己署名 x.509 証明書をアップロードします。

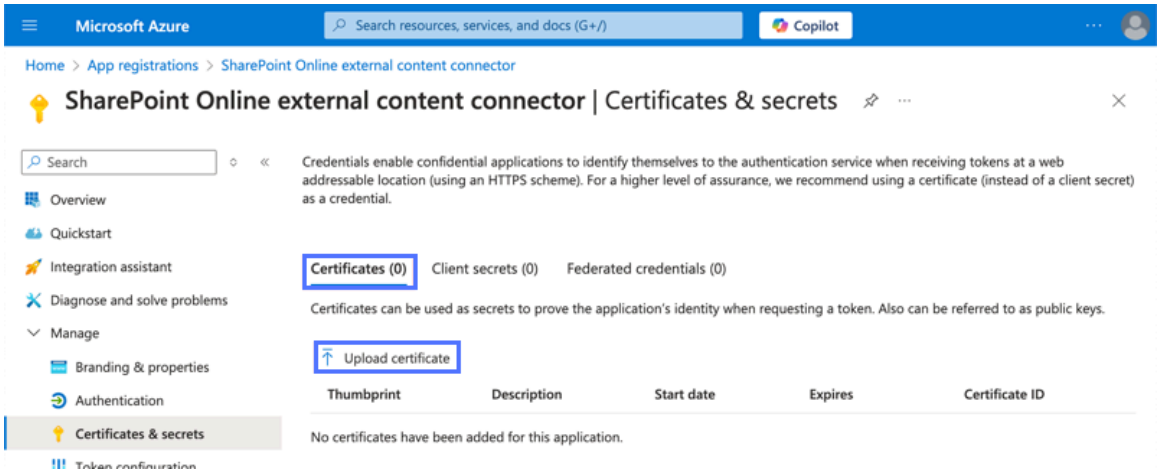
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. Microsoft Azure アプリケーションメニューで、[管理 **(Manage)]** > [証明書とシークレット **(Certificates & secrets)]** を選択します。

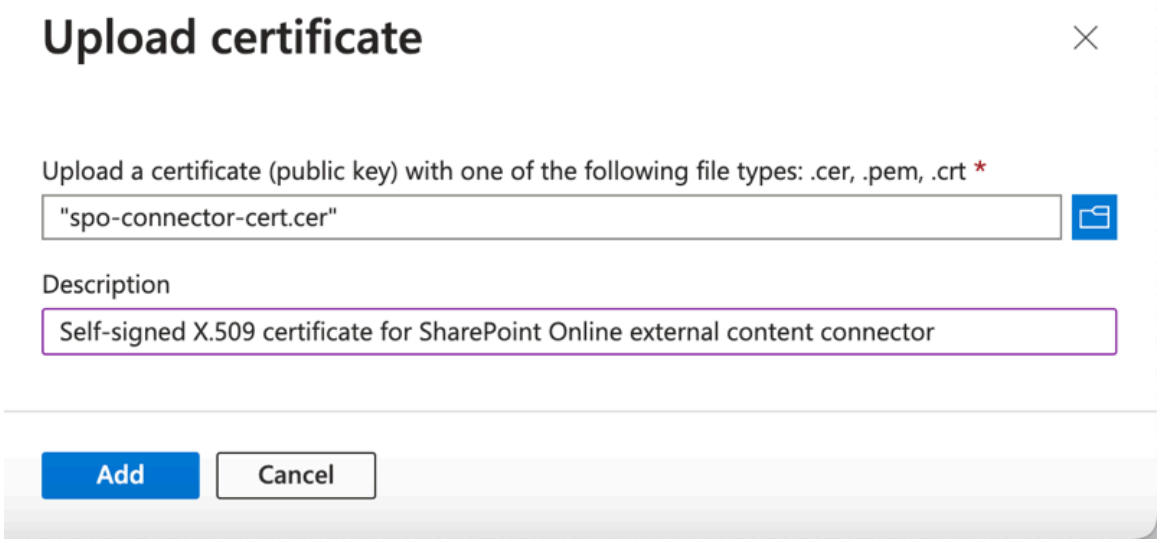


b. [証明書] を選択し、[証明書をアップロード] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

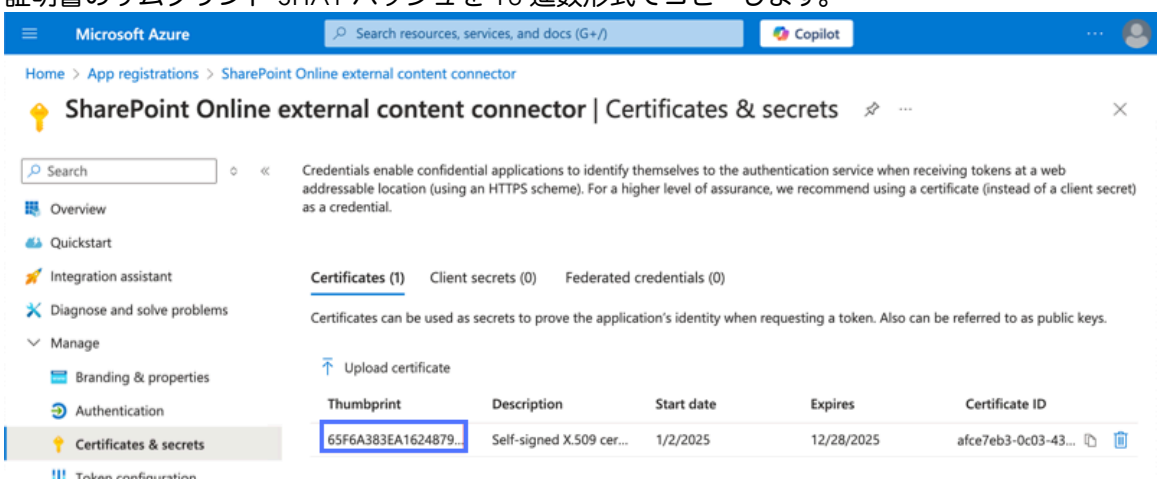


c. [ファイルを選択] を選択し、自己署名証明書を見つけて、説明を入力します。



d. [追加] を選択します。
自己署名 X.509 証明書が [証明書] リストに表示されます。

e. 証明書のサムプリント SHA1 ハッシュを 16 進数形式でコピーします。



f. 証明書の SHA1 サムプリントハッシュを 16 進数形式からバイナリに変換してから、バイナリバージョンを base64 エンコーディングに変換して、base64 でエンコードされたハッシュを安全な場所に記録します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:** AI 検索 アドミニストレーターが Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタを構成するには、base64 エンコード形式の X.509 証明書の SHA1 サムプリントハッシュが必要です。

g. 生成された証明書ファイルと証明書パスワードのコピーを安全な場所に保管します。

> **注:** 証明書またはそのパスワードを Microsoft Azure からダウンロードすることはできません。

次のタスク
ステップ 3.f で Sites.FullControl.All 権限ではなく Sites.Selected 権限を付与した場合は、Microsoft SharePoint Online コネクタがクロールできるようにするサイトコレクションの SharePoint API 権限を構成します。この手順の詳細については、「Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタのサイトコレクションアクセスの構成」を参照してください。

AI 検索 アドミニストレーターに次のアイテムを提供します。

- ステップ 2 で記録した OAuth 2.0 アプリケーションのテナント ID とクライアント ID。
- ステップ 5.f で記録した自己署名 x.509 証明書の SHA1 サムプリントハッシュ。

AI 検索 アドミニストレーターは、Microsoft SharePoint Online インスタンスからドキュメントとアクセス権限を取得するための Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタを作成するために、これらのアイテムが必要です。

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの作成の詳細については、「外部コンテンツコネクタの作成」と「Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの接続設定」を参照してください。

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタのサイトコレクションアクセスの構成

コネクタに登録された Microsoft Azure OAuth 2.0 アプリに SharePoint API FullControl 権限を付与することで、Microsoft SharePoint Online コネクタがサイトコレクションをクロールできるようにします。

始める前に
PowerShell をアドミニストレーターとして実行することにより、Windows システムでアドミニストレーター特権の PowerShell セッションを開くための権限が必要です。

Windows システムに PnP PowerShell モジュールがインストールされている必要があります。このモジュールの詳細については、Microsoft Learn サイトと PnP PowerShell サイトの「PnP PowerShell の概要」の記事を参照してください。

> **注:** PnP PowerShell モジュールがインストールされているかどうかは、PowerShell セッションで `Get-Command -Module PnP.PowerShell` を実行することで確認できます。このコマンドレットは、モジュールがインストールされている場合、インストールされている PnP PowerShell エイリアスとコマンドレットのリストを返します。コマンドレットが結果を返さない場合、モジュールはインストールされていません。

PnP PowerShell で使用するには、Entra ID アプリケーションが登録されている必要があります。このアプリケーションの登録の詳細については、PnP PowerShell サイトの「PnP PowerShell で使用する Entra ID アプリケーションの登録」の記事を参照してください。

> **注:** Entra ID アプリケーションを使用すると、PnP PowerShell を使用して Microsoft SharePoint Online サイトコレクションに接続できます。これは、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタ用に Microsoft Azure で構成された OAuth 2.0 アプリとは異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：なし

このタスクについて
このタスクは、Microsoft SharePoint Online コネクタに登録された Microsoft Azure OAuth 2.0 アプリを構成する際に、Sites.FullControl.All 権限ではなく Sites.Selected SharePoint API 権限を指定する場合にのみ必要です。

注: OAuth 2.0 アプリの構成プロセスの詳細については、「Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの Microsoft Azure 設定を構成する」を参照してください。

既定では、ソースシステムアドミニストレーターは、Microsoft SharePoint Online コネクタに登録された Microsoft Azure OAuth 2.0 アプリに Sites.FullControl.All SharePoint API 権限を付与します。この権限により、コネクタは、すべてのソースシステムサイトコレクション内のすべてのタイプのコンテンツの内容、メタデータ、セキュリティ情報を読み取ることができます。

組織のセキュリティプラクティスで Sites.FullControl.All 権限の付与が許可されていない場合は、代わりに Sites.Selected SharePoint API 権限を OAuth 2.0 アプリケーションに付与できます。この権限が付与されると、Microsoft SharePoint Online コネクタは、OAuth 2.0 アプリが FullControl 権限を持つサイトコレクションのコンテンツ、メタデータ、セキュリティ情報のみを読み取ることができます。

ソースシステムアドミニストレーターは、Microsoft SharePoint Online コネクタがクロールできるようにするサイトコレクションごとに FullControl 権限を付与する必要があります。コネクタがサイトコレクションをクロールしないようにする場合は、そのサイトコレクションに対して以前に付与された FullControl 権限を取り消すことができます。

手順

1. Windows システムで、PowerShell をアドミニストレーターとして実行して、管理者特権 PowerShell セッションを開始します。
2. 次の手順を実行して、サイトコレクションへの PnP PowerShell 接続を確立します。

   a. 管理者特権の PowerShell セッションで次のコマンドレットを実行し、`<siteURL>` を、権限を変更するサイトコレクションの URL に置き換え、`<clientId>` を、PnP PowerShell モジュールで使用するために登録された Entra ID アプリケーションのアプリ ID に置き換えます。

   ```
   Connect-PnPOnline -Url <siteUrl> -Interactive -ClientId <clientId>
   ```

   b. プロンプトが表示されたら、Microsoft アカウントの認証情報を入力します。

3. 次の手順を実行して、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの Microsoft Azure OAuth 2.0 アプリに書き込み権限を付与します。

   a. 管理者特権の PowerShell セッションで次のコマンドレットを実行し、`<appId>` と `<name>` を、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタに登録された Microsoft Azure OAuth 2.0 アプリのアプリケーション ID と表示名に置き換えます。

   ```
   Grant-PnPAzureADAppSitePermission -AppId appId -DisplayName <name>
    -Permissions Write
   ```

   b. コマンドレットの応答から権限 ID を記録します。

   重要: この権限 ID は、PnP を使用してサイトコレクションの FullControl 権限を付与するために必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 次のいずれかの手順を実行して、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの Microsoft Azure OAuth 2.0 アプリのサイトコレクションの権限を変更または確認します。
   - アプリにサイトコレクションの FullControl 権限を付与し、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタによるクロールを許可するには、管理者特権の PowerShell セッションで次のコマンドレットを実行し、`<permissionId>` をステップ 3.b で記録した権限 ID に置き換え、`<siteURL>` をサイトコレクションの URL に置き換えます。

     ```
     Set-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Permissions
      FullControl -Site <siteUrl>
     ```

   - サイトコレクションに対するアプリの FullControl 権限を取り消し、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタによるクロールを防ぐには、管理者特権の PowerShell セッションで次のコマンドレットを実行し、`<permissionId>` をステップ 3.b で記録した権限 ID に置き換え、`<siteURL>` をサイトコレクションの URL に置き換えます。

     ```
     Revoke-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site
      <siteUrl>
     ```

   - サイトコレクションに対するアプリの既存の権限を表示するには、管理者特権の PowerShell セッションで次のコマンドレットを実行し、`<permissionId>` をステップ 3.b で記録した権限 ID に置き換え、`<siteURL>` をサイトコレクションの URL に置き換えます。

     ```
     Get-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site
      <siteUrl>
     ```

5. 管理者特権の PowerShell セッションで次のコマンドレットを実行して、サイトコレクションから切断します。

   ```
   Disconnect-PnPOnline
   ```

6. 権限を変更する追加のサイトコレクションごとに、ステップ 2 から 5 を繰り返します。

次のタスク

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタに対して付与された FullControl 権限を持つサイトコレクションのリストを AI 検索 アドミニストレーターに提供します。このリストは、選択したサイトのみをクロールする Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタを作成するために必要です。

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの作成の詳細については、「外部コンテンツコネクタの作成」と「Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの接続設定」を参照してください。

外部コンテンツコネクタの作成

サポートされている外部データソースからドキュメントとアクセス権限を取得するように外部コンテンツコネクタを構成します。

始める前に

ソースシステムアドミニストレーターは、必要なアクセス設定で外部コンテンツソースシステムをすでに構成している必要があります。ソースシステムでこれらの設定を構成する方法の詳細については、「外部コンテンツコネクタの構成」の外部コンテンツコネクタのトピックを参照してください。

必要なロール：ais_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > 外部コンテンツコネクタ > [外部コンテンツアドミンホーム **(External Content Admin Home)]** に移動します。
2. [コネクタ] セクションで、[作成] を選択します。
3. [コネクタの作成] ダイアログボックスで、コネクタがクロールする外部ソースを選択し、コネクタの名前を入力して [作成] を選択します。

   注: アプリケーションは、各外部コンテンツデータソースへの 1 つの接続のみをサポートします。すでにコネクタが定義されているデータソースを選択すると、情報メッセージが表示され、[作成] は選択できません。

   新しいコネクタのエディター画面が表示されます。
4. [構成] タブの [接続設定] で 画面で、選択した外部ソースに必要な接続設定を入力します。
   各外部ソースに必要な接続設定の詳細については、次の参照トピックを参照してください。
   - Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタの接続設定
   - Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの接続設定
5. [保存して検証 **(Save and validate)]** を選択します。

   注: 検証に失敗すると、エラーメッセージが表示されます。接続設定を再確認して、正しいことを確認します。

次のタスク
必要に応じて、新しい外部コンテンツコネクタのクロール設定を定義できます。コネクタがクロールする場所を限定して指定したり、コネクタのクロールに含めるまたは除外するドキュメントのファイル拡張子を定義したりできます。コネクタのクロール設定を構成する方法については、「外部コンテンツコネクタのクロール設定の構成」を参照してください。

コネクタでソースシステム内のすべてをクロールし、ファイル拡張子の包含フィルターまたは除外フィルターを適用しない場合は、クロール設定の定義をスキップして、コネクタのクロールスケジュールの定義に進むことができます。この手順の詳細については、「外部コンテンツコネクタのクロールスケジュールの定義」を参照してください。

外部コンテンツコネクタのクロール設定の構成

検索アドミニストレーターは、クロールするソースシステムの場所や、インデックス作成のために AI 検索 に送信するファイルのタイプなど、各外部コンテンツコネクタのクロール設定を構成できます。

Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタのクロール設定を構成する

Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタがクロールするスペースを指定します。ファイル拡張子の包含フィルターまたは除外フィルターを定義して、クロールによって取得され、インデックス作成のために AI 検索 に送信されるドキュメントタイプを指定します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
このタスクはオプションです。デフォルトでは、Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタは、指定されたソースシステムからすべてのスペースをクロールし、サポートされているすべてのファイル拡張子を持つドキュメントをインデックス作成のために AI 検索 に送信します。このタスクを実行する必要があるのは、コネクタで次のデフォルト以外の設定のいずれかを使用する場合のみです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ソースシステムから指定されたスペースのセットのみをクロールする
- ソースシステムのクロール時に特定のファイル拡張子を持つドキュメントのみを含める
- ソースシステムのクロール時に特定のファイル拡張子を持つドキュメントを除外する

重要:

デフォルトでは、外部コンテンツコネクタは、ソースシステムから最大 100 万 (1,000,000) 個のドキュメントにインデックスを付けることができます。コネクタがこの制限を超えると、ソースシステムのクロールは続行しますが、新規または変更されたドキュメントを無視し、インデックス付けのためにドキュメントの削除のみを AI 検索 に送信します。コネクタは、インデックス作成の制限を超えてクロールする 10,000 個のドキュメントごとに 1 つのエラーメッセージをログに記録します。

コネクタの 1 つがインデックス作成の制限に達した場合は、クロール設定とファイルの包含/除外フィルターを更新して、取得するドキュメントの数を減らすことができます。逆に、1,000,000 個以上のドキュメントにインデックスを付ける必要がある場合は、https://support.servicenow.com/now で カスタマーサービス & サポート ケースを作成して、コネクタの制限の引き上げを要求できます。

手順

1. [すべて] > 外部コンテンツコネクタ > [外部コンテンツアドミンホーム **(External Content Admin Home)]** に移動します。
2. [コネクタ] リストで、設定を変更する Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタのレコードを選択します。
3. コネクタエディタの [構成] タブで、[クロール設定 (オプション) **(Crawl settings (optional))]** を選択します。
4. 次のいずれかのオプションを選択して、コネクタのクロールスコープを指定します。
   - ソースシステム内のすべてのスペースをクロールするには、[すべて] を選択し、必要に応じて [スペースを除外] を選択して、**[URL** を追加 **(Add URL)]** フィールドと [追加] ボタンを使用して、クロールから除外するスペースの URL を入力します。
   - ソースシステムから指定されたスペースのセットのみをクロールするには、[指定] を選択し、**[URL** を追加 **(Add URL)]** フィールドと [追加] ボタンを使用して、クロールに含めるスペースの URL を入力します。
5. オプション: ファイル拡張子に基づいてクロールに包含フィルターまたは除外フィルターを適用するには、次の手順を実行します。

   a. [ファイル拡張子でフィルタリングする **(Filter by file extension)]** を選択します。

   b. フィルターのタイプを指定するには、[含める] または [除外する] を選択します。
   指定したファイル拡張子のいずれかのドキュメントのみをクロールで取得する場合は、[含める] を選択します。指定したファイル拡張子のいずれかのドキュメントを除くすべてのドキュメントをクロールで取得する場合は、[除外する] を選択します。

   c. [ファイル拡張子] フィールドで、含めるファイル拡張子または除外するファイル拡張子を選択します。
   サポートされているファイル拡張子の詳細については、「外部コンテンツコネクタでサポートされているファイル拡張子」を参照してください。

6. [保存して検証 **(Save and validate)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタは、クロールスコープとファイル拡張子フィルターの設定で更新されます。

次のタスク
Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタのクロールを構成したので、クロールを繰り返し実行するようにスケジュールすることも、オンデマンドで 1 回限りのクロールを実行することもできます。クロールのスケジュール設定の詳細については、「外部コンテンツコネクタのクロールスケジュールの定義」を参照してください。1 回限りのクロールをオンデマンドで実行する方法については、「外部コンテンツコネクタの 1 回限りの完全または部分的なドキュメントクロールの実行」と「外部コンテンツコネクタの 1 回限りのユーザーマッピングクロールの実行」を参照してください。

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタのクロール設定を構成する

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタがクロールするサイトを指定します。ファイル拡張子の包含フィルターまたは除外フィルターを定義して、クロールによって取得され、インデックス作成のために AI 検索 に送信されるドキュメントタイプを指定します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
このタスクはオプションです。デフォルトでは、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタは、指定されたソースシステムからすべてのサイトをクロールし、サポートされているすべてのファイル拡張子を持つドキュメントをインデックス作成のために AI 検索 に送信します。このタスクを実行する必要があるのは、コネクタで次のデフォルト以外の設定のいずれかを使用する場合のみです。

- ソースシステムから指定されたサイトのセットのみをクロールする
- ソースシステムのクロール時に特定のファイル拡張子を持つドキュメントのみを含める
- ソースシステムのクロール時に特定のファイル拡張子を持つドキュメントを除外する

重要:

デフォルトでは、外部コンテンツコネクタは、ソースシステムから最大 100 万 (1,000,000) 個のドキュメントにインデックスを付けることができます。コネクタがこの制限を超えると、ソースシステムのクロールは続行しますが、新規または変更されたドキュメントを無視し、インデックス付けのためにドキュメントの削除のみを AI 検索 に送信します。コネクタは、インデックス作成の制限を超えてクロールする 10,000 個のドキュメントごとに 1 つのエラーメッセージをログに記録します。

コネクタの 1 つがインデックス作成の制限に達した場合は、クロール設定とファイルの包含/除外フィルターを更新して、取得するドキュメントの数を減らすことができます。逆に、1,000,000 個以上のドキュメントにインデックスを付ける必要がある場合は、https://support.servicenow.com/now で カスタマーサービス & サポート ケースを作成して、コネクタの制限の引き上げを要求できます。

手順
1. [すべて] > 外部コンテンツコネクタ > [外部コンテンツアドミンホーム **(External Content Admin Home)]** に移動します。
2. [コネクタ] リストで、設定を変更する Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタのレコードを選択します。
3. コネクタエディタの [構成] タブで、[クロール設定 (オプション) **(Crawl settings (optional))]** を選択します。
4. 次のいずれかのオプションを選択して、コネクタのクロールスコープを指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ソースシステム内のすべてのサイトをクロールするには、[すべて] を選択し、必要に応じて [サイトを除外する] を選択して、**[URL を追加 (Add URL)]** フィールドと [追加] ボタンを使用して、クロールから除外するサイトの URL を入力します。
- ソースシステムから指定されたサイトのセットのみをクロールするには、[指定] を選択し、**[URL を追加 (Add URL)]** フィールドと [追加] ボタンを使用して、クロールに含めるサイトの URL を入力します。

5. オプション: ファイル拡張子に基づいてクロールに包含フィルターまたは除外フィルターを適用するには、次の手順を実行します。

   a. [ファイル拡張子でフィルタリングする **(Filter by file extension)]** を選択します。

   b. フィルターのタイプを指定するには、[含める] または [除外する] を選択します。
   指定したファイル拡張子のいずれかのドキュメントのみをクロールで取得する場合は、[含める] を選択します。指定したファイル拡張子のいずれかのドキュメントを除くすべてのドキュメントをクロールで取得する場合は、[除外する] を選択します。

   c. [ファイル拡張子] フィールドで、含めるファイル拡張子または除外するファイル拡張子を選択します。
   サポートされているファイル拡張子の詳細については、「外部コンテンツコネクタでサポートされているファイル拡張子」を参照してください。

6. [保存して検証 **(Save and validate)]** を選択します。

タスクの結果
Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタは、クロールスコープとファイル拡張子フィルターの設定で更新されます。

次のタスク
Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタのクロールを構成したので、クロールを繰り返し実行するようにスケジュールすることも、オンデマンドで 1 回限りのクロールを実行することもできます。クロールのスケジュール設定の詳細については、「外部コンテンツコネクタのクロールスケジュールの定義」を参照してください。1 回限りのクロールをオンデマンドで実行する方法については、「外部コンテンツコネクタの 1 回限りの完全または部分的なドキュメントクロールの実行」と「外部コンテンツコネクタの 1 回限りのユーザーマッピングクロールの実行」を参照してください。

外部コンテンツコネクタのクロールスケジュールの定義

外部コンテンツコネクタの定期的なドキュメントとユーザーマッピングクロールをスケジュールして、検索インデックスを最新の状態に保ちます。スケジュールされたクロールは、毎日または選択した曜日に、指定した時刻に実行できます。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
スケジュールされたクロールは、外部コンテンツコネクタのデータソースから更新されたデータを、毎日または毎週定期的に取得します。毎週のクロールの場合、クロールを実行する曜日を指定できます。どちらのタイプのクロールでも、コネクタがクロールを開始する時刻を設定できます。

データソースからの関連するすべての更新が AI 検索 インデックスに送信されるようにするには、外部コンテンツコネクタごとに少なくとも 1 つのスケジュールされたドキュメントクロールと 1 つのユーザーマッピングクロールを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > 外部コンテンツコネクタ > [外部コンテンツアドミンホーム **(External Content Admin Home)]**に移動します。
2. [コネクタ] リストで、クロールをスケジュールするコネクタのレコードを選択します。
3. コネクタエディタの [クロールを作成] タブで、[スケジュールを作成 **(Create schedule)]** を選択します。
4. [クロールスケジュールを作成] ダイアログボックスの [クロール設定] セクションで、次のいずれかのドキュメントクロールのタイプを選択します。
   - ソースシステム全体をクロールするには、ルート URL から開始して、[ドキュメント全体のクロール **(Full document crawl)]** を選択します。
   - 指定したポイントから開始して、その開始ポイントの下にあるドキュメントのみを取得しながら、ソースシステムのサブセットをクロールするには、[ドキュメントの一部のクロール **(Partial document crawl)]** を選択します。
   - ソースシステムからユーザーとグループメンバーシップをクロールするには、[ユーザーマッピングクロール **(User mapping crawl)]** を選択します。
5. ステップ 4 で [ドキュメントの部分クロール **(Partial document crawl)]** を選択した場合は、[開始ポイントを更新 **(Refresh start points)]** を選択し、[開始ポイントを選択 **(Select start points)]** リストが表示されるまで待ってから、部分クロールを開始するポイントを選択します。

   注: 開始ポイントリストを更新するには、コネクタが外部データソースからデータを取得する必要があり、1 ～ 2 分かかる場合があります。

6. [クロールスケジュールを作成] ダイアログボックスの [スケジュール] セクションで、スケジュールされたクロールの頻度として [日次] または [毎週] を選択します。
7. ステップ 6 で [毎週] を選択した場合は、スケジュールされたクロールを実行する曜日を選択します。
8. 開始時刻とタイムゾーンを入力して、スケジュールされたクロールをいつ実行するかを指定します。
   開始時間は *hh:mm a* 形式にする必要があり、形式パラメーターには次の値が設定されます。
   - *hh*：0 ～ 12 までの 1 桁または 2 桁の時間 (例：`5`、`11`)
   - *mm*：00 ～ 59 までの 2 桁の分 (例：`15`、`37`)
   - *a*：AM (午前) の場合は、`A`、`a`、`AM`、`am`のいずれか、PM (午後) の場合は、`P`、`p`、`PM`、`pm`のいずれか
9. [作成] を選択します。

外部コンテンツコネクタの使用

検索アドミニストレーターは、外部コンテンツコネクタ アプリケーションを使用して、1 回限りのドキュメントとユーザーマッピングクロールをオンデマンドで実行できます。このアプリケーションを使用して、コネクタ固有のクロール履歴と分析、および外部データソースから取得したユーザーとグループのマッピングの詳細を確認できます。

外部コンテンツコネクタ アプリケーションにアクセスするには、[すべて] > 外部コンテンツコネクタ > [外部コンテンツアドミンホーム **(External Content Admin Home)]** に移動します。

アプリケーションのメインページの [コネクタ] リストには、外部コンテンツコネクタが、ソース、ステータス、取得したドキュメントの数、前回のドキュメントクロールの開始日時、失敗したクロール数とともに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部コンテンツコネクタの 1 回限りの完全または部分的なドキュメントクロールの実行

外部コンテンツコネクタのデータソースの全部または一部から、オンデマンドでドキュメントコンテンツとメタデータを取得します。ドキュメントクロールは、取得したコンテンツとメタデータをインデックス作成のために AI 検索 に送信し、AI 検索 アプリケーションのユーザーが使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
スケジュールされたクロールを構成せずに、更新されたドキュメントのコンテンツとメタデータをソースシステムから取得する場合は、1 回限りのドキュメントクロールを作成します。

手順

1. [すべて] > 外部コンテンツコネクタ > [外部コンテンツアドミンホーム **(External Content Admin Home)]** に移動します。
2. 1 回限りのドキュメントクロールを実行する外部コンテンツコネクタのレコードを選択します。
3. [クロールを作成] を選択し、**[1** 回限りのクロールを作成 **(Create one-time crawl)]** を選択します。
4. [クロール設定] ダイアログボックスで、次のいずれかのドキュメントクロールタイプを選択します。
   - ソースシステム全体をクロールするには、ルート URL から開始して、[ドキュメント全体のクロール **(Full document crawl)]** を選択します。
   - 指定したポイントから開始して、その開始ポイントの下にあるドキュメントのみを取得しながら、ソースシステムのサブセットをクロールするには、[ドキュメントの一部のクロール **(Partial document crawl)]** を選択します。
5. ステップ 4 で [ドキュメントの部分クロール **(Partial document crawl)]** を選択した場合は、[開始ポイントを更新 **(Refresh start points)]** を選択し、[開始ポイントを選択 **(Select start points)]** リストが表示されるまで待ってから、部分クロールを開始するポイントを選択します。

   注: 開始ポイントリストを更新するには、コネクタがソースシステムからデータを取得する必要があり、1 ～ 2 分かかる場合があります。

6. [開始] を選択します。

タスクの結果
1 回限りのドキュメントクロールタスクはクロールキューに追加され、システムが使用可能になったときに実行されます。

1 回限りのクロールの状態と結果を [コネクタ] リストから監視したり、外部コンテンツコネクタのクロール履歴を調べて詳細を確認したりできます。外部コンテンツコネクタのクロール履歴を表示する手順については、「外部コンテンツコネクタのクロール履歴と分析の確認」を参照してください。

外部コンテンツコネクタの 1 回限りのユーザーマッピングクロールの実行

外部コンテンツコネクタのデータソースから、ユーザーとグループのアクセス権限をオンデマンドで取得します。ユーザーマッピングクロールは、取得したユーザーとグループの権限を Now Platform® ユーザーにマッピングして、AI 検索 アプリケーションのコンテンツセキュリティを促進します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
スケジュールされたクロールを構成せずに、更新されたユーザーとグループのアクセス権限をソースシステムから取得する場合は、1 回限りのユーザーマッピングクロールを作成します。

手順
1. [すべて] > 外部コンテンツコネクタ > [外部コンテンツアドミンホーム **(External Content Admin Home)]** に移動します。
2. 1 回限りのユーザーマッピングクロールを実行する外部コンテンツコネクタのレコードを選択します。
3. [クロールを作成] を選択し、**[1** 回限りのクロールを作成 **(Create one-time crawl)]** を選択します。
4. [クロール設定] ダイアログボックスで、[ユーザーマッピングクロール] を選択します。
5. [開始] を選択します。

タスクの結果
1 回限りのユーザーマッピングクロールタスクがクロールキューに追加され、システムが使用可能になったときに実行されます。

1 回限りのクロールの状態と結果を [コネクタ] リストから監視したり、外部コンテンツコネクタのクロール履歴やユーザーマッピングを調べて詳細を確認したりできます。外部コンテンツコネクタのクロール履歴を表示する手順については、「外部コンテンツコネクタのクロール履歴と分析の確認」を参照してください。外部コンテンツコネクタのユーザーマッピングを表示する方法については、「外部コンテンツコネクタのユーザーマッピングの確認」を参照してください。

実行中の外部コンテンツコネクタのクロールをキャンセル
外部コンテンツコネクタの実行中のクロールをキャンセルして、コネクタがインデックス作成のために AI 検索 に、追加のドキュメントやアクセス権限を取得してフィードしないようにします。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
検索アドミニストレーターは、実行中ステータスの外部コンテンツコネクタのクロールを手動でキャンセルできます。外部コンテンツコネクタのクロールをキャンセルすると、コネクタはドキュメントやアクセス権限の取得と、インデックス作成のための AI 検索 へのフィードを停止します。

手順
1. [すべて] > 外部コンテンツコネクタ > [外部コンテンツアドミンホーム **(External Content Admin Home)]** に移動します。
2. [コネクタ] リストで、クロールをキャンセルする外部コンテンツコネクタのレコードを選択します。
3. コネクタエディタで、[クロール履歴 **(Crawl history)]** タブを選択します。
4. 現在実行中のクロールのクロール履歴レコードを選択します。
   実行中のクロールの状態は [進行中] です。
5. [キャンセル] を選択し、[クロールのキャンセル] ダイアログボックスで [はい、キャンセルします **(Yes, cancel)]** を選択します。

> **注:** クロールのキャンセルには 1 ～ 2 分かかる場合があります。この間、コネクタは引き続きドキュメントとアクセス許可を取得し、AI 検索 にフィードできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
選択した外部コンテンツコネクタがクロールを停止します。

外部コンテンツコネクタのクロール履歴と分析の確認

外部コンテンツコネクタのクロール履歴レコードと分析を表示します。クロール履歴レコードを詳しく調べて、問題のクロールの詳細なメトリクスとエラーを確認します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

このタスクについて
外部コンテンツコネクタのクロール履歴画面には、個々のクロールのクロール履歴レコードと、過去 30 日間のクロール結果をまとめた分析と、インデックス作成のために AI 検索 にフィードされた外部ドキュメントのコネクタの合計数が表示されます。

個々のクロール履歴レコードを選択すると、クロール中に見つかったアイテム、発見されたアイテム、更新されたアイテムの数、パフォーマンスデータ、クロール中に発生したエラーのリストなど、クロールをより詳細に調べることができます。さらに、システムログでクロール関連のメッセージを表示したり、現在実行中のクロールをキャンセルしたりできます。

手順

1. [すべて] > 外部コンテンツコネクタ > [外部コンテンツアドミンホーム **(External Content Admin Home)]** に移動します。
2. [コネクタ] リストで、ユーザーマッピングを確認する外部コンテンツコネクタのレコードを選択します。
3. コネクタエディタで、[クロール履歴 **(Crawl history)]** タブを選択します。
   [クロール履歴] セクションには、過去 30 日間にコネクタに対して実行された各クロールのレコードが表示されます。[アナリティクス] セクションには、過去 30 日間のクロール結果の概要と、インデックス作成のために AI 検索 にフィードされた外部ドキュメントの合計数が表示されます。
4. オプション: 特定のクロールの詳細なメトリクスとエラーメッセージを表示するには、そのクロールのクロール履歴レコードを選択します。
   [クロールの詳細] 画面には、クロールの開始時刻と終了時刻、種類、開始者、ステータスと期間、処理されたアイテムとエラーの数、パフォーマンスデータが表示されます。[ジョブエラー]、[アイテムエラー]、[その他のエラー] の各セクションには、クロール中に発生したエラーの詳細が表示されます。ステータスが [進行中] のクロールが現在実行中です。
5. オプション: 実行中のクロールを取り消すには、 [クロールの詳細] 画面で [キャンセル] を選択し、[クロールをキャンセル] ダイアログボックスで [はい、キャンセルします **(Yes, cancel)]** を選択します。

   注: クロールのキャンセルには 1 ～ 2 分かかる場合があります。この間、コネクタは引き続きドキュメントとアクセス許可を取得し、AI 検索 にフィードできます。

外部コンテンツコネクタのユーザーマッピングの確認

外部コンテンツコネクタによって取得されたユーザーとグループのアクセス権限を表示し、コネクタがそれらのプリンシパルを Now Platform® インスタンスのユーザーにどのようにマッピングするかを確認します。

始める前に
必要なロール：ais_admin に加えて、完全なユーザーマッピングの詳細を表示するための ais_high_security_admin

このタスクについて
外部コンテンツコネクタの [ユーザーマッピング] リストには、コネクタのデータソースから取得したユーザーとグループのアクセス権限と、それらの権限を Now Platform インスタンスのユーザーに

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

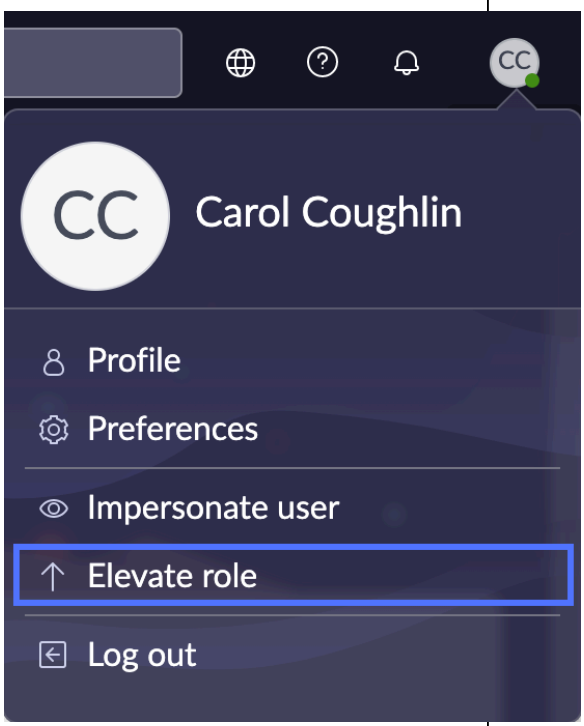
マッピングする方法の詳細が表示されます。外部コンテンツコネクタのユーザーとグループの権限のマッピングを確認する場合は、この情報を確認してください。

注: ユーザーマッピングリストを表示するには、ais_high_security_admin ロールに昇格する必要があります。昇格していないか、このロールを持っていない場合は、外部コンテンツコネクタ用に作成されたユーザーマッピングの数を確認できますが、それらのユーザーマッピングの詳細を表示することはできません。

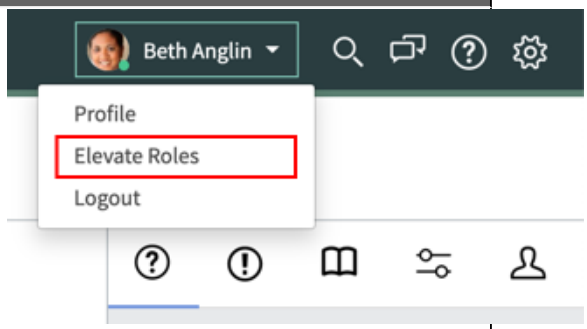
手順

1. [すべて] > 外部コンテンツコネクタ > [外部コンテンツアドミンホーム **(External Content Admin Home)]** に移動します。
2. [コネクタ] ペインで、ユーザーマッピングを確認する外部コンテンツコネクタのレコードを選択します。
3. コネクタエディタで、[ユーザーマッピング] タブを選択します。
   [ユーザーマッピング] 画面には、外部コンテンツコネクタによって作成されたユーザーマッピングの合計数が表示されます。
4. オプション: 次の手順を実行して、ais_high_security_admin ロールに昇格します。

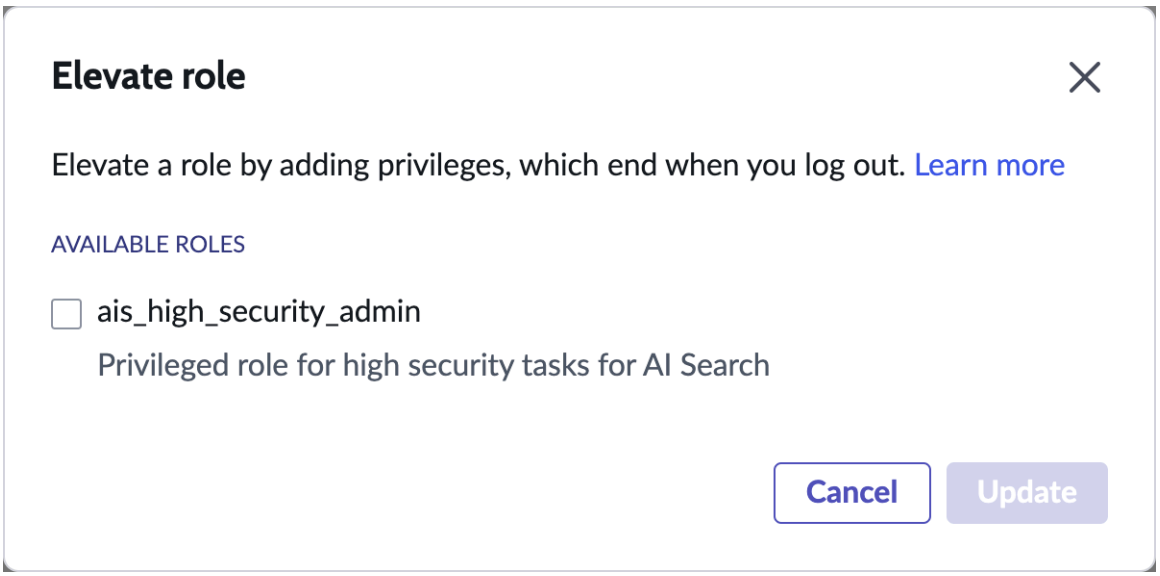
   a. UI のバージョンに応じて適切なアクションを実行します。

UI バージョン	アクション
(Optional) ネクストエクスペリエンス UI	バナーフレームで、アカウントのアイコンを選択してユーザーメニューを開き、[ロールを昇格] を選択します。 
コア UI	バナーフレームで、名前を選択してユーザーメニューを開き、[ロールを昇格] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

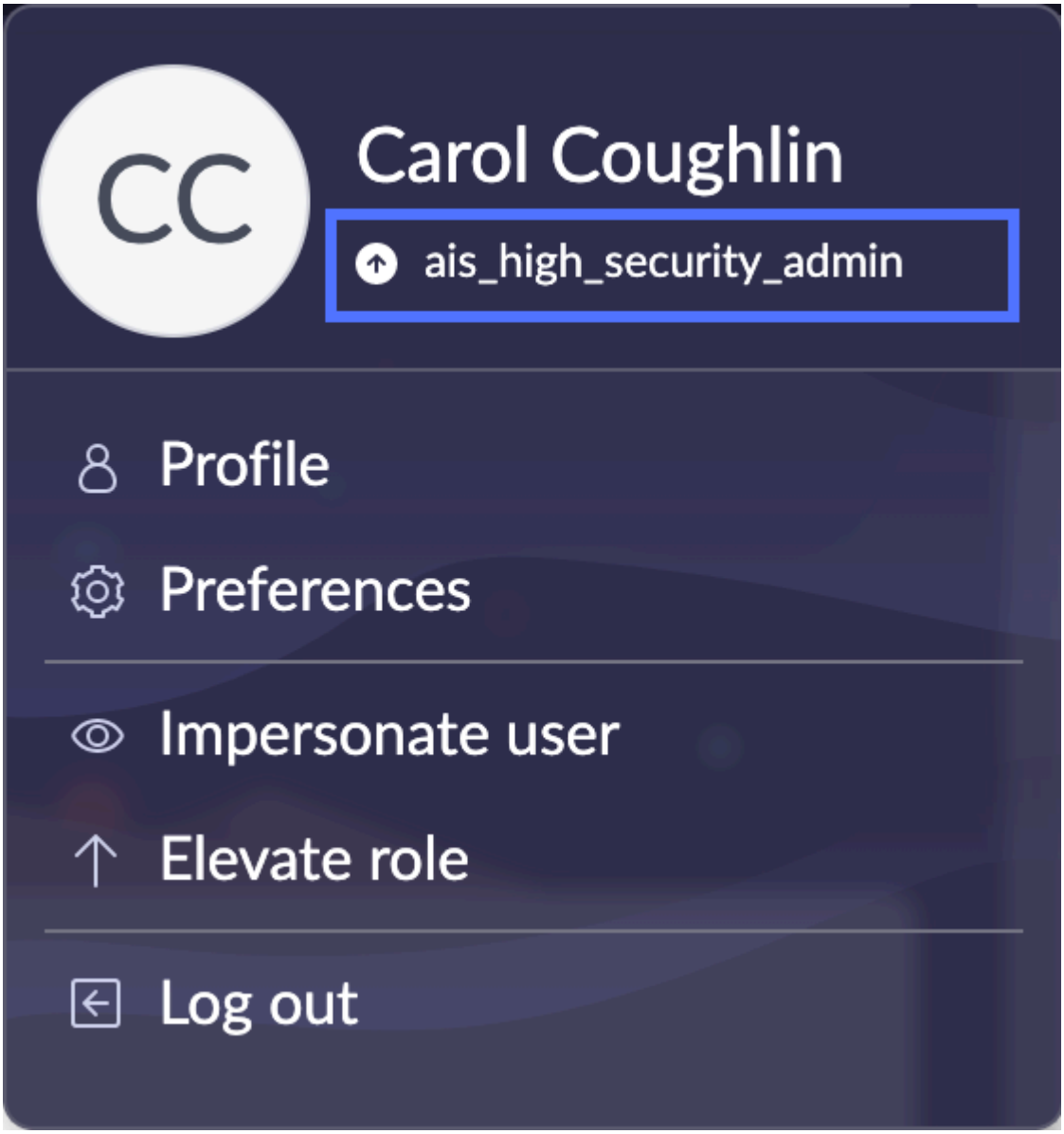
UI バージョン	アクション
	

ダイアログボックスが表示され、選択可能な特権ロールのチェックリストが表示されます。



b. ダイアログボックスで、**ais_high_security_admin** オプションを選択し、[更新] (ネクストエクスペリエンス UI の場合) または **[OK]** を選択します。
ページが再ロードされ、ユーザーメニューのユーザー名の横に昇格したロールインジケーターが表示されます。ネクストエクスペリエンス UI で、このインジケーターはアクティブな特権ロールの名前を表示します。コア UI では、昇格したロールアイコン ( ) がインジケーターに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: ページを再ロードすると、未保存の編集内容はすべて失われます。

5. オプション: [ユーザーマッピング] リストのエントリを確認します。
   各エントリには、1 人の Now Platform ユーザーと、そのユーザーにマッピングされた外部ユーザー、およびその外部ユーザーに関連付けられた外部グループメンバーシップが表示されます。リストをソートおよびフィルタリングして、目的のエントリを見つけることができます。

外部コンテンツコネクタの非アクティブ化、再アクティブ化、または削除

外部コネクタを非アクティブ化して、すでにクロールされたすべてのコンテンツとメタデータを保持したまま、スケジュールされたクロールを一時停止します。非アクティブ化されたコネクタを再アクティブ化して、スケジュールされたクロールを再開します。外部コンテンツコネクタを削除して、クロールしたすべてのコンテンツとメタデータとともにコネクタの定義を削除します。

始める前に
必要なロール：ais_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

外部コンテンツコネクタを非アクティブ化して、スケジュールされたクロールを一時停止できます。コネクタのステータスが [非アクティブ] に変わります。非アクティブ化されたコネクタの以前のクロールからインデックス付けされたすべてのコンテンツ、メタデータ、権限は引き続き検索できますが、1 回限りのクロールの実行を選択しない限り、外部データソースから新しい更新プログラムは取得されません。コネクタを再アクティブ化して、スケジュールされたクロールを再開できます。

外部コンテンツコネクタを削除して、その定義を削除することができます。コネクタを削除すると、AI 検索 によって、そのコネクタのクロールのすべてのコンテンツ、メタデータ、権限がインデックスから削除されます。その結果、ユーザーが AI 検索 アプリケーションで検索するときに、削除されたコネクタからコンテンツを見つけることができなくなります。

手順

1. [すべて] > 外部コンテンツコネクタ > [外部コンテンツアドミンホーム **(External Content Admin Home)]** に移動します。
2. [コネクタ] ペインで、非アクティブ化または削除するコネクタのレコードを見つけ、次のいずれかの方法でそのコンテキストメニューを開きます。
   - コネクタレコードの [オーバーフロー] アイコン (⋮) を選択します。
   - コネクタレコードを右クリックします。
3. コンテキストメニューから、次のいずれかのオプションを選択します。
   - アクティブなコネクタのクロールを中断するには、[非アクティブ化] を選択します。
   - 非アクティブなコネクタを再アクティブ化するには、[アクティブ化] を選択します。
   - コネクタを完全に削除するには、[削除] を選択し、 [コネクタを削除] ダイアログボックスで [理解しました **(I understand)]** と [削除] を選択します。

> ⚠ **警告:** 外部コネクタを削除すると元に戻せません。コネクタを削除すると、その定義やクロールされたコンテンツ、メタデータ、権限を復元することはできません。

タスクの結果

結果は、選択した内容によって異なります。

- コネクタを非アクティブ化すると、そのステータスは [非アクティブ] に変わります。
- 非アクティブ化されたコネクタを再アクティブ化すると、そのステータスは [非アクティブ] から他の値に変わります。
- コネクタを削除すると、そのコネクタは [コネクタ] リストに表示されなくなります。

次のタスク

外部コンテンツコネクタを非アクティブ化してスケジュールされたクロールを無効にした場合でも、1 回限りのクロールを実行して、そのコンテンツとメタデータまたは権限をオンデマンドで更新できます。1 回限りのクロールの実行の詳細については、「外部コンテンツコネクタの 1 回限りの完全または部分的なドキュメントクロールの実行」と「外部コンテンツコネクタの 1 回限りのユーザーマッピングクロールの実行」を参照してください。

外部コンテンツコネクタの参照

外部コンテンツコネクタ の参照情報には、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントのリスト、サポートされている外部コンテンツソースに必要な接続設定、外部コンテンツコネクタのクロールを定義する際に包含フィルターと除外フィルターで指定できるファイル拡張子が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタの接続設定

検索アドミニストレーターは、Atlassian Confluence Cloud 外部コンテンツコネクタを作成するときに、これらの接続設定を設定する必要があります。

接続設定	説明
URL	Atlassian Confluence Cloud ソースシステムの URL は、次の形式です：`https://<your-instance-name>.atlassian.net`。
インスタンス ID	Atlassian Confluence Cloud ソースシステムの Confluence Server ID。これはソースシステム URL のホスト名である必要があるため、インスタンス URL が `https://example.atlassian.net` の場合、Confluence Server ID は `example` です。 Atlassian Confluence Cloud ソースシステムの Confluence Server ID を見つける方法がわからない場合は、Atlassian アドミニストレーターにお問い合わせください。
クライアント ID	Atlassian Confluence Cloud ソースシステムへの Confluence API アクセスを許可する OAuth 2.0 Atlassian 開発者アプリケーションのクライアント識別子。 Atlassian 開発者コンソールで OAuth 2.0 アプリケーションのクライアント ID を見つける方法がわからない場合は、Atlassian アドミニストレーターにお問い合わせください。
クライアントシークレット	Atlassian Confluence Cloud ソースシステムへの Confluence API アクセスを許可する OAuth 2.0 Atlassian 開発者アプリケーションの OAuth 2.0 クライアントシークレット。 Atlassian 開発者コンソールで OAuth 2.0 アプリケーションのクライアントシークレットを見つける方法がわからない場合は、Atlassian アドミニストレーターにお問い合わせください。
API キー	Atlassian 管理 コンソールからの API キー。 Atlassian 管理 コンソールで API キーを見つける方法がわからない場合は、Atlassian アドミニストレーターにお問い合わせください。

Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタの接続設定

検索アドミニストレーターは、Microsoft SharePoint Online 外部コンテンツコネクタを作成する際に、これらの接続設定を入力する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接続設定	説明
テナント ID	この外部コンテンツコネクタの Microsoft Azure OAuth 2.0 アプリケーションのディレクトリ (テナント) ID。 Microsoft Azure ポータルで OAuth 2.0 アプリケーションの登録レコードにアクセスできる場合は、[概要 **(Overview)]** に移動し、[要点] セクションの [ディレクトリ (テナント) **ID (Directory (tenant) ID)]** フィールドからこの ID をコピーできます。 Microsoft Azure で OAuth 2.0 アプリケーションの登録レコードにアクセスできない場合は、Microsoft Azure アドミニストレーターにアプリケーションの [ディレクトリ (テナント) **ID (Directory (tenant) ID)]** 値について問い合わせてください。
サムプリント	この外部コンテンツコネクタの Microsoft Azure OAuth 2.0 アプリケーションにアップロードされた自己署名 X.509 証明書の Base64 でエンコードされたサムプリント SHA1 ハッシュ。 Microsoft Azure ポータルで OAuth 2.0 アプリケーションの登録レコードにアクセスできる場合は、[管理 **(Manage)]** > [証明書とシークレット **(Certificates & secrets)]** に移動して、[証明書 (Certificates)] リストから証明書のサムプリントハッシュをコピーできます。 **重要:** 証明書の SHA1 サムプリントハッシュは、base64 でエンコードして入力する必要があります。SHA1 サムプリントハッシュが 16 進形式で提供された場合は、それをバイナリにデコードし、バイナリ値を base64 でエンコードしてから、このフィールドに入力します。たとえば、証明書の SHA1 サムプリントハッシュが 16 進形式の値「`65F6A383EA1624879F01473EE6DDF86C7E8FE477`」である場合は、base64 でエンコードされた同等の値「`Zfajg+oWJIefAUc+5t34bH6P5Hc=`」を入力する必要があります。 Microsoft Azure で OAuth 2.0 アプリケーションの登録レコードにアクセスできない場合は、Microsoft Azure アドミニストレーターにアプリケーションの X.509 証明書のサムプリント SHA1 ハッシュを問い合わせてください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接続設定	説明
クライアント ID	この外部コンテンツコネクタの Microsoft Azure OAuth 2.0 アプリケーションのアプリケーション (クライアント) ID。 Microsoft Azure ポータルで OAuth 2.0 アプリケーションの登録レコードにアクセスできる場合は、[概要 **(Overview)]** に移動して、[要点] セクションの [アプリケーション (クライアント) **ID (Application (client) ID)]** フィールドからこの ID をコピーできます。 Microsoft Azure で OAuth 2.0 アプリケーションの登録レコードにアクセスできない場合は、Microsoft Azure アドミニストレーターにアプリケーションの [アプリケーション (クライアント) **ID (Application (client) ID)]** の値について問い合わせてください。
JKS 証明	Java keytool ユーティリティで生成された自己署名 X.509 証明書を含む Java KeyStore (JKS) リポジトリファイル。この証明書は、この外部コンテンツコネクタの Microsoft Azure OAuth 2.0 アプリケーションにアップロードされた証明書と一致する必要があります。 JKS ファイルのコピーがない場合は、セキュリティアドミニストレーターに問い合わせてください。Microsoft Azure ポータルの OAuth 2.0 アプリケーションの登録レコードから JKS リポジトリファイルをダウンロードすることはできません。
証明書パスワード	*JKS Certificate* で指定された Java KeyStore (JKS) リポジトリファイルのパスワード。 JKS ファイルのパスワードがわからない場合は、セキュリティアドミニストレーターに問い合わせてください。Microsoft Azure ポータルの OAuth 2.0 アプリケーションの登録レコードから JKS 証明書のパスワードを取得することはできません。

外部コンテンツコネクタでサポートされているファイル拡張子

検索アドミニストレーターは、包含フィルターまたは除外フィルターでファイル拡張子を指定することで、外部コンテンツコネクタがクロールするアイテムを制限できます。

ファイルタイプ	サポートされているファイル拡張子
カンマ区切りの値	`.csv`
拡張マークアップ言語	`.xml`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルタイプ	サポートされているファイル拡張子
ハイパーテキストマークアップ言語	• .htm • .html
Microsoft Excel	• .xls • .xlsm • .xlsx • .xltx
Microsoft PowerPoint	• .potx • .ppt • .pptm • .pptx
Microsoft Word	• .doc • .docm • .docx • .dotx
テキスト	.txt
Portable Document Format	.pdf
リッチテキスト形式	.rtf

外部コンテンツコネクタでファイル拡張子の包含フィルターと除外フィルターを定義する方法の詳細については、「外部コンテンツコネクタのクロール設定の構成」を参照してください。

コンテキスト検索

コンテキスト検索は、最も関連性の高い結果セットをフェッチするために、クエリのコンテキストとユーザーの意図に焦点を当てた検索テクノロジーです。コンテキスト検索では、フィールドに入力したテキストに基づいてフォームまたはレコードプロデューサー内に関連する結果が表示されます。

インシデントの使用例：

- インシデントレコードを処理するエージェントは、コンテキスト検索を使用してナレッジ記事を検索して添付したり、発信者に代わってカタログアイテムを整理したり、記事を検索して関連するインシデントや問題にリンクしたりすることができます。
- ユーザーは、サービスポータルを使用してインシデントを作成して、整理可能な関連カタログアイテムを表示できます。ユーザーは、関連するナレッジ記事を表示して、サービスデスクのオペレーターを介さずに自分で問題を解決することもできます。

コンテキスト検索は、次の領域のインシデント回避に役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデントレコードプロデューサー：インシデントを報告する前にエンドユーザーが問題を解決するためのインシデント回避。
- インシデントフォーム：関連するナレッジを提供することで、サービスデスクのスタッフがインシデントを迅速に解決できるようにします。
- インシデントメール通知：エンドユーザーがサービスデスクのスタッフによる手動介入を必要とせずにインシデントを自分自身で解決できるようにします。

コンテキスト検索プラグイン

コンテキスト検索プラグインはベースシステムで有効になっています。

コンテキスト検索プラグイン

コンテキスト検索プラグイン (com.snc.contextual_search) は、デフォルトでベースシステムで有効になっています。このプラグインは、関連プラグインがまだアクティブでない場合にアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
関連するプラグインが有効になっていない場合、コンテキスト検索によってプラグインが有効になります。

コンテキスト検索用のプラグイン

プラグイン	説明
JSON サービス要求/応答モデル [com.snc.application.json_service]	JSON 要求/応答モデルのコアコンポーネントとヘルパー。NG および GlideAjax サポート用の JSON トランスポートと XML トランスポートが含まれています。プロセッサーフレームワークの拡張。
コンテキスト検索 - 内部 [com.snc.contextual_search.internal]	コンテキスト検索の内部プラグインコンポーネント。
コンテキスト検索用の GraphQL スキーマ [com.snc.contextual_search.graphql]	コンテキスト検索用の GraphQL スキーマを提供します。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

コンテキスト検索とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、コンテキスト検索プラグイン (com.snc.contextual_search) を有効にするとともにインストールされます。

> **注:** アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
利用可能な検索リソース [cxs_search_resource]	検索の構成で使用される利用可能な検索リソースのリスト
メール構成 [cxs_table_email_config]	コンテキスト検索結果が添付されるように構成されたメール通知のリスト。
レコードプロデューサー構成 [cxs_rp_config]	コンテキスト検索を行うように構成されたレコードプロデューサーのリスト。
関連ドキュメント [cxs_relevant_doc]	関連ドキュメントの詳細の個々に記録されたアクションを検索セッション別にグループ化します。 **注:** レコードを作成または開くか、ページを再ロードするたびに、新しい検索セッショングループが作成されます。 テーブルの詳細については、「コンテキスト検索に関するフィードバック情報」を参照してください。
関連ドキュメント詳細 [cxs_rel_doc_detail]	記録された個々のアクションのリスト。たとえば、「プレビュー」、「役に立ちました」、「添付」、「注文」などです。テーブルの詳細については、「コンテキスト検索に

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	関するフィードバック情報」を参照してください。
検索コンテキスト [cxs_context_config]	コンテキスト検索用の検索コンテキスト。
検索フィールド [cxs_table_field_config]	コンテキスト検索が構成されているすべてのフォームフィールド。
検索リソース [cxs_search_res_config]	関連する検索ツールの検索リソース構成。
検索リソースコンテキスト構成 [cxs_res_context_config]	ユーザーに返される結果を制限するこの検索コンテキストの条件。
検索リソースコンテキストプロパティ [cxs_res_context_config_prop]	検索リソースコンテキスト構成のプロパティ値。
検索リソースプロパティ [cxs_search_res_config_prop]	検索リソース検索ツール構成のプロパティ値。
検索ツール構成 [cxs_searcher_config]	利用可能な検索構成の詳細。
テーブル構成 [cxs_table_config]	テーブル構成用に構成されたテーブルをリストします。
ウィザード構成 [cxs_wizard_config]	ウィザード構成用に構成されたテーブルをリストします。
基本 UI 構成 [cxs_ui_config_base]	レコードプロデューサー、テーブル、およびウィザード構成の共通要素。

コンテキスト検索の概念

コンテキスト検索の概念は、ドキュメント、構成、およびユーザーインターフェイスで使用されるさまざまなコンテキスト検索コンポーネントを理解するのに役立ちます。概念を理解すると、コンポーネント間の相互接続を理解しやすくなります。

ServiceNow プラットフォームには独特の性質があるため、コンテキスト検索では業界の標準とは異なる用語や概念を使用しています。コンテキスト検索には次の概念とコンポーネントが含まれています。

検索リソース

カタログやナレッジ記事などの検索可能なリソース。リソースはスクリプト化されており、JavaScript が含まれているため、複数のテーブルの結果を組み合わせることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- ServiceNow は、事前定義されたスクリプト検索リソースを提供します。検索リソースを作成、更新、または削除することはできません。
- 検索リソースは、Zing 検索エンジンを使用してテーブルを検索します。

検索ツール

検索可能な単一の検索リソースまたは検索リソースのグループ。たとえば、ナレッジおよびカタログ検索ツールには、ナレッジ記事、質問、およびカタログアイテムが検索リソースとして含まれています。

注: ServiceNow には、事前定義された検索ツールがあります。検索ツールを作成、更新、または削除することはできません。

その他のリソース

追加リソースは、検索可能なクエリ条件を持つ単一のテーブルソースです。単一のテーブルから検索する場合、追加リソースはスクリプト化されません。たとえば、(過去 6 か月以内に) 解決されたインシデントなどです。

注:

- ServiceNow は事前定義された追加リソースを提供します。追加リソースを作成または削除することはできませんが、組織の要件に合わせて追加リソースを更新することはできます。たとえば、「解決済みインシデント (過去 6 か月)」の条件と説明を更新して、「解決済みインシデント (過去 3 か月)」に変更することができます。
- 追加リソースは、次のようにソースのタイプに基づいて検索を実行します。
  - テーブル：Zing 検索エンジンを使用してテーブルを検索します。
  - 予測インテリジェンスの類似性：検索は、Zing　検索エンジンではなく、類似性に基づきます。

検索結果の表示フィールド

追加リソースの検索結果とともに値が表示されるフィールドを定義します。フィールドには、アサイン先、オープンした人、およびステータスを含めることができます。検索結果の表示フィールドは、検索結果レコードの下部に表示されます。

注: ServiceNow は事前定義された検索結果表示フィールドを提供します。追加リソースを作成または削除することはできませんが、組織の要件に合わせて検索結果表示フィールドを更新することはできます。たとえば、タイトルや説明として使用するフィールドや、検索結果レコードの下部に表示するフィールドを変更します。

検索コンテキスト

検索ツールと、検索可能な追加のリソース (存在する場合) をまとめます。

注: ServiceNow には、事前定義された検索コンテキストがあります。検索コンテキストを作成することもできます。

検索ツールテキスト

検索コンテキストで定義された検索ツールのテキストで、検索ツールにとって使いやすいグループ名が指定されます。検索ツールに複数の検索リソースが含まれている場合は、グループ名を使用してその検索リソースのグループを表します。たとえば、インシデント回避の検索コンテキストでは、ナレッジ記事、質問、およびカタログアイテムを

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索する検索ツールを使用します。それらすべてを表す分かりやすい検索者グループ名は Knowledge＆Catalog です。

タブで検索 (Search on tab)

検索コンテキストで定義される [タブで検索 **(Search on tab)]** により、コンテキスト検索で検索を開始するタイミングが指定されます。検索が実行されるさまざまなシナリオは次のとおりです。

- [タブで検索 **(Search on tab)]** チェックボックスをオンにすると、検索フィールドを更新してそのままにした場合にのみ検索が実行されます (推奨)。
- [タブで検索 **(Search on tab)]** チェックボックスをオフにすると、入力を一時停止した後に検索が実行されます。

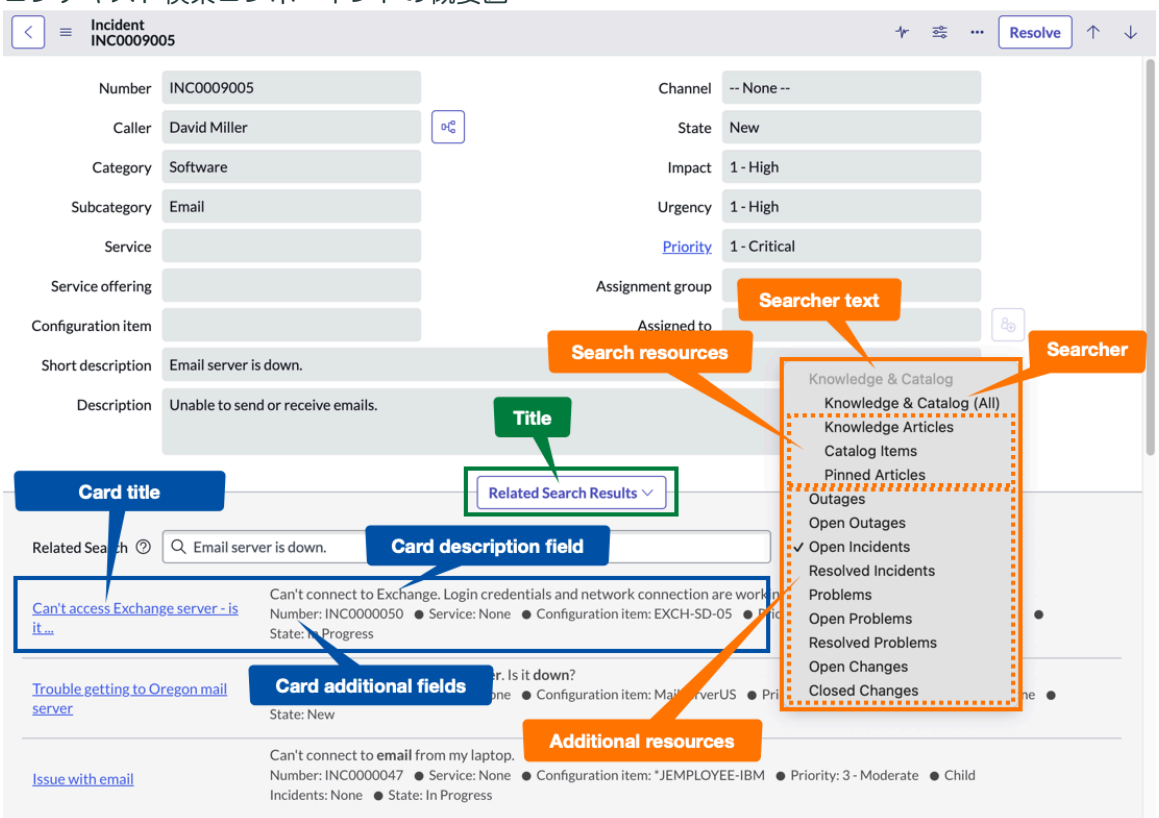
検索アクション

そのような各結果のアクションを指定します。たとえば、カタログアイテムの場合、検索アクションは [注文] であり、ナレッジ記事の場合は [添付] です。すべてのソースに [これが役立った **(This helped)]** アクションがあります。

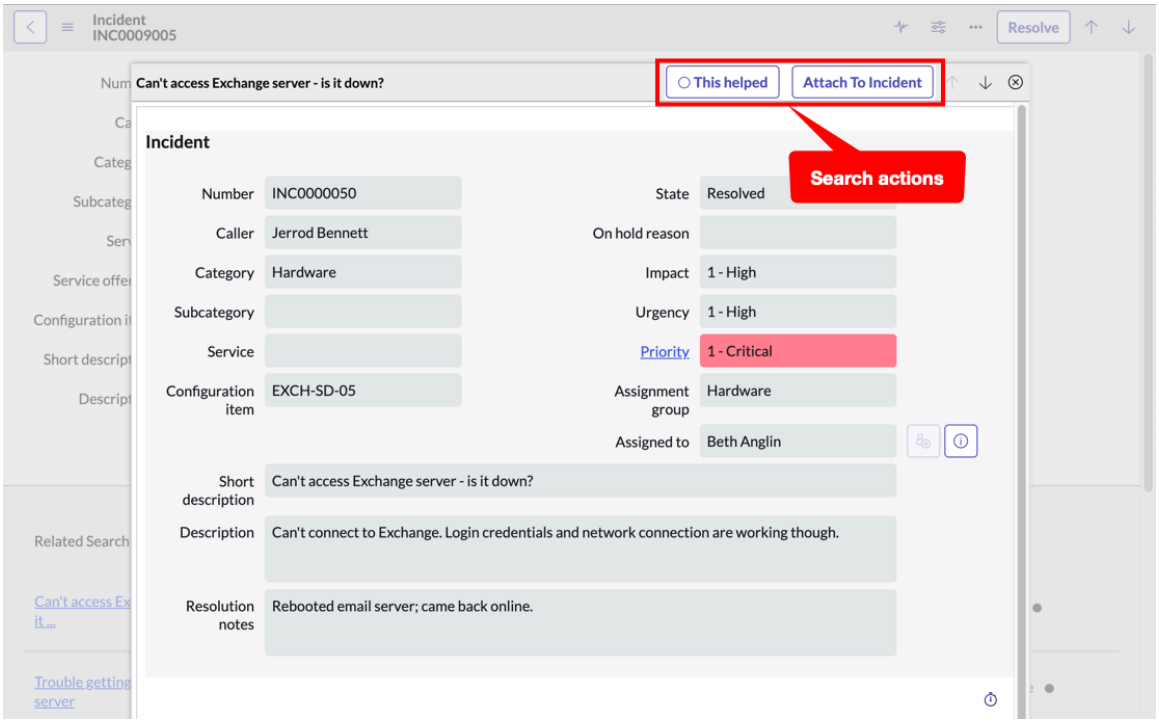
コンテキスト検索コンポーネントの概要図

コンテキスト検索コンポーネントの概要図は、コンテキスト検索の概念がどのように連携して検索を実行するか、およびどのモジュールからコンポーネントを構成できるかを理解するのに役立ちます。

コンテキスト検索コンポーネントの概要図



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コンポーネント	ナビゲーション
Table configuration	[すべて] > [コンテキスト検索] > [テーブル構成] モジュールを使用して、検索タイトルとフォームを構成できます。詳細については、「コンテキスト検索用のテーブル構成」を参照してください。
Search Contexts	[すべて] > [コンテキスト検索] > [検索コンテキスト] モジュールを使用して、検索ツールテキストと検索ツールを構成できます。詳細については、「検索コンテキストの定義」を参照してください。
Search Result Display Configurations	[すべて] > [コンテキスト検索] > [検索結果表示構成]モジュールを使用して、カードタイトル、カードの説明フィールド、およびカードの追加フィールドを構成できます。詳細については、「検索リソース表示フィールドレコードを編集」を参照してください。
Search Action Configurations	[すべて] > [コンテキスト検索] > [テーブル構成] > [検索アクション構成]モジュールを使用して、検索アクションを構成できます。詳細については、「コンテキスト検索で使用可能な検索アクションを変更または無効化」を参照してください。

コンテキスト検索の構成

コンテキスト検索のさまざまなコンポーネントを構成できます。

コンテキスト検索プロパティ

コンテキスト検索プロパティは、検索できるフィールドと、ページごとに表示される結果の数を制御するために使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキスト検索のプロパティは、[コンテキスト検索] > [プロパティ] からアクセスできます。

コンテキスト検索のプロパティ

プロパティラベル	説明
テーブルおよびレコードプロデューサーの構成で返される検索結果の最大数のデフォルト値 [com.snc.contextual_search.result.default.limit]	新しいテーブルまたはレコードプロデューサーの構成を作成するときに返される検索結果の最大数のデフォルト値。デフォルト値は 10 です。
検索をトリガーする前に設定されたフィールドが必要とする文字数 [com.snc.contextual_search.min_length]	検索フィールドに入力されたテキストに基づいて検索をトリガーする前にコンテキスト検索に必要な文字数。デフォルトでは、値は 3 文字に設定されています。 このプロパティは、エージェントアシスト検索にも適用されます。
検索をトリガーする前に設定されたフィールドが待機する時間 (ミリ秒) [com.snc.contextual_search.wait_time]	検索フィールドに入力されたテキストに基づいて検索をトリガーする前にコンテキスト検索が待機するミリ秒数。デフォルトでは、値は 1,000 ミリ秒 (1 秒) に設定されています。
このしきい値を超えるレコードが返されると警告がログに記録されます。 [com.snc.contextual_search.result.threshold]	検索でこの数を超える結果が返されるたびに、システムログ内で警告メッセージをトリガーします。このログ記録は、大規模な検索が原因でパフォーマンスの問題が発生している場合に役立ちます。デフォルトでは、値は 10,000 件の結果に設定されています。
フォーム構成が作成されている場合、このプロパティに一致する名前の検索フィールドが自動作成されます。 [com.snc.contextual_search.widget.form.default_field]	新しいテーブル構成を作成するときに検索に使用されるデフォルトのフィールド。デフォルトでは、値は short_description に設定されています。
フォームで新規レコードを作成するときに検索結果ウィジェットを折りたたみます。 [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_new_records]	値を true に設定して新しいレコードを作成すると、スペースを節約するために検索結果ウィジェットが折りたたまれます。デフォルトでは、値は false に設定されています。
フォームで既存のレコードを開くときに検索結果ウィジェットを折りたたみます。	値が true に設定されている場合に、既存のレコードを開くと、スペースを節約するため

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキスト検索のプロパティ (続く)

プロパティラベル	説明
[com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_existing_records]	に検索結果ウィジェットが折りたたまれます。デフォルトでは、この値は true に設定されています。 **注:** このプロパティは既存のレコードにのみ適用され、新しいレコードには適用されません。
フォームでの検索フィールドの更新時に検索結果のウィジェットを自動的に拡張します。 [com.snc.contextual_search.widget.form.expand_on_search_field_update]	値が true に設定されている場合に、フォームの検索フィールドを更新すると、検索結果ウィジェットが自動的に展開され、検索が実行されます。デフォルトでは、この値は true に設定されています。
フォームのコンテキスト検索結果にメタデータを表示します。 [com.snc.contextual_search.widget.form.show_meta_data]	値が true に設定されている場合、各検索結果で、各結果レコードの下に追加のメタデータが含まれます。デフォルトでは、このプロパティは true に設定されています。 • ナレッジ記事の場合は、ナレッジ検索プロパティを変更して、表示するメタデータフィールドを設定します。たとえば、記事の作成者、記事番号、およびナレッジベース名を表示できます。ナレッジ検索プロパティの詳細については、「ナレッジ管理プロパティ」を参照してください。 • 検索結果の表示構成を編集して、他のリソースの検索結果表示フィールドを構成します。検索結果の表示構成の設定の詳細については、「検索リソース表示フィールドレコードを編集」を参照してください。

検索コンテキストの定義

エージェントが特定のリソースを検索できる場所を定義します。検索リソースを事前定義済みまたはシステム外の追加リソースとして指定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [検索コンテキスト] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

検索コンテキストフォーム

フィールド	説明
名前	検索コンテキストの一意の名前。
簡単な説明	コンテキストのサマリー。
検索ツール	このコンテキスト用の検索ツールを選択するためのルックアップアイコン ( )。検索ツールで検索する情報ソースが決定されます。 ◦ [カタログのみ (Catalog only)]：サービスカタログアイテムから検索結果を提供します。 ◦ [ナレッジとカタログ (Knowledge and catalog)]：ナレッジ記事、およびサービスカタログアイテムから検索結果を提供します。 ◦ [ナレッジのみ (Knowledge only)]：ナレッジ記事からの検索結果を提供します。 ◦ [ナレッジ、ディスカッション、および固定 (Knowledge, Discussions and pinned)]：ナレッジ記事、固定されたナレッジ記事、および ServiceNow コミュニティ からの検索結果を提供します。 ◦ [ナレッジ、固定されたナレッジ、およびカタログ (Knowledge, pinned knowledge and catalog)]：ナレッジ記事、固定されたナレッジ記事、およびサービスカタログアイテムからの検索結果を提供します。 ◦ [ナレッジと固定されたナレッジ (Knowledge and pinned knowledge)]：ナレッジ記事および固定されたナレッジ記事からの検索結果を提供します。 ◦ [ナレッジ、固定されたナレッジ、およびカタログ (Knowledge, pinned knowledge and catalog)]：ナレッジ記事、固定されたナレッジ記事、およびカタログアイテムからの検索結果を提供します。 ◦ [ナレッジ、および固定 (Knowledge and pinned)]：ナレッジ記事、および固定されたナレッジ記事からの検索結果を提供します。 ◦ [固定されたナレッジのみ (Pinned Knowledge only)]：固定されたナレッジ記事からの検索結果を提供します。 **注:** [検索ツール **(Searcher)]** フィールドはオプションです。エージェントのソースを表示するか非表示にするかを決定できます
検索ツールのデフォルト検索	[検索ツール] フィールドから特定のリソースをデフォルトとして選択するために使用するリスト。
検索ツールテキスト	検索ツールに複数のリソースが存在する場合に使用される検索ツールグループの一意のラベル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	検索コンテキストフォームをアクティブ化するオプション。
ワイルドカード検索の有効化	検索で * や % などのワイルドカード文字を有効にするオプション。
「検索タイミング (Search on)」タブ	検索を実行するタイミングを決定するオプション。このオプションを選択すると、フィールドにテキストを入力してフィールドから離れた場合にのみ検索が実行されます。このチェックボックスをオフにすると、カーソルが同じフィールドにある場合でも、入力を停止した後に検索が実行されます。 **注:** プラットフォームのソースセレクターに検索コンテキストを表示するには、このオプションを選択する必要があります。このオプションを選択解除した検索コンテキストは、プラットフォームのソースセレクターに表示されません。

検索ツールがデフォルトの検索である場合は、「検索ツールデフォルト検索」リストを使用できます。追加リソースがデフォルト検索である場合は、[検索ツールをデフォルトの検索として設定] 関連リンクが表示されます。検索コンテキストのデフォルトのソースを設定する方法については、「検索コンテキストのデフォルトソースの設定」を参照してください。

4. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。

コンテキスト検索用のテーブル構成

テーブルが実行するコンテキスト検索のオプションを設定します。

始める前に

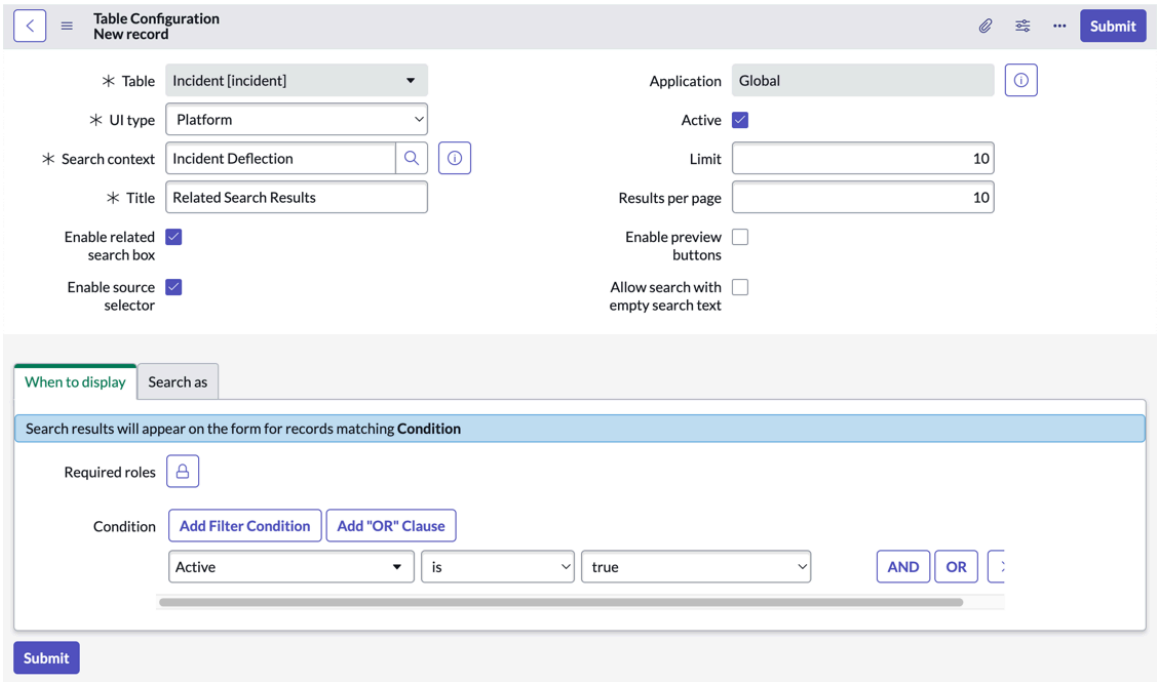
必要なロール：admin

手順

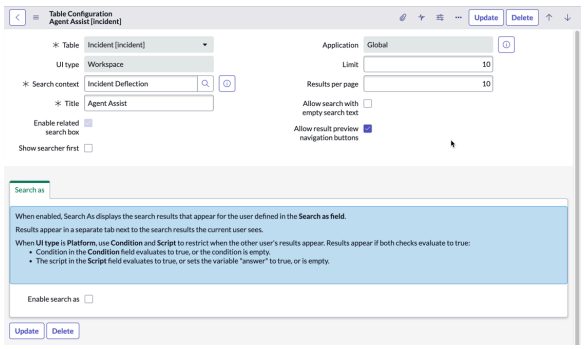
1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [テーブル構成]に移動して、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

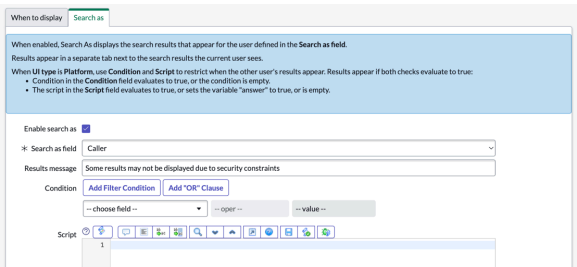
「テーブル構成」フォーム



[テーブル構成] フィールド

フィールド	説明
テーブル	フォームに関連付けられたテーブルの名前とラベル。たとえば、インシデント [incident] です。
UI タイプ	ユーザーインターフェイスは、プラットフォームまたはワークスペースのどちらのテーブル構成を使用するかによって異なります。 注: 「表示するタイミング」セクションは、 **[UI タイプ]** から *Platform* を選択した場合にのみ表示されます。 
検索コンテキスト	テーブルを構成する検索コンテキストを選択するためのルックアップアイコン 。
タイトル	フォームに表示される検索結果領域の一意のタイトル。たとえば、このフィールドの値として「ナレッジ結果」と入力すると、関連する検索エリアにタイトルとして「ナレッジ結果」が表示されます。
関連検索ボックスの有効化	関連する検索ボックスをフォームに表示するオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最初に検索ツールを表示	検索コンテキストで追加リソースの前に検索ツールリソースを表示するためのオプション。このフィールドは、「**UI** タイプ」で *Workspace* を選択した場合のみ表示されます。
ソースセレクターの有効化	検索できる検索ソースのリストを表示するオプション。 注: このフィールドは、[関連する検索ボックスを有効にする **(Enable related search box)]** を選択した場合にのみ表示されます。
アプリケーション	テーブル構成のアプリケーションスコープこの構成は、すべてのアプリケーションまたはスコープ対象アプリケーションで使用できます。
有効	テーブル構成を有効化するオプション。
制限	返される検索結果の最大数
結果数/ページ	1 ページに表示する結果の数。
展開/折りたたみを許可	ユーザーがフォーム内の検索結果を折りたたむことができるオプション。
プレビューボタンの有効化	検索結果ごとにプレビューボタン (プラットフォームのみ) を表示するオプション。ユーザーは、プレビューボタンまたは検索結果のタイトルを使用して、結果レコードをプレビューできます。 注: このオプションは、London リリースから利用可能です。各検索結果をよりコンパクトに表示するには、このオプションをオフにします。
空の検索テキストによる検索を許可	検索テキストがないときに検索を実行するかどうかを指定するオプション。 注: [検索フィールド] が指定されていない場合、または [検索フィールド] が指定されているが空の場合は、検索テキストはありません。
表示タイミング	
必要なロール	テーブルから関連する検索結果ウィジェットへのアクセスを許可するロールのリスト。テーブルを表示するときにウィジェットを表示するには、ユーザーがこれらのロールのいずれかを持っている必要があります。
条件	関連する検索結果として表示されるためにレコードが満たす必要がある条件。たとえば、アクティブなレコードのみを関連する検索結果として有効にするには、**[Active] [is] [true]** を設定します。
検索基準	
別のユーザーとして検索を有効化	別のユーザーとして検索を有効にするオプション。メッセージボックスには、このオプションを選択したときに利用可能な設定が記載されていま  す。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	別のユーザーとして検索 **(Search as)** の詳細については、「現在のユーザーと選択した別のユーザーの検索結果の表示の有効化」を参照してください。

3. [送信] をクリックします。
[検索フィールド]、[フィルター構成]、[メール構成]、および [検索アクション構成] 関連リストが表示されます。デフォルトでは、[簡単な説明] フィールドが [検索フィールド] 関連リストに追加されます。

> **注:** 検索結果は、フォームに表示されている検索フィールドに対してのみ表示されます。

コンテキスト検索のフィルター構成

より的を絞った検索結果セットを提供するために、フォームのフィールドをマップするフィルター構成を定義します。

マッピングを使用してフィルター構成を作成

テーブル構成に関連付けることができるマッピングを使用して、フィルター条件を作成します。検索結果には、フィルター条件を満たす結果が表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

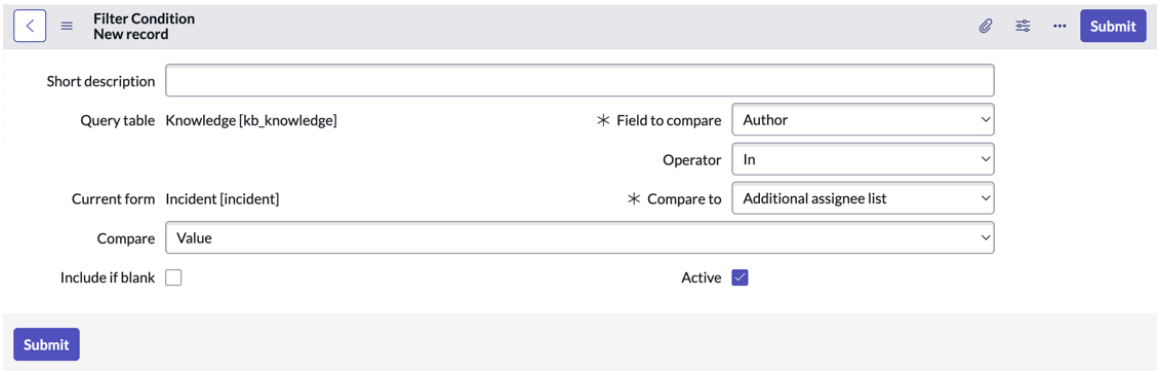
1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [テーブル構成]に移動します。
2. フィルターを作成するときのテーブル構成レコードを開きます。
3. フィルター構成関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィルター構成フォーム

フィールド	説明
リソース構成	ルックアップアイコン を選択してナレッジ記事などのリソースを選択するためのルックアップアイコン。
テーブル構成	[読み取り専用フィールド] フィルター構成を適用するテーブル。
スクリプト化済みフィルター	スクリプトを使用してフィルターを定義するオプション。 **注:** マッピングを使用してフィルター構成を作成するため、このオプションはオフにします。
アクティブ	フィルター構成をアクティブ化するオプション。

5. [送信] をクリックします。
テーブル構成フォームが表示されます。
6. フィルター構成関連リストで、作成したフィルターをクリックします。
7. フィルター条件関連リストで、[新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
簡単な説明	フィルター条件の簡単なサマリー。
クエリーテーブル	[読み取り専用] フィルター条件の照会元のテーブル。
現在のフォーム	[読み取り専用] フィルター条件を作成したフォーム。
比較するフィールド	フィールドの値が [次と比較 **(Compare to)]** フィールドの値と比較されます。
演算子	[比較する フィールド] および [次と比較] フィールドで実行する必要がある操作。
次と比較	フィールドの値は、[比較するフィールド] の値と比較されます。
比較	フィールドの比較は、データベースに保存されている実際の値またはインターフェイスに表示される値に基づいて行うことができます。使用可能な値は、[値] と [表示値] です。
空の場合は含める	[次と比較] フィールドの値が空白の場合に条件を含めるオプション。
アクティブ	フィルター構成をアクティブ化するオプション。

9. [送信] をクリックします。

スクリプトを使用してフィルター構成を作成

テーブル構成に関連付けることができるスクリプトを使用してフィルター条件を作成します。検索結果には、フィルター条件を満たす結果が表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [テーブル構成]に移動します。
2. フィルターを作成するときのテーブル構成レコードを開きます。
3. フィルター構成関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター構成フォーム

フィールド	説明
リソース構成	ルックアップアイコン を選択してナレッジ記事などのリソースを選択するためのルックアップアイコン。
テーブル構成	[読み取り専用フィールド] フィルター構成を適用するテーブル。
スクリプト化済みフィルター	[スクリプト] フィールドにスクリプトを入力する場合は、チェックボックスをオンにして選択します。 注: [スクリプト] フィールドは、[スクリプト化済みフィルター] を選択した場合にのみ表示されます。
アプリケーション	フィルター構成のアプリケーションスコープ。
アクティブ	フィルター構成を有効にするためのチェックボックス

5. リソース構成に対応するスクリプトを入力します。

   注:

   これらの動的フィルタースクリプト のいずれかを使用して、動的フィルターをセットアップします。

6. [送信] をクリックします。

検索リソースコンテキストプロパティの構成

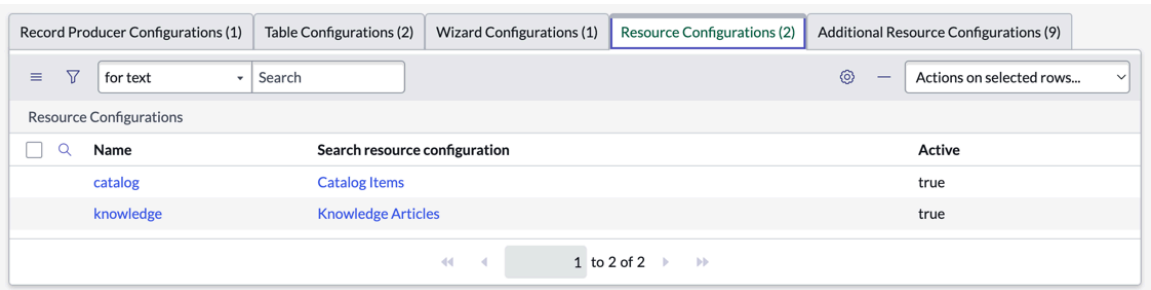
検索を特定のカタログまたはナレッジベースに限定するようにプロパティを設定します。たとえば、ナレッジ検索を IT ナレッジベースに限定したり、サービスカタログ検索をソフトウェアサービスカタログに限定したりする場合に、プロパティを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の手順では、例としてインシデント回避を使用します。

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [検索コンテキスト] に移動します。
2. インシデント回避レコードを開きます。
3. [リソース構成] 関連リストを表示します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[リソース構成] 関連リストで、リソース設定レコードを編集して検索リソースのプロパティを表示します。

「ナレッジ」レコードには、次のナレッジリソース構成プロパティが表示されます。

ナレッジリソース構成プロパティ

プロパティ	説明
条件	検索する 1 つ以上のナレッジベースを指定するための条件。
固定された記事を除外	固定された記事はナレッジ記事です。このプロパティは、固定された記事をナレッジベース検索から除外するかどうかを決定するのに役立ちます。

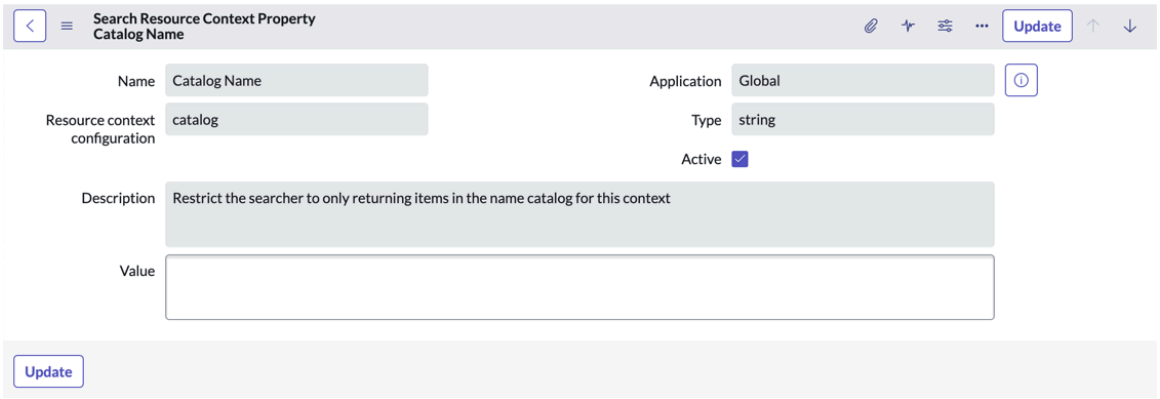
「カタログ」レコードには、次のカタログリソース 構成プロパティが表示されます。

カタログリソース構成プロパティ

プロパティ	説明
カタログ名	カタログアイテムを検索するためのカタログ名。
検索演算子	演算子の値は、検索文字列を解析するときに AND 条件と OR 条件を組み合わせる方法を指示するために Zing 検索エンジンで使用されます。検索文字列の統合は、表示された結果のスコアリングに役立ちます。値は、次のいずれかの値になります。 ◦ **IR_AND_OR_QUERY** (デフォルト)：結果の数が *glide.ts.query.and_or_limit* プロパティの値 (デフォルトは 0) またはテーブルのカスタム属性 *text_search_and_or_limit* の (上書き) 値 (追加されている場合) より大きい場合、すべての用語と完全に一致する結果を表示します。それ以外の場合は、任意の条件に一致する結果を表示します。 ◦ **IR_AND_QUERY**：すべての用語と完全に一致する結果のみを表示します。 ◦ **IR_OR_QUERY**：任意の用語に一致する結果を表示します。

4. 任意のプロパティの値を編集するには、プロパティ名をクリックし、「検索リソースコンテキストプロパティ」フォームで [値] フィールドを `true` または `false` に更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [更新] をクリックします。

コンテキスト検索の管理

コンテキスト検索は、インシデント作成またはサービス要求に関連する問題に関連する結果を表示する方法を提供します。

このセクションでは、次のことに役立つトピックについて説明します。

- 検索結果に対して実行されるアクションを理解します。
- コンテキスト検索結果は、サービスポータル内のレコードプロデューサーで使用するか、フォームのエージェントとして使用します。

検索コンテキストをデフォルトとして設定

コンテキスト検索 REST API を使用し、使用する検索コンテキストを指定しない場合、API はデフォルトとして設定した検索コンテキストを使用します。API で使用する検索コンテキストは、デフォルトとしてマークされているものよりも優先されます。

始める前に

必要なロール：admin

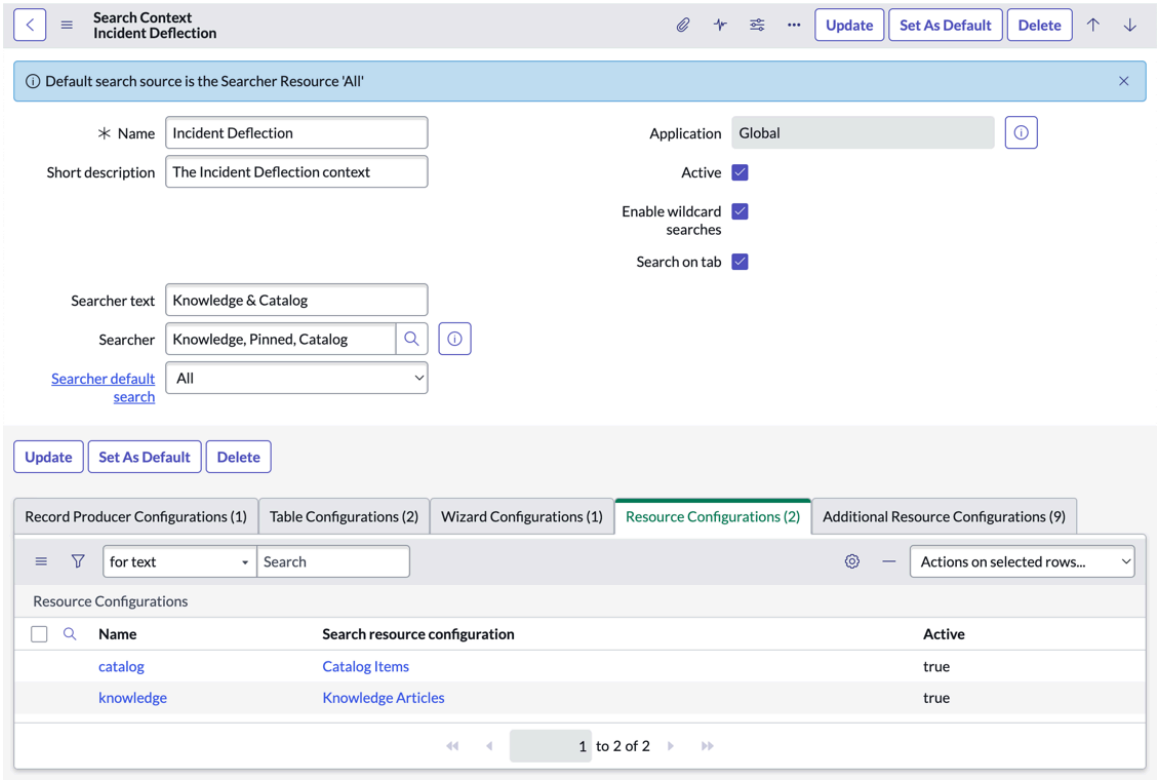
このタスクについて

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [検索コンテキスト] に移動します。
2. デフォルトとして設定する検索コンテキストレコードを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [デフォルトとして設定] を選択します。



検索コンテキストのデフォルトソースの設定

デフォルトの検索ソースとして設定するソースを決定できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- デフォルトのソースとして追加のリソースを設定すると、そのソースはデフォルトの検索ソースと見なされます。
- デフォルトのソースとして追加のリソースをマークしないと、検索ソースがデフォルトの検索ソースと見なされます。
- 検索ツールがなくデフォルトのソースとして追加のリソースをマークしていない場合、[順序] フィールドで最小値を持つ追加のリソースがデフォルトになります。

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [検索コンテキスト] に移動します。
2. 検索コンテキストレコードを開いて、そのデフォルトのソースを変更します。
3. 追加のリソースをデフォルトの検索ソースとして設定するには、次の手順に従います。
   a. [他のリソース構成] 関連リストをクリックします。
   b. 検索リソース設定レコードを選択して長押し (または右クリック) して [デフォルト検索として設定 **(Set as Default Search)]** をクリックします。
4. 検索ツールソースをデフォルトの検索ソースとして設定するには、次の手順に従います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [検索ツールをデフォルトの検索として設定] 関連リンクをクリックして、[検索ツール] をデフォルトの検索ソースとして設定します。

> 注: [検索ツールをデフォルトの検索として設定] 関連リンクは、追加リソースがデフォルトの検索ソースである場合にのみ表示されます。

b. リストからすべてのまたは特定の検索ツールソースを検索するには、[すべて] を選択します。

> 注: [検索ツール] フィールドに複数のソースが含まれている場合にのみ [検索ツールのデフォルト検索] フィールドが表示されます。

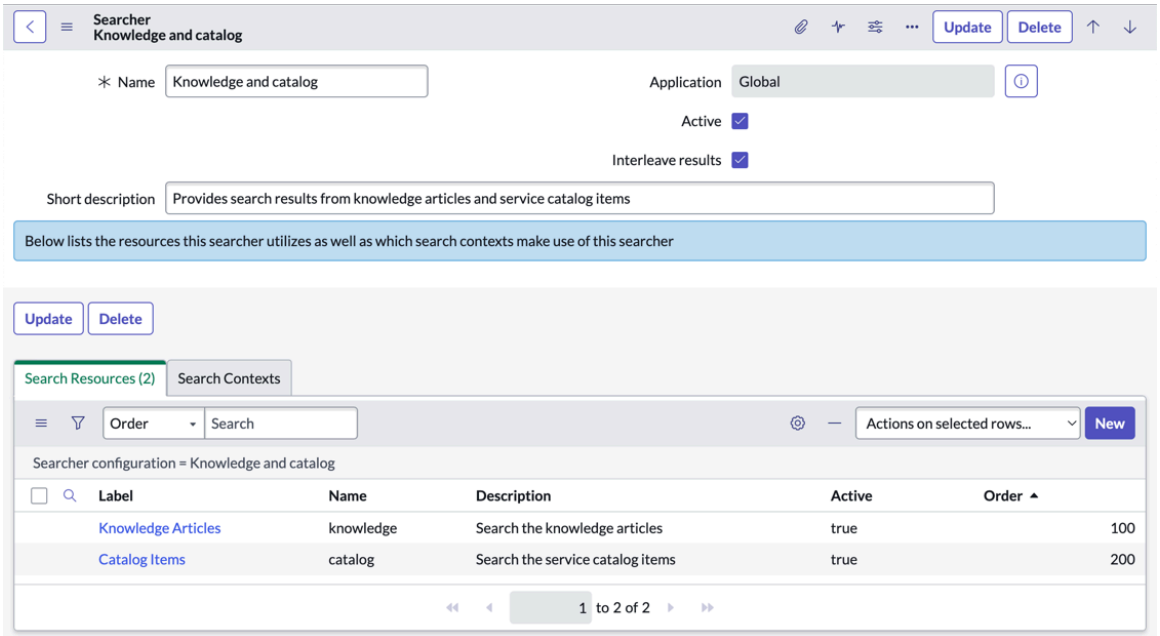
検索ツールを表示

検索ツールの詳細を表示して、検索対象の検索リソースおよび、その検索リソースを使用する検索コンテキストを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow には、事前定義された検索ツールがあります。検索ツールを作成、更新、または削除することはできません。

手順
1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [検索ツール] に移動します。
2. 検索レコードを編集します。



3. オプション: [検索リソース] 関連リストで、この検索ツールの検索対象となるリソースを表示します。
4. オプション: [検索コンテキスト] 関連リストで、この特定の検索ツールを使用するすべての検索コンテキストを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連する検索ボックスをフォームに表示

エージェントが [簡単な説明] フィールドのテキストを変更せずに関連するコンテキストを検索できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
London リリース以降、フォームで新しいインスタンス向けの関連する検索ボックスがデフォルトで利用可能になります。関連する検索ボックスがフォームに表示されない場合は、この手順に従って表示できます。

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [テーブル構成]に移動します。
2. 関連する検索ボックスを表示するフォームのテーブルのレコードを開きます。
3. [関連検索ボックスの有効化] オプションを選択します。
   [ソースセレクターを有効にする] オプションが表示されます。
4. ヘッダーフォームを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。

コンテキスト検索に複数の検索フィールドを追加

関連する検索ボックスを使用せずに簡単な説明以外のフィールドから検索する場合は、複数の検索フィールドを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトの検索フィールドの検索結果は、レコードを開くと自動的に表示されます。デフォルト検索フィールドにテキストがない場合でも、結果を検索するようにコンテキスト検索を構成できます。関連する他のフィールドの検索結果は、これらのフィールドの内容を更新した場合にのみ表示されます。

たとえば、ベースシステムでは [簡単な説明] フィールドがインシデントフォームのデフォルトの検索フィールドであるため、このフィールドに基づく検索結果が自動的に表示されます。[説明] を追加の検索フィールドとして設定した場合、[簡単な説明] が空のレコードを開くと、コンテキスト検索で [説明] の検索結果が表示されます。

警告: 大きなフィールドを追加すると、コンテキスト検索のパフォーマンスに大きな影響を与える可能性があります。最良の結果を得るには、100 文字以下に制限されている検索フィールドのみを追加してください。

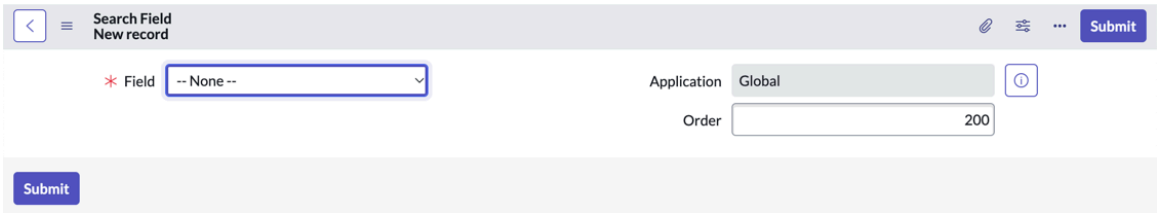
注: 検索結果は、フォームに表示されている検索フィールドに対してのみ表示されます。

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [テーブル構成]に移動します。
2. 複数の検索フィールドを追加するテーブル設定レコードを開きます。
3. [検索フィールド] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「検索フィールド」フォーム



フィールド	説明
フィールド	検索フィールドリストに追加する検索フィールド 注: テキストフィールドのみを選択できます。
アプリケーション	テーブル構成のアプリケーションスコープこの構成は、すべてのアプリケーションまたはスコープ対象アプリケーションで使用できます。
順番	検索フィールドリストにフィールドが表示される順序複数の検索フィールドがある場合、このフィールドはどの検索フィールドが最初に実行されるかを示します。

5. [送信] をクリックします。
テーブル設定レコードの [検索フィールド] 関連リストに、新しい検索フィールドが表示されます。

次のタスク
[デフォルト] 列を使用して、任意の検索フィールドをデフォルト検索フィールドとして設定します。

フォームのソースセレクターにリソースを追加

ユーザーがナレッジおよびサービスカタログ検索リソース以外を検索できるようにするには、リソースを追加します。たとえば、オープンインシデント、解決済みインシデント、または類似のオープンインシデントのリソースを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

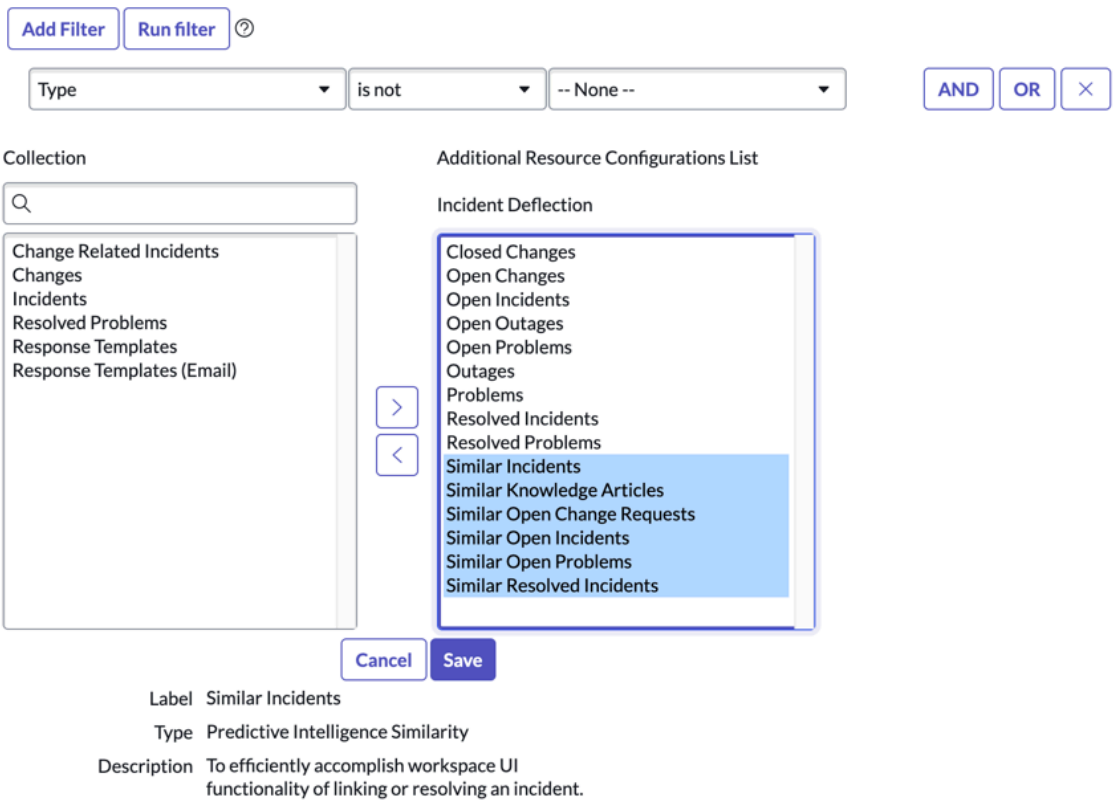
このタスクについて
追加リソースは事前定義されています。追加リソースは、クエリ条件が入った検索可能なソーステーブルか、予測インテリジェンス の類似性ソリューション定義への参照のいずれかです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 予測インテリジェンス リソースを表示できるのは、予測インテリジェンス のライセンスがあり、予測インテリジェンス for Contextual Search がアクティブ化されている場合のみです。

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [検索コンテキスト] に移動します。
2. 追加のリソースを表示する検索コンテキストレコードを開きます。
3. [追加リソース構成] 関連リストで [編集] を選択します。
4. オプション: フィルター条件を定義し、[フィルターを実行] を選択して、[コレクション] フィールドに表示される追加リソースをフィルタリングします。
   たとえば、予測インテリジェンスの類似性タイプの追加リソースのみを表示することができます。
5. [コレクション] フィールドから、必要な追加リソースを [追加リソース構成リスト] フィールドに移動します。
   たとえば、タイプが 予測インテリジェンスの類似性である追加のリソースを移動する場合は、類似のインシデント、類似のナレッジ記事、類似するオープン中の変更要求、類似のオープンインシデント、類似するオープン中の問題、および類似の解決済みインシデントを、[コレクション] フィールドから [追加のリソース構成リスト] フィールドに移動します。

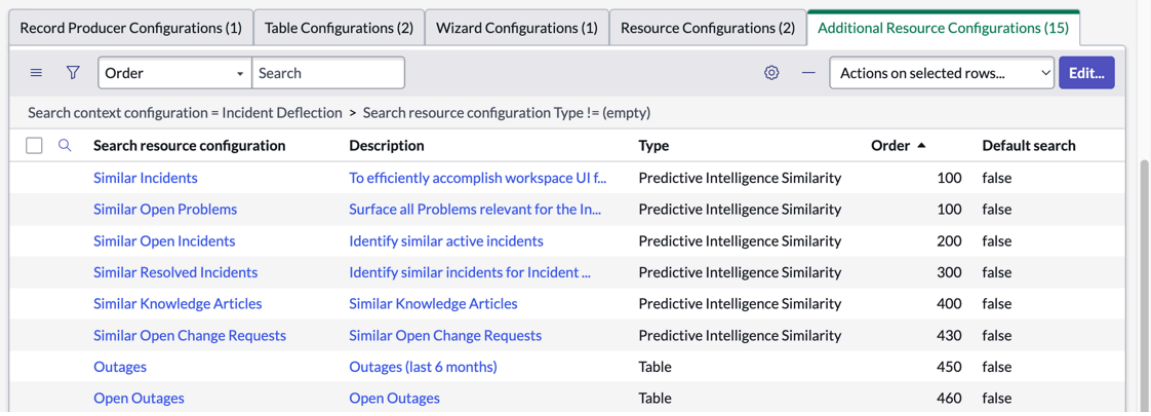


注: 予測インテリジェンス ソースを表示できるのは、予測インテリジェンスのライセンスをお持ちの場合のみです。

6. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加リソースが「他のリソース構成」の下に表示されます。



関連情報

追加の検索リソース

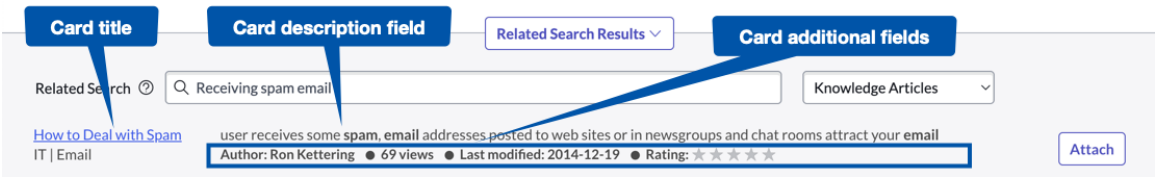
類似ソリューション定義

検索リソース表示フィールドレコードを編集

検索結果表示フィールドを使用して、タイトル、説明、およびコンテキスト検索結果の追加情報を入力します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow は事前定義された追加リソースまたは検索ソースをユーザーに提供します。検索結果の表示構成を作成または削除することはできません。追加のリソースによって参照される各テーブルには、検索結果の表示構成レコードがあります。[カードタイトルフィールド]、[カードの説明フィールド]、および [カードの追加フィールド] の値を編集できます。



注: 検索結果にカードの追加フィールドを表示するには、コンテキスト検索プロパティ [フォームのコンテキスト検索結果にメタデータを表示します **(Shows meta data on form contextual search results)]**を選択していることを確認してください。

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]に移動します。
2. 変更する検索結果の表示設定レコードを開きます。

   注: プラットフォーム UI タイプの検索結果の表示構成レコードは、ナレッジ 記事、カタログアイテム、または固定記事の検索には影響しません。プラットフォーム ナレッジ 記事検索の設定は、ナレッジ検索プロパティ を使用して構成できます。

3. フォームのフィールドを編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「検索結果フィールド」フォーム

フィールド	説明
UI タイプ	[読み取り専用] 検索結果表示フィールドの値を表示するインターフェイスプラットフォームまたはワークスペースに表示できます。
テーブル	[読み取り専用] 検索結果値の表示フィールドが表示されるテーブルの名前たとえば、テーブルとしてインシデント [incident] を指定すると、追加のリソースフィールド値がインシデント [incident] テーブルの検索結果に表示されます。
アプリケーション	[読み取り専用] レコードのアプリケーションスコープ。レコードは、すべてのアプリケーションまたはスコープ対象アプリケーションで使用できます。
カードビュー	
カードアイコン	[ワークスペース] 検索結果カードビューに表示されるアイコン名。
カードラベル	[ワークスペース] 検索結果カードビューに表示されるラベル。
カードタイトルフィールド	[プラットフォームまたはワークスペース] 検索結果のタイトルにタイトルとして値が表示されるフィールド。
カード追加フィールド	[プラットフォームまたはワークスペース] 検索結果により多くのコンテキストを提供するために検索結果に表示されるフィールド名のリスト。カード追加フィールドは、検索結果レコードの下部に表示されます。
カード説明フィールド	[プラットフォームまたはワークスペース] 検索結果の説明として値が表示されるフィールドの名前。
カード表示更新日	[ワークスペース] 検索結果カードビューの最近の日付を表示するチェックボックス。
詳細ビュー (UI タイプが [ワークスペース] の場合のみ)	
詳細タイトルフィールド	検索結果詳細ビューでタイトルとして値が表示されるフィールド。
詳細リンクフィールド	検索結果詳細ビューでクリック可能なリンクとして使用されるフィールド。
詳細追加フィールド	検索結果詳細ビューに表示されるフィールド名のリスト。
詳細表示最終作業メモ	検索結果詳細ビューの最終作業メモを表示するチェックボックス。

4. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Cxs_popup ビューのフィールドを指定

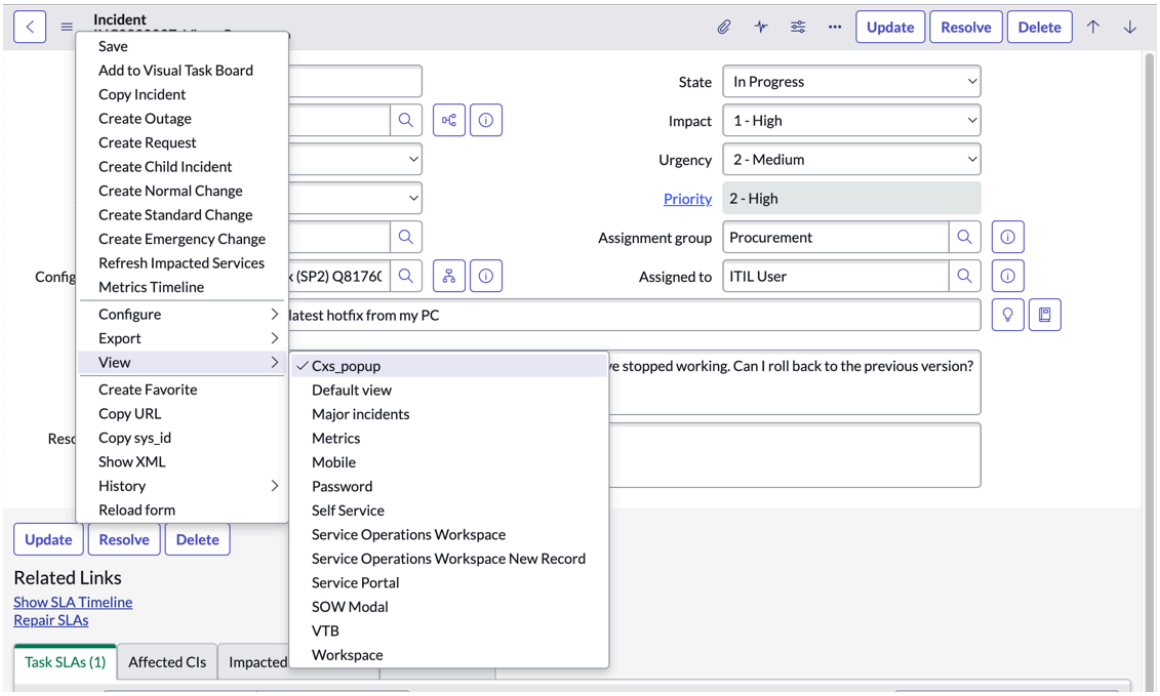
Cxs_popup ビューを編集して、タスクレコードのプレビューウィンドウで追加リソースに表示するフィールドを指定します。プレビューは、レコードの概要を表示するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
追加のリソーステーブルに Cxs_popup ビューが定義されていない場合は、sys_popup ビューが使用されます。sys_popup ビューも定義されていない場合は、デフォルトのビューが考慮されます。

手順

1. [インシデント] > [すべて] に移動します。
2. ビューを Cxs_popup に変更するインシデントレコードを開きます。
3. [追加アクション] アイコン ( ) を選択し、[表示] オプションの **[Cxs_popup]** を選択します。



インシデントレコードのビューが Cxs_popup ビューに変わります。

4. [追加アクション] アイコン ( ) を選択し、[構成] オプションの [フォームレイアウト] を選択します。
5. フィールドの「利用可能」リストから、Cxs_popup ビューで利用可能にするフィールドを選択し、「選択済み」の下に移動します。
6. [保存] を選択します。

コンテキスト検索で使用可能な検索アクションを変更または無効化

検索アクションを変更または無効にして、ユーザーが検索結果に対して実行できるアクションを制限します。

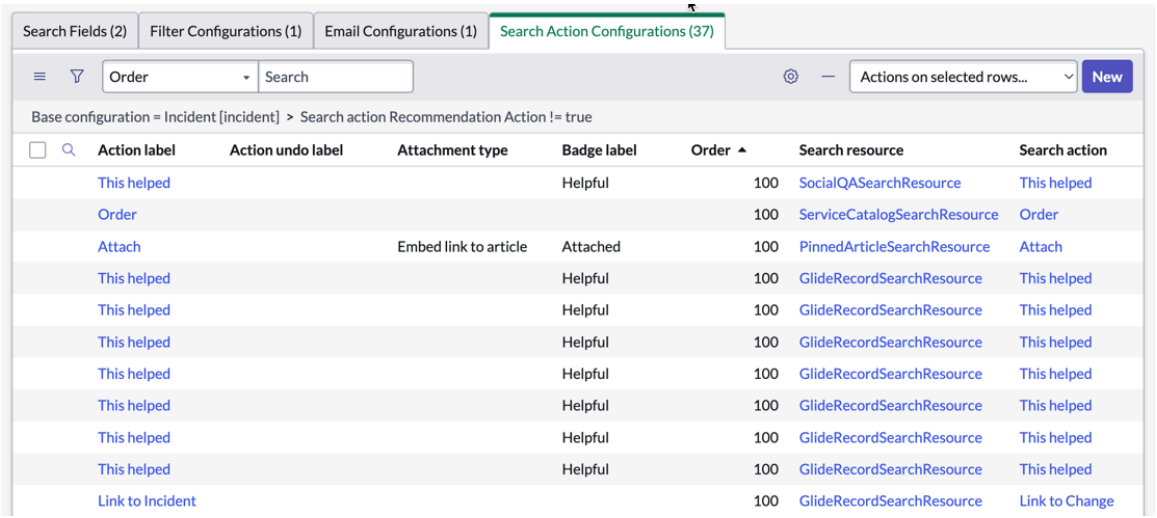
始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
「検索アクション構成」関連リストには、選択した検索コンテキストで利用可能なすべての検索アクションが含まれています。検索アクションは変更および無効化できますが、削除することはできません。

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [テーブル構成]に移動します。
2. テーブル設定レコードを編集します。
3. 「検索アクション構成」関連リストで、コンテキスト検索のために利用可能な検索アクションのリストを表示します。



検索アクションを無効にするには、 [アクティブ] の値を **[false]** に設定します。

注: 「役に立ちました」アクションを無効にすることはできません。

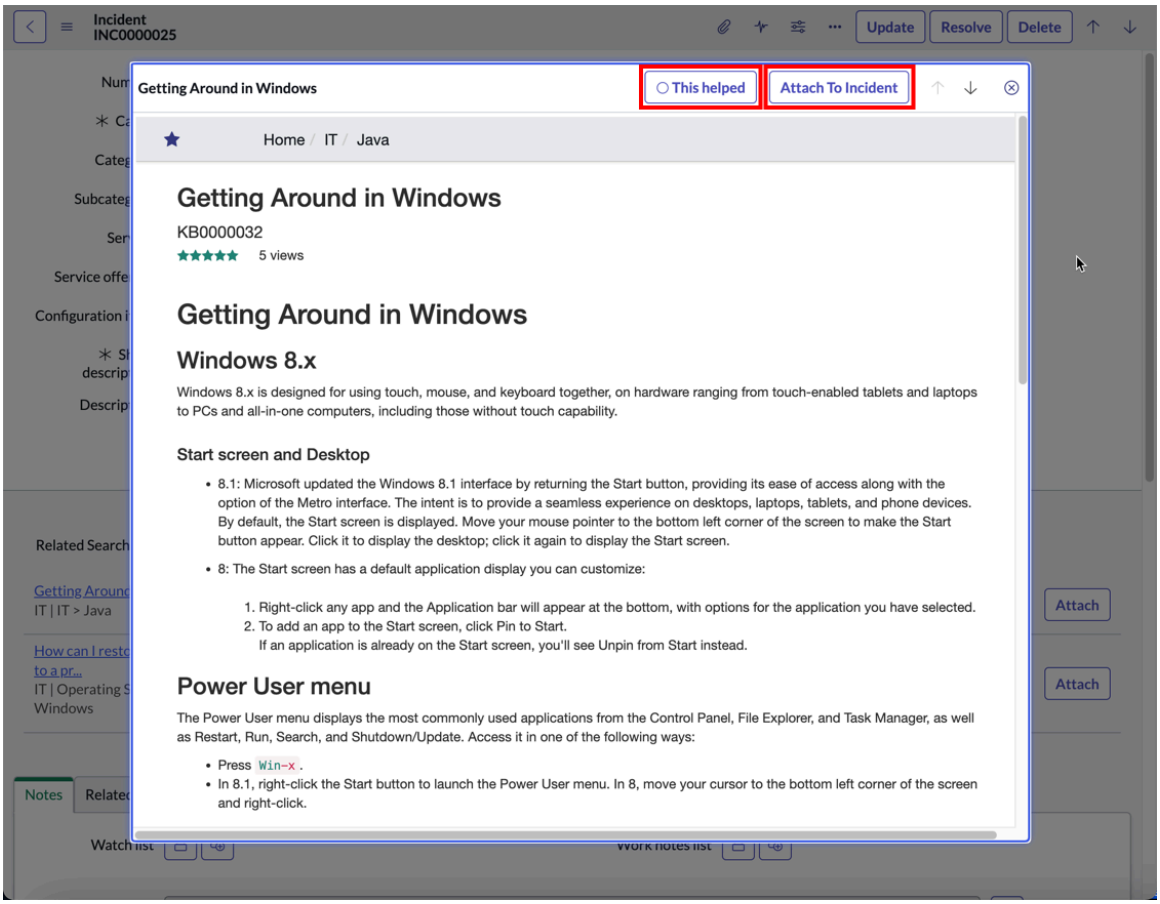
変更できる検索アクションは次のとおりです。

- アクションラベル：プレビューウィンドウのアクションボタンのラベル。たとえば、「 役に立ちました 」や 「インシデントに添付」などです。
- 添付ファイルタイプ：ナレッジ記事をレコードに添付するメソッド。記事へのリンクを埋め込むか (推奨)、記事のコピーを埋め込むことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 新しいレコードに表示：レコードの作成時に [添付] ボタンを表示します。London リリースの前は、ユーザーはフォームに入力して保存し、関連する検索結果を再度展開して [添付] ボタンにアクセスする必要がありました。

  注: このオプションは、プラットフォーム UI タイプのテーブルにのみ適用されます。プラットフォームテーブルとワークスペーステーブル間で一貫したユーザーエクスペリエンスを提供する場合、デフォルトは **false** です。



現在のユーザーと選択した別のユーザーの検索結果の表示の有効化

現在のユーザーと指定した別のユーザーに共通の検索結果を表示させたい場合は、機能として検索を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

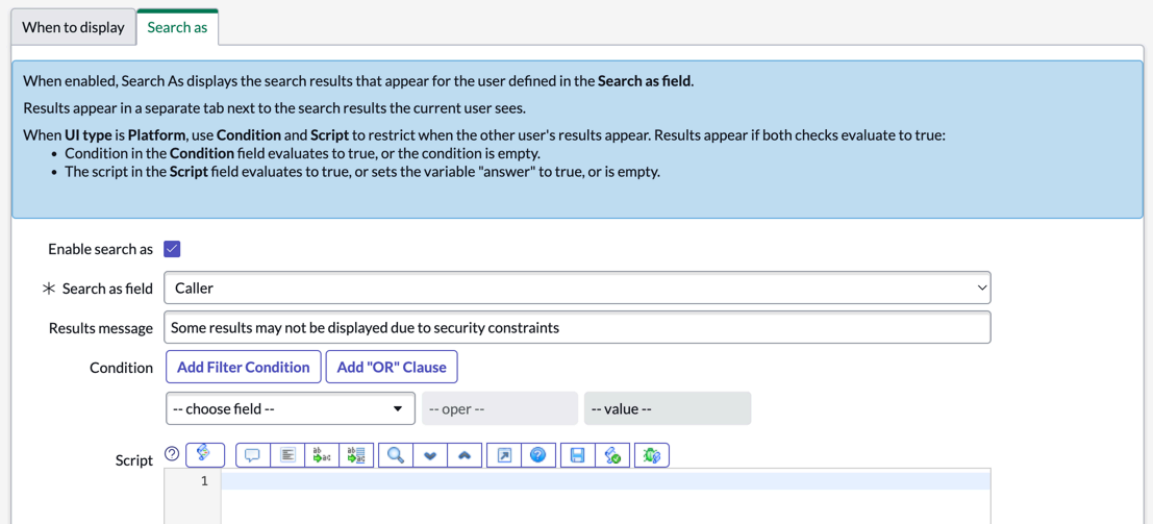
たとえば、人事アドミニストレーターが機密情報を持っている場合があります。ユーザーが情報に部分的にアクセスできる場合があります。[別のユーザーとして検索] 機能で、ログインしたユーザーまたは現在のユーザーと、[別のユーザーとして検索] フィールドで参照されているユーザーの両方に共通の結果を表示するためのセキュリティアクセスができます。他のユーザーの検索結果は、現在のユーザーが実際に表示できるエントリ数よりも少ない可能性があります。

注: 「予測インテリジェンスの類似性」追加リソースの検索結果は表示されません。レコードプロデューサーは、現在のユーザーの検索のみをサポートします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [テーブル構成]に移動します。
2. テーブル設定レコードを編集します。
3. [別のユーザーとして検索] セクションで、フィールドに入力します。



別のユーザーとして検索の構成フィールド

フィールド	説明
別のユーザーとして検索を有効化	「別のユーザーとして検索」機能を有効にするオプション。
[別のユーザーとして検索] フィールド	検索する他のユーザーを定義するフィールド。このフィールドは、[別のユーザーとして検索を有効化] を選択した場合にのみ表示されます。
結果メッセージ	別のユーザーとして検索するときに検索結果とともに表示するメッセージ。このフィールドは、[別のユーザーとして検索を有効化] を選択した場合にのみ表示されます。
条件	[別のユーザーとして検索] フィールドに指定されたユーザーの検索結果をいつ表示するかを制限する条件。このフィールドは、[別のユーザーとして検索を有効化] を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** 検索結果を表示するには、[条件] と [スクリプト] の両方が *true* と評価される必要があります。空の条件またはスクリプトも *true* と評価されます。
スクリプト	アドミニストレーターがより強力な条件を実装できるようにする条件スクリプト。たとえば、あるグループのメンバーであるユーザーにアクセスを制限するに

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	は、`gs.getUser().isMemberOf("<group name>")` を使用します。このフィールドは、[別のユーザーとして検索を有効化] を選択した場合にのみ表示されます。 注: 検索結果を表示するには、[条件] と [スクリプト] の両方が *true* と評価される必要があります。空の条件またはスクリプトも *true* と評価されます。

タスクの結果
[自分の結果] タブには、現在ログインしているユーザーの検索結果が表示されます。**[<user-name> の結果]** タブには、[別のユーザーとして検索] フィールドで参照されているユーザーの検索結果が表示されます。

レコードプロデューサーのコンテキスト検索を定義

変数フィールドに入力したテキストに基づいて検索をトリガーするレコードプロデューサーを定義します。検索結果は、レコードプロデューサーフォームの下部に表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

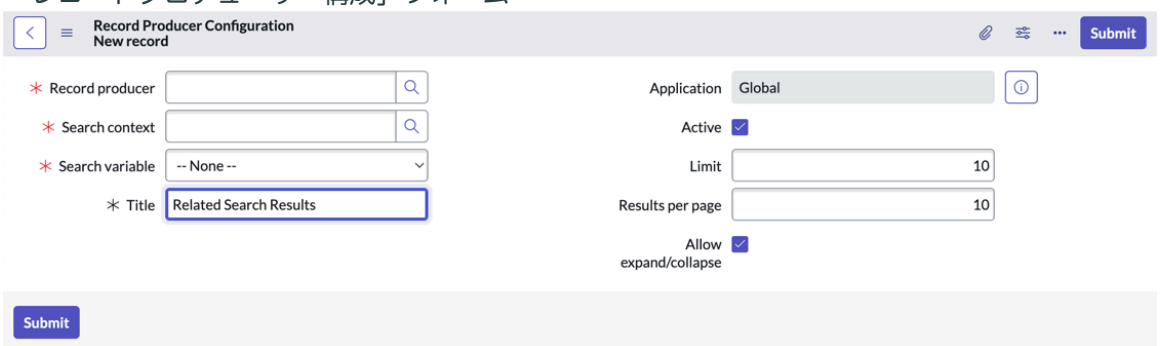
このタスクについて
ベースシステムの新規インシデントの作成レコードプロデューサーは、コンテキスト検索を使用するように構成されています。このレコードプロデューサーをカスタマイズした場合は、レコードプロデューサーの特定のフィールドにリンクするようにコンテキスト検索を設定できます。

注: レコードプロデューサー内の 1 つの変数のみがコンテキスト検索を使用できます。

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [レコードプロデューサー構成]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

「レコードプロデューサー構成」フォーム



「レコードプロデューサー構成」フォーム

フィールド	説明
レコードプロデューサー	コンテキスト検索を追加するレコードプロデューサーの一意の名前。
検索コンテキスト	使用する検索コンテキストの名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
検索変数	コンテキスト検索を使用する、選択したレコードプロデューサー内の変数。
タイトル	フォームに表示される検索結果領域のタイトル。
アクティブ	レコードプロデューサー構成をアクティブ化するためのオプション。
制限	返される検索結果の最大数
結果数/ページ	1 ページに表示する検索結果の数
展開/折りたたみを許可	フォーム内の検索結果を展開したり折りたたんだりするオプション。

4. [送信] を選択します。

コンテキスト検索のメール構成を定義

メール通知に検索結果を含めることができるように、メール設定を定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ナレッジ 記事がレコードに関連付けられている場合、それらの検索結果をメール通知に含めることができます。たとえば、インシデントが作成されたときに送信されるメール通知に、ナレッジ 検索結果を含めることができます。検索結果の記事は、インシデントを提起したユーザーが個別に問題を解決するのに役立つ場合があります。

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [テーブル構成]に移動します。

2. [メールの構成 (Email Configurations)] 関連リストで、[新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

メール構成フォーム

フィールド	説明
メール通知	ルックアップアイコン を選択し、検索結果を添付するメール通知を選択します。テーブル設定レコードと同じテーブルにある通知からのみ選択できます。
ユーザーフィールド	検索結果の絞り込みに役立つ参照フィールド。たとえば、[オープンした人] を選択した場合、検索結果には、[オープンした人] であるユーザーがユーザー基準に基づいてアクセスできる記事のみが含まれます。
アプリケーション	メール構成のアプリケーションスコープ。この構成は、すべてのアプリケーションまたはスコープ対象アプリケーションで使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
制限	返される検索結果の最大数

4. [送信] をクリックします。

インシデントメール通知でナレッジを提供

コンテキスト検索の結果は、新しいインシデントを作成したユーザーに送信されるメール通知に含まれます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メール通知には、ユーザーが問題をより迅速に解決するのに役立つナレッジ記事へのリンクがあります。たとえば、サービスデスクのスタッフが不在のときにユーザーがインシデントを報告した場合、メール通知ではユーザーに役立つ可能性のあるナレッジリンクを提供します。

デフォルトでは、コンテキスト検索結果はインシデントの簡単な説明に基づいています。自動メール応答内で、コンテキスト検索は関連するナレッジ記事へのリンクを追加します。

手順

1. 顧客から、「ラップトップが頻繁にクラッシュします」という件名のメールが IT サポートに送信されます。
2. このメールに基づいてインシデントが作成されます。
3. メールの件名が新しいインシデントの [簡単な説明] フィールドに挿入されます。
4. ユーザーに送信される自動メール通知には、「ラップトップが頻繁にクラッシュする」に基づく検索結果が含まれます。
   デフォルトでは、通知で 3 つの記事リンクが提供されます。
5. その後、顧客は検索結果を使用してインシデントを解決できる可能性があります。

> **注:** 提供されたナレッジリンクは、メールを送信したユーザーが記事にアクセスできるようにフィルタリングされています。

次のタスク
通知で提供されるリンクの数を変更するなど、通知オプションを設定できます。組織のメール通知と一致するようコンテキスト検索機能を構成することも、他のレコードの通知でコンテキスト検索を使用することもできます。

関連情報

検索結果のメール通知を編集

検索結果のメール通知を編集

ユーザーに送信するメール通知に検索結果を含めます。

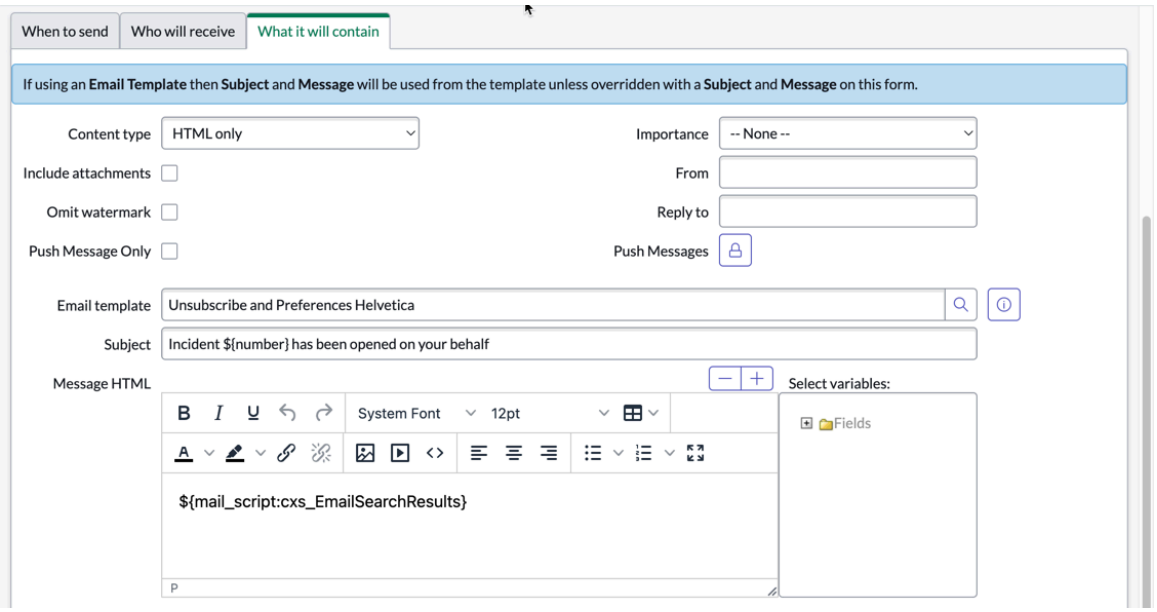
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知] に移動します。
2. 検索結果を含めるように変更するメールテンプレートを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [内容] を選択します。
4. [メッセージ **HTML**] フィールドに次のスクリプトを追加します。
   `${mail_script:cxs_EmailSearchResults}`



5. ヘッダーフォームを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] をクリックします。

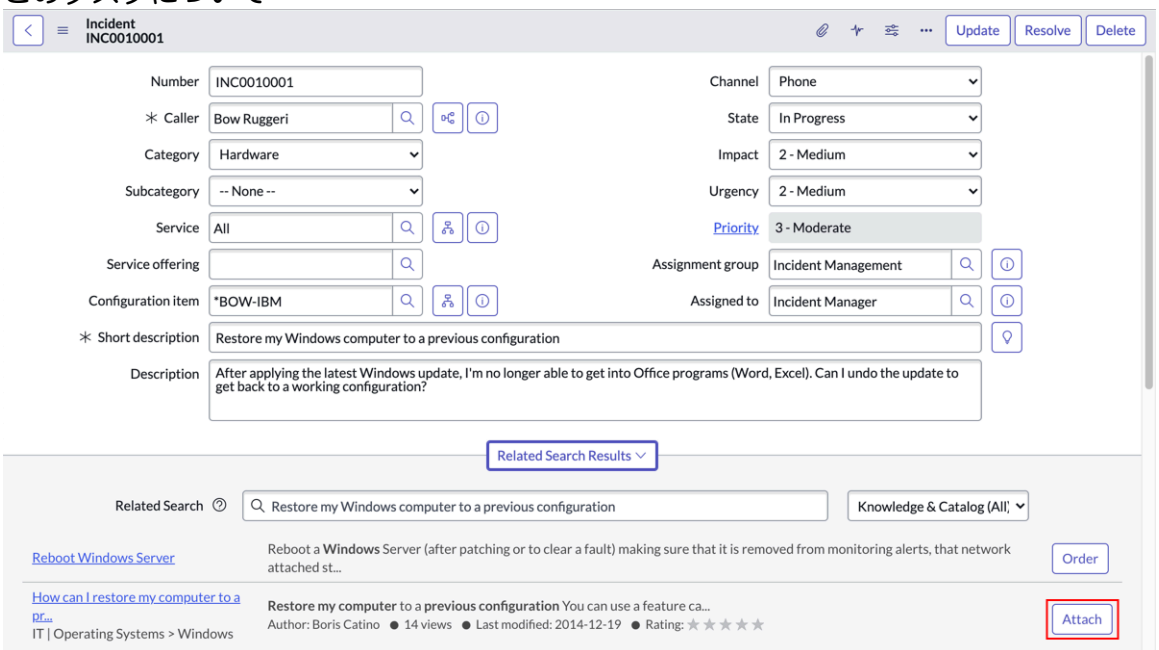
ナレッジ 記事を添付

インシデントに ナレッジ 記事を添付して、詳細なトラブルシューティング手順や記事内のその他の詳細情報を確認し、問題を迅速に解決します。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [すべて] に移動します。
2. アクティブインシデントレコードを編集します。
3. [関連検索結果] を選択します。
   検索結果が [関連検索結果] ペインに表示されます。
4. オプション: ナレッジ記事の検索結果のみを表示するには、ソースセレクターを開き、[ナレッジ記事] を選択します。
5. インシデントレコードに添付する ナレッジ 記事の検索結果の中の [添付] を選択します。
   ナレッジ 記事に関するメモが、インシデントレコードの [追加コメント (顧客に表示)] フィールドにコピーまたは追加されます。インシデントレコードに別の宛先フィールドを設定するには、「添付した ナレッジ 記事リンクのフィールドを指定」を参照してください。

   注: 選択した ナレッジ 記事の添付ファイルは、インシデントレコードに添付されません。

6. アクティビティストリームにメモを追加するには、[投稿 **(Post)]** を選択します。
   または、フォームヘッダーを選択して長押しし (または右クリック) し、[保存] を選択することもできます。

タスクの結果
選択した ナレッジ 記事の詳細が指定フィールドに表示されます。

添付した ナレッジ 記事リンクのフィールドを指定

ナレッジ 記事をレコードに添付するときにメモを追加するフィールドを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ナレッジ 記事をレコードに添付すると、デフォルトで、ナレッジ 記事へのリンクが [追加コメント (顧客に表示)] フィールドに追加されます。テーブルに基づいて、このリンクのフィールドを指定できます。たとえば、問題レコードにはフォームに [追加コメント (顧客に表示)] フィールドがないため、[添付] アクションはメモを [作業メモ] フィールドに追加するように構成されています。

このフィールドは、グローバルまたはローカルに指定できます。テーブルのローカルフィールドで、グローバルなデフォルトのフィールド値が上書きされます。

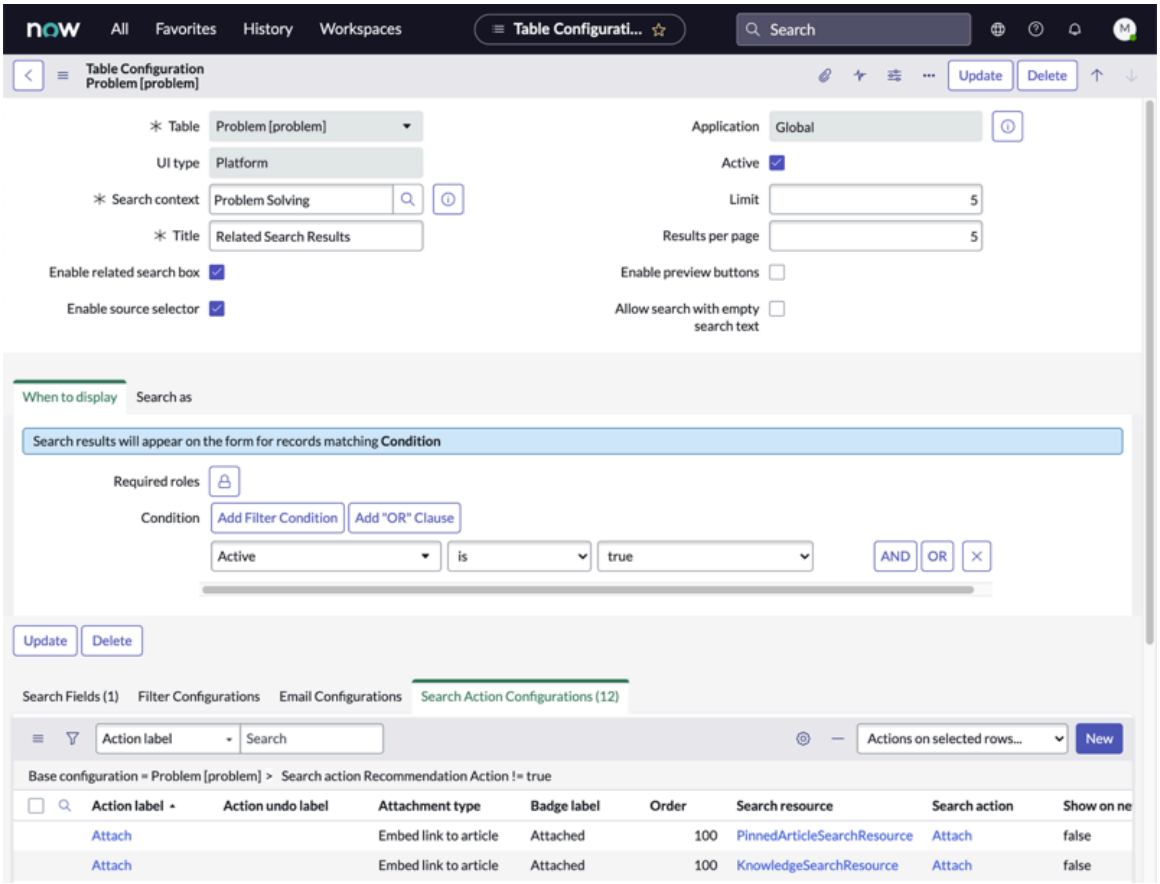
グローバルフィールドを指定するには、ナレッジ > [管理] > [プロパティ] > [その他のナレッジプロパティ]に移動し、*glide.knowman.attach.fields* プロパティでフィールドの名前を指定します。

ローカルフィールドは、次の手順で指定できます。

手順

1. [すべて] > コンテキスト検索 > [テーブルの構成] に移動します。
2. [添付ファイル] フィールドを変更するテーブル構成を開きます。
3. [検索アクション構成] 関連リストを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. デフォルトフィールドを変更する検索アクションごとに、次の手順を実行します。

   a. 検索アクションを開きます。

   b. まだ選択していない場合は、[添付メモのにカスタムフィールドを使用] オプションを選択します。

   c. [メモを添付] フィールドに、 `コメント`や `work_notes` など、記事情報をコピーするフィールドの名前を入力します。

      フォームにフィールドがない場合、エージェントアシストは、利用可能な [コメント] または [説明] フィールドに依存します。

   d. [更新] を選択します。

   注:

   - どのフィールドにもメモを追加しない場合は、[メモを添付] フィールドを空白のままにします。
   - [メモを添付] フィールドで指定したフィールドがフォームに見つからない場合は、メモはどのフィールドにも追加されません。

次のタスク
システムキャッシュをクリアして、変更されたフィールド仕様が適用されることを確認します。システムキャッシュをクリアするには、インスタンス URL に `cache.do` を追加します。例：`https://<instance name>.service-now.com/cache.do`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

⚠ 警告:

システムキャッシュをクリアすると全体的なパフォーマンスに影響が及ぼされて、システムの応答時間が低下する可能性があります。キャッシュのフラッシュは営業時間中には実行せず、自動でトリガーしないようにします。

コンテキスト検索に関するフィードバック情報

ユーザーが [役に立ちました]、[注文]、または [添付] などのアクションボタンのいずれかをクリックすると、フィードバック情報が特定のテーブルに保存されます。この情報は、検索の有効性を理解するのに役立ちます。これらのテーブルにクエリを実行して、カスタムレポートを作成することもできます。

テーブル [名前]	説明
関連ドキュメント詳細 [cxs_rel_doc_detail]	記録された個々のアクションのリスト。たとえば、「プレビュー」、「役に立ちました」、「添付」、「注文」などです。 関連ドキュメント詳細テーブルのキーフィールドは次のとおりです。 • 元の検索用語：元の検索用語。このフィールドは、履行者が関連する検索ボックスを使用して元の検索用語を上書きした場合にのみ使用されます。 • 関連性タイプ：記録されたアクション。 • 関連ドキュメント：関連ドキュメントテーブル内の検索セッショングループへの参照。 • 作成者：アクションを実行したユーザー。 • 位置：結果リスト内の記録されたアクションの位置。 • 検索リソース：その特定の結果の検索リソースへの参照。予測インテリジェンス 類似の結果にのみ使用されます。
関連ドキュメント [cxs_relevant_doc]	関連ドキュメントの詳細の個々に記録されたアクションを検索セッション別にグループ化します。 **注:** レコードを作成または開くか、ページを再ロードするたびに、新しい検索セッショングループが作成されます。 関連ドキュメントテーブルのキーフィールドは次のとおりです。 • 検索セッション：検索セッショングループ。 • 表示場所：結果が表示されたテーブルまたはレコードプロデューサー。 • 関連：[表示場所] が [テーブル] である場合のテーブルレコードへの参照。 • ユーザー/作成者：アクションを実行したユーザー。

コンテキスト検索の使用状況に関するレポートを実行

コンテキスト検索結果の有効性を確認するために、ナレッジ記事がレコードに添付された回数などの使用状況に関するレポートを実行します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスデスクマネージャーは、インシデントを発生させることなく解決されたユーザーの問題に関するレポートを生成できます。この情報は、傾向に基づいてターゲットを絞ったナレッジを作成する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

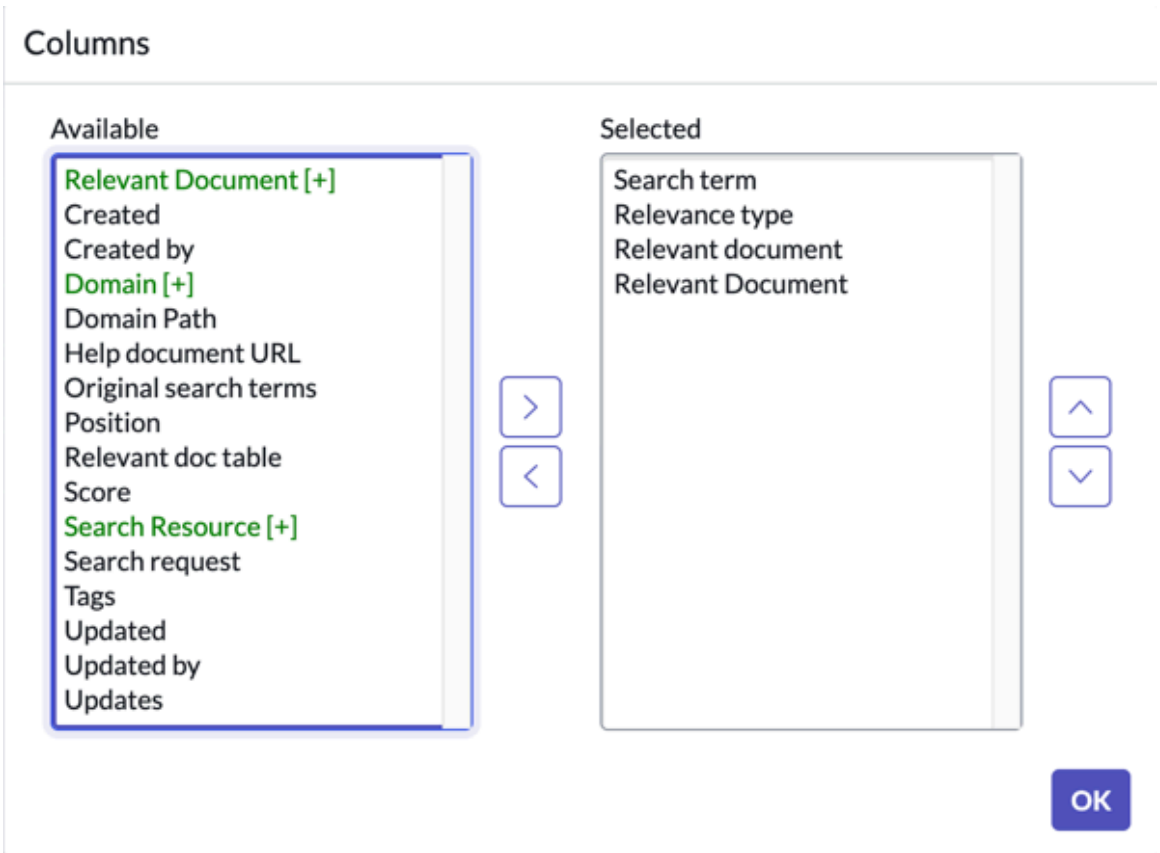
のに役立ちます。一般的に発生するインシデントを分析し、それらのインシデントに関するナレッジ記事を作成して、同様のインシデントを将来解決または回避するのに役立てることができます。

手順

1. [すべて] > [レポート] > [表示/実行]に移動します。
2. [レポートの作成] を選択します。
3. [データ] で、フィールドに入力します。

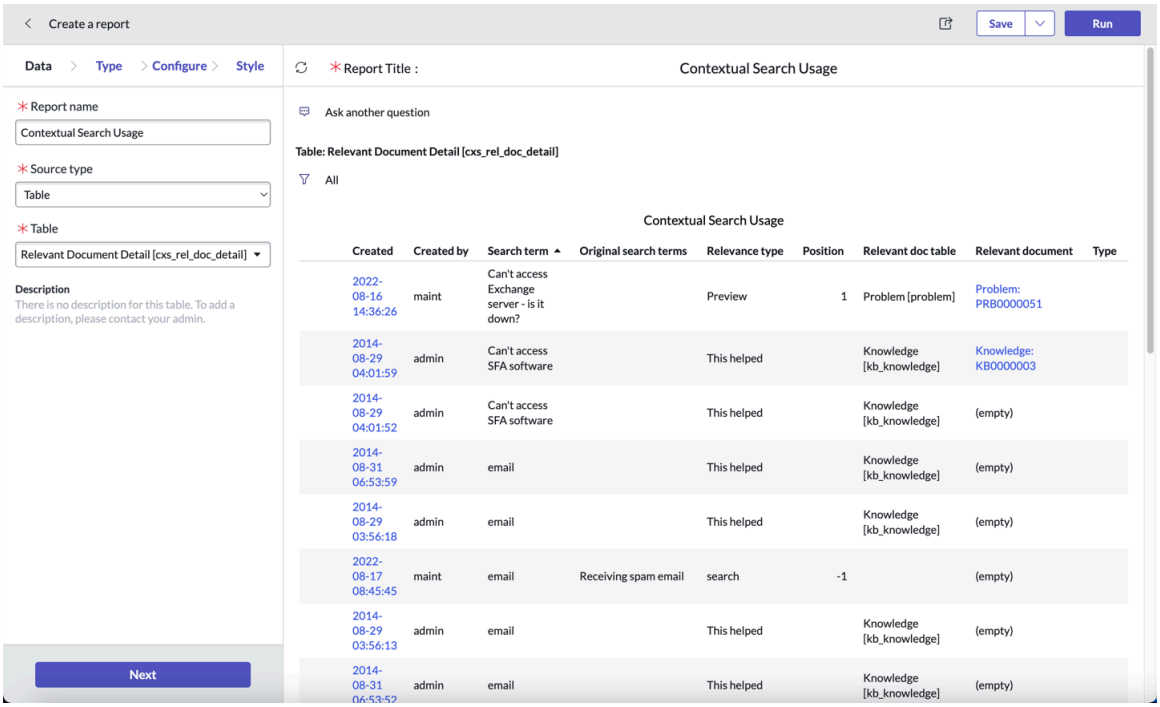
フィールド	説明
レポート名	レポートの一意の名前。
ソースタイプ	データの設定元のソース。デフォルト値は [データソース]です。[テーブル] を選択します。
テーブル	関連ドキュメント詳細テーブル [cxs_rel_doc_detail] を選択します。

4. [次へ] を選択します。
5. [タイプ]で [次へ] を選択します。
6. [構成] の下で、[列を選択] を選択し、必要なフィールドを [利用可能] ボックスから [選択済み] ボックスに移動します。



7. **[OK]** を選択し、[実行] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: ユーザーが検索コンテキスト [csc_context_config] テーブルで [検索するタブ] チェックボックスをオンにしてから、変更して検索フィールドを離れると、関連ドキュメント詳細テーブル [cxs_rel_doc_detail] にアクションが記録されます。テーブル内の情報は、ユーザーが検索を実行したもののアクションを実行しなかったインスタンスを見つけるのに役立ちます。このような場合、[位置] 列の値は **-1** になります。

ドメインセパレーションとコンテキスト検索

コンテキスト検索 ではドメインセパレーションをサポートしています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートのすべての側面を含みます。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

コンテキスト検索におけるドメインセパレーションの仕組み

デフォルトでは、表示されるコンテキスト検索候補の結果には、現在ログインしているユーザーのドメインが使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

別のユーザーとして検索

アドミニストレーターは、ログインしたユーザーのドメインを使用して結果を検索できるだけでなく、コンテキスト検索を「別のユーザーとしての検索」として構成することもできます。

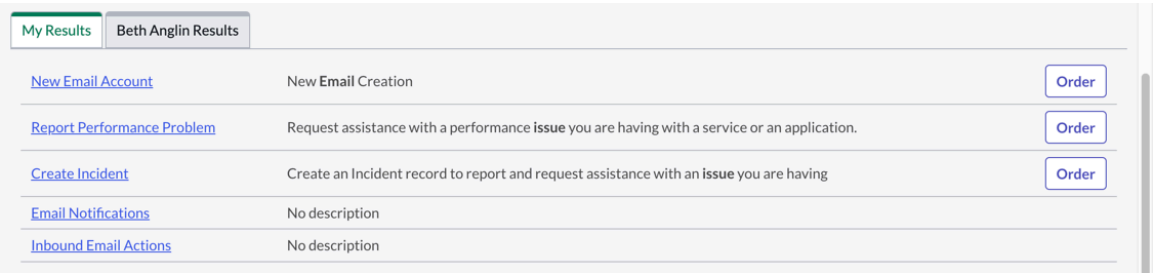
次のように [検索] が設定されている場合、検索結果に次の 2 つのタブが表示されます。

1. [自分の結果] タブでは、現在ログインしているユーザードメインを使用して検索します。
2. [別のユーザーとして検索] タブでは、アドミニストレーターが選択した [ユーザー参照] フィールドのドメインを使用して検索します。たとえば、ある要求の [オープンした人] または [問い合わせユーザー] フィールドの検索を、要求を行ったユーザーのドメインを使用して選択するなどです。

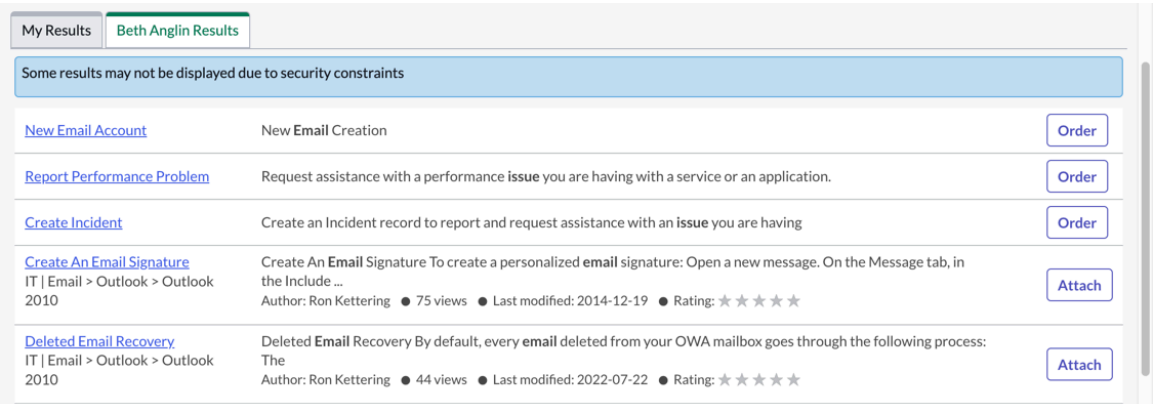
注:

- [別のユーザーとして検索] の結果では、ログインしているユーザーと、[別のユーザーとして検索] の対象ユーザーの両方に共通する結果を表示するセキュリティアクセスが適用されます。したがって、そのユーザーへの検索結果ビューのエントリの数は、実際にそのユーザーが表示できる数よりも少なくなることがあります。
- レコードプロデューサーは、現在ログインしているユーザーとしての検索のみをサポートします。

例：あるインシデントで、現在ログインしているユーザーに対する検索結果が [自分の結果] タブに表示されているところ。



例：同じインシデントで、[問い合わせユーザー] 参照フィールドのユーザーに対する検索結果が 2 つ目のタブに表示されているところ。



関連情報

現在のユーザーと選択した別のユーザーの検索結果の表示の有効化

コンテキスト検索 ロール

コンテキスト検索 はこれらのロールに併せてインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

コンテキスト検索フィードバックリーダー **[cxs_feedback_reader]**

関連ドキュメント [cxs_relevant_doc] および関連ドキュメント詳細 [cxs_rel_doc_detail] フィードバックテーブルのレコードを読み取ります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

これらのテーブルの詳細については、「コンテキスト検索に関するフィードバック情報」を参照してください。

CMDB のインテリジェントな検索

日常の自然言語クエリ (NLQ) を検索文字列で使用して、CMDB 内の一連の CI をクエリすることができます。CMDB のインテリジェントな検索は、あいまいさを解析して解決し、検索文字列を有効な CMDB クエリに変換します。複雑な検索文字列は、CMDB クエリビルダーのキャンバス上に完全にビルドされた状態で開かれるため、さらに続行して絞り込むか、またはそのまま検索を実行することができます。

CMDB のインテリジェントな検索は英語のインスタンスでのみサポートされており、インスタンスの優先言語が英語以外の言語に設定されている場合はサポートされません。

CMDB ワークスペースとの統合

CMDB のインテリジェントな検索は、CMDB ワークスペースストアアプリのホームビューに統合されています。詳細については、以下を参照してください。

- インテリジェントな検索の使用方法、サンプル検索文字列、役立つヒントについては、「」(「インテリジェントな検索」セクション)。
- CMDB ワークスペースの詳細については「CMDB ワークスペース」。

CMDB クエリビルダーとの統合

CMDB のインテリジェントな検索は、Now Platform の CMDB クエリビルダー と統合されています。この統合はシステムプロパティ *glide.cmdb.query.nlq.activated* によって制御されます。これはデフォルトで **true** に設定されています。CMDB のインテリジェントな検索を使用すると、CMDB クエリビルダーで自然言語処理を使用して、CMDB のインテリジェントな検索機能により CI とその関係を検索できます。

CMDB のインテリジェントな検索の使用

インテリジェントな検索は CMDB に合わせてカスタマイズされており、CMDB クラス階層を通じてのみテーブル、および CI とその関係を検索できるようになっています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インテリジェントな検索] 検索フィールドを使用すれば、日常的な自然言語によって検索文字列をビルドできます。複数の CMDB クラスにまたがったクエリが可能であり、さまざまな関係で接続されている多くの CI を含むことができます。テーブル名または関係タイプのあいまいさを解決した後、インテリジェントな検索は検索文字列を CMDB が実行できるクエリに変換します。検索ボックスに入力すると CMDB クエリが動的にビルドされ、必要に応じてスペルチェッカーが適用されます。入力すると、テーブル名、入力されたテキスト内の一致する単一の単語または部分的なフレーズなどのアイテムとともに、関連する提案の動的なリストが表示されます。

インテリジェントな検索の使用：

- 検索のヒント：使用方法に関する詳細とヒント、および単一/複数のテーブル検索、高度なフィルタリング、インテリジェントな検索での関係の例を表示します。[関係性] タブには、CMDB の暗黙的な関係 テーブルへのリンクが含まれています。

- 検索：検索文字列が既に有効な CMDB クエリに完全に変換されているかどうか、および検索対象が単一のテーブルか複数のテーブルかによって異なります。

  - 検索文字列にテーブル名または関係でのあいまいな点がなければクエリが実行され、結果がリストビュー形式で表示されます。

    ビルドされた CMDB クエリに複数のテーブルが含まれている場合は、[クエリビルダーで表示 **(View in Query Builder)]** ボタンが表示されます。ボタンをクリックして、CMDB クエリビルダー を開き、クエリビルダーキャンバスでクエリを完全に作成します。クエリビルダーを使用して、クエリの編集を続行できます。

  - 検索文字列のテーブル名または関係タイプがあいまいな場合、検索文字列は有効な CMDB クエリに変換できません。この場合、[クエリの絞り込み (Refine your query)] ダイアログボックスが引き続き表示され、検索文字列を有効な CMDB クエリに解析します。ダイアログボックスには、検索文字列内のフレーズに対して提案された同義語とラベルが含まれています。ドロップダウンリストを使用して、目的の検索に一致する同義語を選択し、[移動] をクリックしてクエリを実行します。

  - インテリジェントな検索で検索文字列を有効な CMDB クエリに変換できない場合は、[検索] をクリックしてもクエリ結果は生成されません。代わりに、フィードバックフォームが表示されます。フォームに入力し、[フィードバックの送信] をクリックして ServiceNow 分析にフィードバックを送信してください。

- 結果のフィードバック：ServiceNow アナリストにフィードバックを送信して、結果のアセスメントを表現します。結果と予想していた結果との間のギャップをキャプチャした説明を選択し、役立つ詳細を追加します。

サンプル検索

検索ボックスをクリックすると、事前定義されたサンプル検索のドロップダウンリストが表示されます。このリストは、より一般的な検索、またはアプリケーションサービスを含む検索など、作成がより困難な検索で構成されています。これらの検索のいずれかを実行して開始します。

- サンプル検索は NLQ サンプル検索 [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search] テーブルに格納されます
- 参照されるテーブルは NLQ サンプル検索テーブル [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table] テーブルに格納されます

CMDB アドミン (sn_cmdb_admin ユーザーロール) は、NLQ サンプル検索テーブル内のレコードを直接編集することで、サンプル検索を変更できます。[すべて] をクリックし、フィルターナビゲーターで「`sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.list`」と入力します。[NLQ サンプル検索] リストビューで、変更する検索のレコードを編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプル検索の変更内容は、CMDB ワークスペースと CMDB クエリビルダーの両方に反映されます。

同義語

NLQ 同義語 [nlq_synonym] テーブルには、CMDB テーブル名、列名、および関係の自然言語文字列での同義語が事前に設定されています。このテーブルは、自然言語の検索ワードを CMDB クエリ言語と照合するために使用されます。たとえば、「Linux サーバー」というフレーズには、「Linux サーバー」、「サーバー」、「仮想マシンインスタンス」などの同義語があります。

ビジネスニーズに合わせてカスタマイズされた同義語の表示と追加の詳細については、「NLQ 同義語」を参照してください。

CMDB の暗黙的な関係

クラス間の関係の一部を「暗黙的な関係」として定義することで、インテリジェントな検索でより多くの結果を見つけることができます。暗黙的な関係は、サービスオファリングとアプリケーションサービスが関連するクエリで役立ちます。

NLQ アドミニストレーターは、 [すべて] > **[NLQ]** > **[CMDB** の暗黙的な関係]に移動して、新しい暗黙的な関係を作成できます。

暗黙的な関係は、2 つのテーブル間の関係を定義します。また、適用したい任意のフィルターを含めることができます。暗黙的な関係を作成するときは、次のアイテムを設定します。

- From テーブル (from_table)：親として機能するクラス
- フィルター：from_table の列に適用される条件
- To テーブル (from_table)：子として機能するクラス
- 関係：from_table が to_table とどのようにやり取りするか。たとえば、「Contains: Contained by」は from_table に to_table が含まれていることを意味します
- スキップされたテーブル：CMDB クエリビルダーによってキャプチャされない暗黙的なクラス

たとえば、CMDB クエリビルダーで、過去 10 日間に P1 インシデントがあったサービスオファリングを表示するとします。ただし、「`過去 10 日間の p1 インシデントを含むすべてのビジネスサービスオファリングを表示 (show me all business service offerings with p1 incidents in the last 10 days)`」と入力しても、NLQ は関係を理解できません。

暗黙的な関係は、NLQ CMDB の暗黙的な関係 [nlq_cmdb_implicit_relationship] テーブルに格納され、CMDB ワークスペースで使用されます。統合されている場合は、CMDB クエリビルダーでも使用されます。

Now Platform での NLQ の詳細については、「自然言語クエリ (NLQ)」を参照してください。

時間構成

Now Platform、ServiceNow の時間構成システムの標準機能によって、企業全体のスケジューリングを処理し、プロジェクトの効率的な管理や、イベントの追跡とスケジュール設定などができます。

開始するには

時間構成には、イベントのスケジューリングと時間の追跡が含まれます。時間を追跡し、アプリケーション間でその情報を使用できるようにするいくつかの機能があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	使用	参照
時間構成の概念と機能について説明します。	さまざまな時間構成オプションの使用方法について説明します。	時間構成に関する有用な参考資料と情報を参照できます。

時間構成の詳細

時間構成は、オンラインエンタープライズに必要なタイミングやスケジュールの側面を簡単に処理するのに役立ちます。

Now Platform に保存されたレコードは、ミリ秒単位までの時間で保持されます。時間構成には、ビジネスの日常業務でスケジュール設定や監視のアクティビティでこれらのレコードを正しく使用するのに役立つ複数のアプリケーションが含まれています。

日付と日付/時刻のフィールド

Now Platform のレコードは、いくつかの異なるタイプのフィールドに日付と時刻の値を保存します。これらの値はミリ秒単位の整数として保存され、適切な日付または日付/時刻形式で表示されます。

日付と日付/時刻のフィールドのタイプ

Now Platform は、次のフィールドのタイプを使用して、日付と日付/時刻情報をレコードに保存します。

日付/時刻のフィールドのタイプ

フィールドタイプ	ディクショナリ XML タイプ	MySQL DB タイプ
日付	*glide_date*	DATE
日付/時刻	*glide_date_time*	DATETIME
時刻	*glide_time*	DATETIME
期間	*glide_duration*	DATETIME
期日	*due_date*	DATETIME

フィールドのタイプの完全なリストについては、「フィールドの概要」を参照してください。

グローバル日付/時刻フィールド形式

デフォルトの日付と時刻の形式は、システムプロパティを使用してグローバルに定義します。

日付形式

glide.sys.date_format プロパティは、日付形式を定義します。アドミニストレーターは、[システムプロパティ] > [システム]に移動してプロパティを変更できます。デフォルトの形式は yyyy-mm-dd です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ユーザーは、グローバルな日付または時刻の形式を個人設定で上書きできます。

glide.sys.date_format プロパティを変更すると、日付または時刻の形式がグローバルに変更されます。標準の日付形式を変更する場合は、日付と時刻の検証スクリプトを使用して形式を検証することもできます。*java.text.SimpleDateFormat* クラスと同じパターン文字列を使用できますが、次の例外があります。

- スクリプトに追加するときに、タイムゾーンを含めるために「z」文字を追加することはできません。
- 結果のタイムゾーンが 3 文字でない場合、日付/時刻検証スクリプト (sys_script_validator) が失敗するため、スクリプトを検証するときに「無効な日付が表示される (Invalid Date appears)」というエラーが表示されます。このエラーは、値の内容が「g_user_date_time_format」の要件を満たしていることをスクリプトデバッガーが示している場合でも発生します。

MM は月、*mm* は分を示します。形式文字列は、次の略語で構成されます。

フィールド	完全なフォーム	短縮フォーム
年	yyyy (4 桁)	yy (2 桁)、y (2 桁または 4 桁)
月	MMM (名前または略語)	MM (2 桁)、M (1 桁または 2 桁)
月の日	dd (2 桁)	d (1 桁または 2 桁)

注: `yyyy` 形式ベースの日付を使用することをお勧めします。たとえば、`mm-dd-yyyy`、`yyyy-mm-dd`、または `dd-mm-yyyy` を使用します。

- システムの日付形式が `yy` 年形式を使用するように設定されている場合、システムは、現在の日付から 20 年後または 80 年前の日付を、予期しない動作につながる過去または未来の日付と見なします。
- たとえば、2051 に対して年を `51` と設定すると、システムは年を 1951 と見なします。同様に、年を 1937 の `37` と設定すると、システムは年を 2037 とみなします。

時間形式

管理者は、[システムプロパティ] > [システム]に移動して *glide.sys.time_format* プロパティを変更できます。プロパティを変更すると、日付または時刻の形式がグローバルに変更されます。標準の時刻形式を変更する場合は、日付と時刻の検証スクリプトを使用して形式を検証することもできます。*java.text.SimpleDateFormat* クラスと同じパターン文字列を使用できますが、例外として、タイムゾーンを含めるための「z」の追加はサポートされていません。

形式文字列は、次の略語で構成されます。

フィールド	完全なフォーム	短縮フォーム
時間 (1 ～ 12)	hh (2 桁)	h (1 または 2 桁)
時間 (0 ～ 23)	HH (2 桁)	H (1 または 2 桁)
分	mm (2 桁)	m (1 または 2 桁)
秒	ss (2 桁)	s (1 または 2 桁)

時間形式の文字列の最後に文字 `a` を追加して、AM または PM を示します。このオプションは、使用している時間が 12 時間 (hh) か 24 時間 (HH) かを示します。

デフォルトの形式は HH:mm:ss です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ユーザーは、グローバルな日付または時刻の形式を個人設定で上書きできます。

関連情報

スケジュールエントリフィールド

システム日付形式のカスタマイズ

インスタンスに表示される日付値の形式をカスタマイズできます。

このタスクについて

日付形式をカスタマイズしても、グローバル設定が変更されたり、他のユーザーの日付値の表示方法に影響したりすることはありません。

注: `yyyy` 形式ベースの日付を使用することをお勧めします。たとえば、`mm-dd-yyyy`、`yyyy-mm-dd`、または `dd-mm-yyyy` を使用します。

- システムの日付形式が `yy` 年形式を使用するように設定されている場合、システムは、現在の日付から 20 年後または 80 年前の日付を、予期しない動作につながる過去または未来の日付と見なします。
- たとえば、2051 に対して年を `51` と設定すると、システムは年を 1951 と見なします。同様に、年を 1937 の `37` と設定すると、システムは年を 2037 とみなします。

手順

1. [すべて] > [セルフサービス] > [プロファイル]に移動します。
2. [日付形式] フィールドで、オプションを選択します。
3. [更新] をクリックします。

システム時間形式のカスタマイズ

インスタンスに表示される時刻値の形式をカスタマイズできます。

始める前に

アドミニストレーターは、[ユーザー] フォームの [セルフサービス] ビューに [時間形式] フィールドを追加する必要があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

必要なロール：Admin

このタスクについて

時刻形式をカスタマイズしても、グローバル設定が変更されたり、他のユーザーの時刻値の表示方法に影響したりすることはありません。

手順

1. [すべて] > [セルフサービス] > [プロファイル]に移動します。
2. [時間形式] フィールドで、オプションを選択します。
3. [更新] を選択します。

リストエディターの日付ピッカーの構成

システムプロパティを使用すると、リストエディターの 2 つの日付ピッカー構成から選択できます。

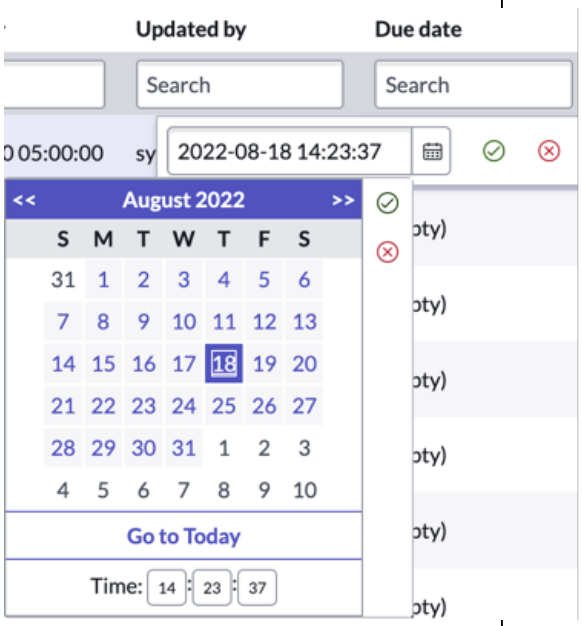
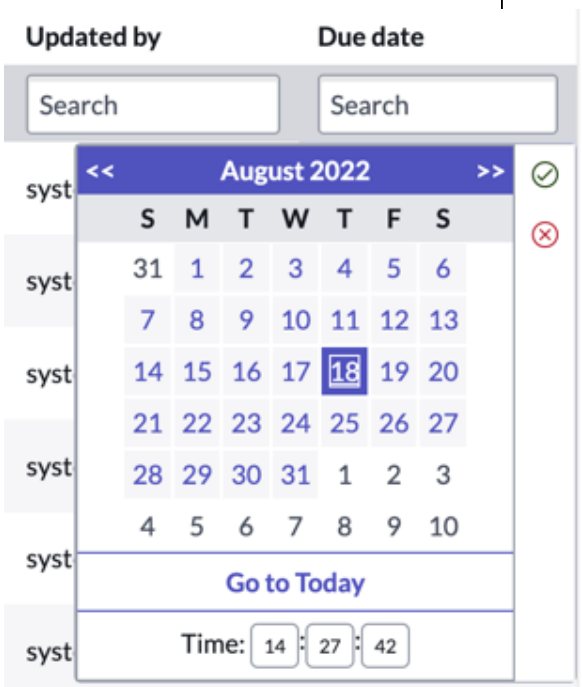
始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. `sys_properties.list` に移動します。
2. *`glide.ui.list_edit.show_calendar_only`* というプロパティを検索します。
3. プロパティ [値] を次のいずれかのオプションに設定します。

値	説明
false	カレンダーと、手動で日付を入力する日付ピッカーのフィールドが表示されます。 
true	カレンダーは、コア UI および UI15 のデフォルトの動作である日付ピッカーにのみ表示されます。 

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

リストエディター管理

デフォルトの日付/時刻フィールド

特定の日付/時刻フィールドを保存するために、デフォルトで特定の時刻フィールドが用意されています。

グローバルタイムスタンプフィールド

すべてのレコードは、グローバル [global] テーブルから特定のタイムスタンプフィールドを継承します。

- 作成日時
- 更新日時

これらのフィールドには、ログインしているユーザーのローカルタイムゾーンではなく、グリニッジ平均時間 (GMT) で表された正しい日付/時刻が自動的に入力されます。

予定タスク時間フィールド

計画タスクプラグインは、予定されているタスクの時間を測定するための標準フィールドを備えたテーブル (予定されているタスク [planned task]) を提供します。詳細については、「予定されているタスク」を参照してください。

作業時間を測定するためのタスクフィールド

デフォルトのタスクフィールドを使用して、特定のレコードの進捗状況と解決策を測定します。

チケットのクローズにかかる時間を追跡するために、次の基本システムフィールドが特定のテーブルに用意されています。

- 作業時間：レコードを表示したときに実行され、閉じている間、または手動で一時停止したときに一時停止するタイマー。レコードの作業中にヘルプデスクが費やした時間を追跡するために使用されます。
- 解決時間：レコードが開かれてからクローズされるまでの時間を測定する計算フィールド。レコードの解決にかかる時間を追跡するために使用されます。

これらのフィールドは、要求応答のさまざまなメトリクスを提供します。

作業時間を追跡するために、次の追加ツールを使用できます。

- サービスレベルアグリーメント **(SLA)**：レコードが特定の条件 (インシデントが [解決済み] とマークされるなど) を満たす所要時間を測定します。
- タイムカード：[作業時間] フィールドを使用して、曜日ごとに費やした時間を分析します。

作業時間

[タスク ([task])] テーブルには、[作業時間] と呼ばれる時間追跡フィールドがあります。

[作業時間] フィールド

このフィールドは、チケットの作業時間を追跡するためにレコードが表示された期間を測定します。タスクを拡張するすべてのテーブルでこのフィールドを使用できます。フィールドを追加するには、フォームを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードが表示されると、タイマーはカウントアップします。タイマーを一時停止するには、停止アイコン ( ) をクリックします。

タイマーを再開するには、開始アイコン ( ) をクリックします。

タスクを保存すると、タイマーの新しい時間の量が、[作業時間 ([task_time_worked])] テーブルにレコードを生成するために使用されます。このテーブルは、[タスク] フォームの関連リストとして表示できます。

デフォルトでは、[作業時間] フィールドの時間は、タスクレコードに保存されている累積値です。[作業時間] レコードを変更した場合、その変更はタスクタイマーに反映されません。

com.snc.time_worked.update_task_timer プロパティを設定して、[作業時間] レコードへの変更に基づいたタスクタイマー値の更新を有効にします。これは、*Update task timer* ビジネスルールを使用して行います。

また、辞書属性 *time_worked_alert* を有効にして、[作業時間] フィールドを更新するとフォームがダーティになるようにすることもできます。デフォルトでは、属性は false に設定されます。

解決時間

[解決時間] フィールドは、[インシデント ([incident])] テーブルと [要求 ([sc_request])] テーブルで使用できます。このフィールドを使用すると、要求がクローズされるまでにかかった時間のレポートを簡単に作成でき、整数の秒数で保存されます。

ビジネスルールの計算

特定のビジネスルールは、レコードが解決されたときまたはクローズ済みとマークされたときに [解決時間] フィールドを計算し、[オープン] 日と [クローズ] 日との差を測定します。このフィールドは、整数の秒数としてシステムに保存されます。

- インシデントテーブルでは、フィールドはクローズ時にビジネスルール *mark_closed* によって計算されます。次のコード行は、解決時間を計算します。

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
      current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, resolved, true);
```

- インシデントが直接クローズされた場合、計算は *mark_closed* ビジネスルールに基づいて行われます。次のコード行は、解決時間を計算します。

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
        current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, closed, true);
```

解決時間を期間として表示

解決時間は、秒単位の期間を表す整数ではなく、人間が判読可能な期間として表示できます。

手順

1. [インシデント] または [要求] フォームで、フォームヘッダーを右クリックし、[テーブルを構成 >] をクリックします。
2. [列] 埋め込みリストから、[解決時間] をクリックします。
3. [属性] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. 値を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

辞書属性の値

フィールド	値
属性	フォーマット
辞書エントリ	解決時間
値	glide_duration

5. [送信] をクリックします。

解決時間は、日数、時間数、分数で表され、期間としてフォームとリストに表示されます。

注: この属性はフィールドのデータ形式を変更せず、期間は秒単位で表される整数のままです。レポートやデータのエクスポートでは、期間ではなく実際の秒数として表示されます。

日時形式のエクスポート

一部のエクスポート形式は人間が使用するためのもので、その他はデータベースで使用するためのものであるため、日付と時刻のフィールド情報をさまざまな形式で提供するためにさまざまな方法が使用されます。

Excel

[日付]、[日付と時刻]、[時刻] フィールドはすべて表示値としてエクスポートされ、システムの日付形式ではなくカスタム形式で表示されます。ただし、期間フィールドは、データベースに保存されている値 (秒単位の整数値) としてエクスポートされます。

注: *glide.sys.date_format* [システムプロパティ] 設定で日付/時刻の形式が `hh:mm:ss` である場合、時間値を Excel にエクスポートすると、24 時間の軍用時間で表示されます。

エクスポートされた値を標準の午前/午後 12 時間の時刻形式で表示するには、Excel の [セルの書式設定] > [時刻] で `[午後 1:30]` の時刻形式を選択します。

XML

すべての [日付] および [時刻] フィールドは、データベースに保存されている値でエクスポートされます。

PDF

すべての [日付] および [時刻] フィールド ([期間] を含む) は、表示値としてエクスポートされます。

CSV

すべての [日付] および [時刻] フィールドは、データベースに保存されている値でエクスポートされます。

スケジュール

スケジュールを使用して、サービスレベルアグリーメントまたは滞留アクティビティモニターをいつアクティブにするか、またはオンコールローテーションをいつ有効にするかを指定します。スケジュールとは、さまざまなアクションまたはタスクの時間を含むまたは除外するルールのことです。

たとえば、サービスレベルアグリーメントが [平日 8 時～ 5 時] のスケジュールに設定されている場合、SLA はその時間帯の時間のみをカウントします。[システムスケジューラー] > [スケジュール]メニューでスケジュールを生成して検証します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [システムスケジューラー] > [スケジュール]および [会計カレンダー] メニューで、スケジュールと会計カレンダーを定義するために使用していた従来の機能は、引き続きサポートされます。ただし、その場所で [ビジネスカレンダー] メニューを使用してカレンダーとスケジュールを定義し、それらを特定の Now Platform パッケージに関連付ける必要があります。ビジネスカレンダーの定義と使用の詳細については、「ビジネスカレンダーの作成」を参照してください。

デフォルトのスケジュール

デフォルトのスケジュールは、ベースシステムで使用できます。

名前	スケジュール
平日 8 時～ 5 時	毎週月曜日から金曜日に繰り返します。
休日を除く平日 8 時～ 5 時	毎週月曜日から金曜日に繰り返します。子スケジュールの米国の祝日が含まれます。
アプリケーション	毎週日曜日に繰り返します。
アプリケーション FLX	毎週日曜日に繰り返します。
水曜日のブラックアウト (GMT)	毎週水曜日に繰り返します。
データベースサーバー FLX	毎週土曜日に繰り返します。
デフォルトの MS Project	毎週月曜日から金曜日の 8:00am ～ 正午および 1:00 ～ 5:00pm に繰り返します。
グローバルインフラストラクチャ	毎週土曜日に繰り返します。
MySQL データベースサービス	毎週土曜日に繰り返します。
ネットワーク	毎週土曜日に繰り返します。
プロジェクト管理スケジュール	毎週月曜日から金曜日の 8:00am ～ 正午および 1:00 ～ 5:00pm に繰り返します。プロジェクト管理 (PM) アプリケーションのデフォルトのスケジュール。
リソース管理スケジュール	毎週月曜日から金曜日の 8:00am ～ 正午および 1:00 ～ 5:00pm に繰り返します。リソース管理 アプリケーションのデフォルトのスケジュール。
サーバー	毎週土曜日に繰り返します。
サーバーサンディエゴ	毎週水曜日に繰り返します。
ソフトウェアブラックアウト	毎週水曜日に繰り返します。
米国の祝日	12 日ある米国の祝日をリストします。
WebServer FLX	毎週日曜日に繰り返します。
週末	毎週土曜日から始まり 2 日間繰り返します。

関連情報

スケジュール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

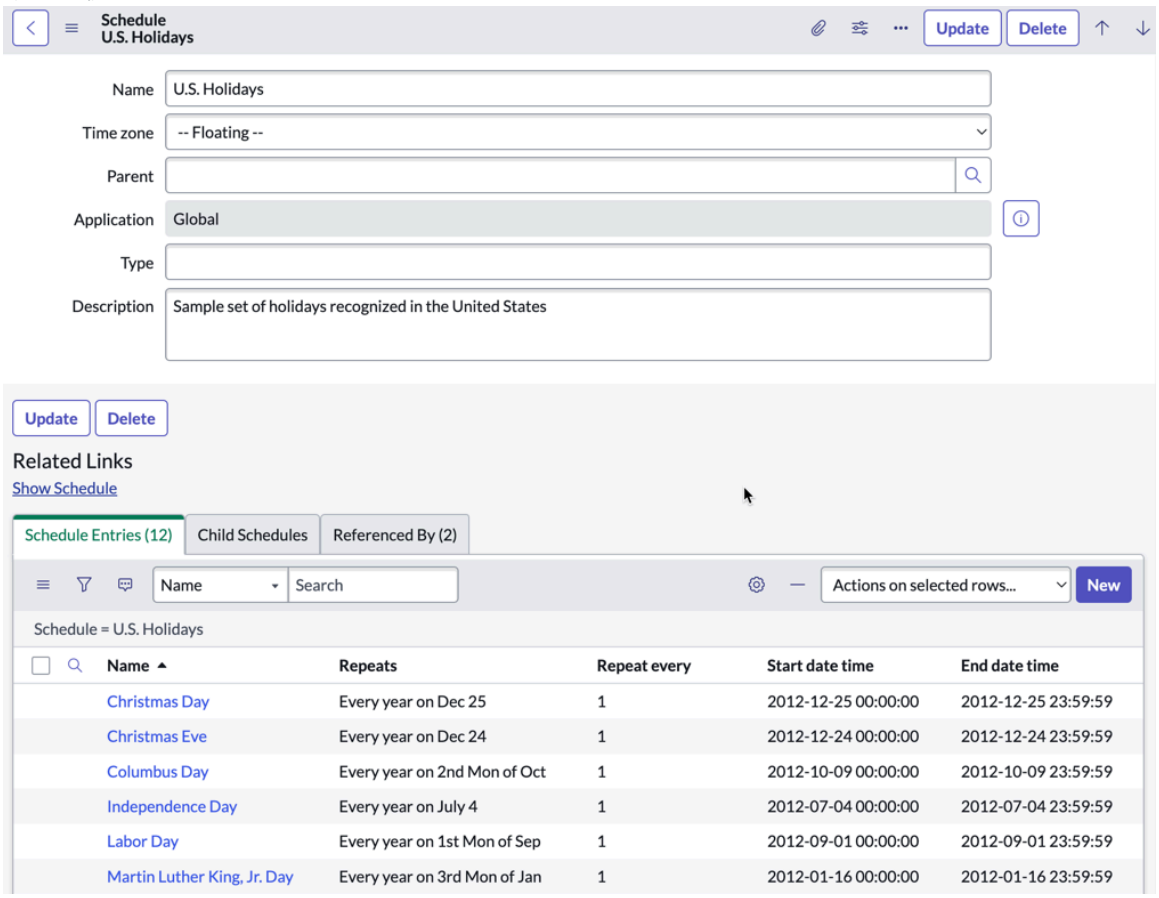
祝日

個々の休日をスケジュールエントリとして定義して、既存のスケジュールの例外を作成できます。

たとえば、SLA で、クリスマスを除く 3 営業日以内にインシデントを解決する必要がある場合は、クリスマスのスケジュールエントリを作成します。このエントリを作成すると、クリスマスが作業週内にある場合でも、SLA は経過時間を計算するときにクリスマスをカウントしなくなります。

親子関係を通じてスケジュールを他のスケジュールに含めることができるため、休日スケジュールを作成して他のスケジュールに含め、休日の一貫性を保つこともできます。次の例は、休日のスケジュールを示しています。

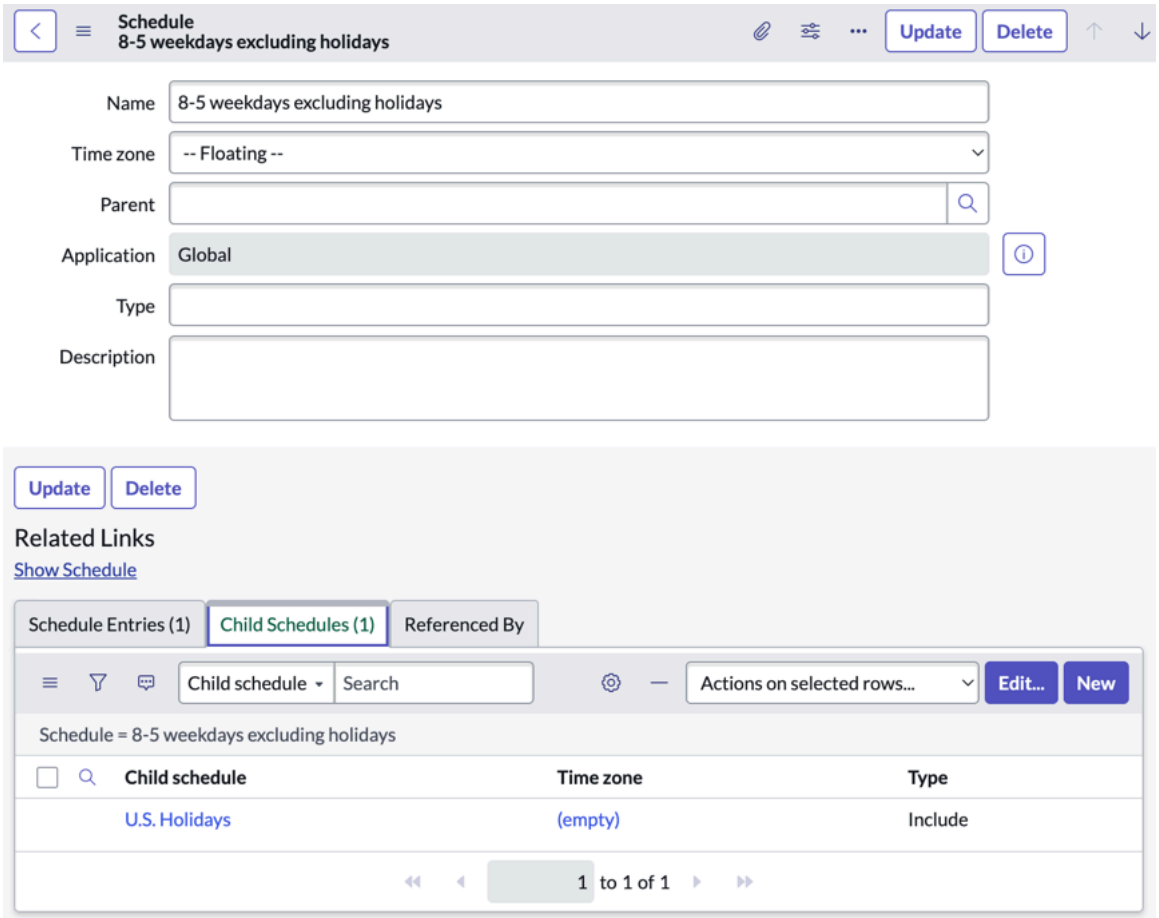
米国の祝日



次の例は、先行する休日スケジュールを含むスケジュールを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

子スケジュール



関連情報

スケジュール

スケジュールの定義

複数の地域の休日スケジュールの作成

同じ作業スケジュールに従いますが、休日が異なる複数の地域の休祝日スケジュールを作成できます。

このタスクについて

次のメソッドは、作業スケジュールが同じ (「平日 8 時 ～ 5 時」 のスケジュールなど) だが、休祝日スケジュールが異なる複数の地域をサポートしています。

手順

1. 各地域の休日スケジュールを作成します。たとえば、米国の祝日、英国の祝日、オーストラリアの祝日などです。
2. 作業スケジュールを子スケジュールとして各地域の休日スケジュールに追加します。

   この方法では <number of schedules> + 1 を合計スケジュールとする必要があります。地域の休日スケジュールを作業時間スケジュールの子スケジュールにする場合は、地域ごとに個別の作業時間スケジュールを作成する必要があります。この場合のスケジュールの合計数は <number of schedules> x 2 のスケジュール数です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

スケジュール

スケジュールの定義

親スケジュールと子スケジュール

スケジュールは、他のスケジュールとの 2 つの親子関係のいずれかを持つことができます。

親フィールド

スケジュールレコードに [親] フィールドの値がリストされている場合、親スケジュールのスケジュールエントリが親スケジュールと子スケジュールの両方に適用されます。デフォルトでは、[親] フィールドを使用するサンプルスケジュールはありません。

子スケジュール

スケジュールレコードの [子スケジュール] 関連リストに 1 つ以上の子スケジュールがある場合、子スケジュールのスケジュールエントリが、それを含むスケジュールに適用されます。デフォルトでは、子スケジュールを使用するサンプルスケジュールがいくつかあります。たとえば、[米国の祝祭日] スケジュールを含む [休日を除く平日 **8** 時～ **5** 時] のスケジュールを参照してください。

親と子のスケジュールに、競合するスケジュールエントリタイプを含めることはできません。たとえば、メンテナンススケジュールエントリを含むスケジュールにブラックアウトスケジュールエントリを含めることはできません。メンテナンススケジュールに、ブラックアウトスケジュールエントリを含む子スケジュールを含めることはできません。

注: 休日スケジュールを作成して親スケジュールに含めるには、それを子スケジュールとしてインクルードタイプで追加する必要があります。

親スケジュールには、[除外] タイプでないエントリが少なくとも 1 つ必要です。親スケジュールが排他的であるだけであれば、それらは無効です。

注: [スケジュールを表示] 関連リンクには、現在のスケジュールと子スケジュールレコードのスケジュールエントリが表示されます。たとえば、[休日を除く平日の **8** 時～ **5** 時] のスケジュールを表示する場合、休日スケジュールは子スケジュールであるため、休日も除外として表示されます。

関連情報

スケジュール

スケジュールの定義

スケジュールの定義

スケジュールは、スケジュールレコードおよびスケジュールエントリレコードを使用して構成します。

始める前に

必要なロール：schedule_admin または admin

このタスクについて

- スケジュールレコードは、タイムゾーンとスケジュールのタイプを指定し、1 つ以上のスケジュールエントリを使用します。スケジュールレコードは、スケジュール `[cmn_schedule]` テーブルに保存されます。
- スケジュールエントリレコードは、スケジュールに含めるか、またはスケジュールから除外する期間を指定します。スケジュールエントリは、スケジュールエントリ `[cmn_schedule_span]` テーブルに保存されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

または、ビジネスカレンダー機能を使用してスケジュールを作成することもできます。ビジネスカレンダーとスケジュールの作成の詳細については、「ビジネスカレンダーの作成」を参照してください。

警告: パフォーマンスアナリティクス を使用している場合、時間スパンを変更するときに注意が必要です。ビジネスまたは会計カレンダーの時間スパンを変更すると、パフォーマンスアナリティクス データが無効になる可能性があります。変更を行う前に、パフォーマンスアナリティクス アドミニストレーターに相談してください。

手順

1. [すべて] > [システムスケジューラー] > [スケジュール] > [スケジュール]に移動します。
2. [新規] を選択し、一意で意味のある [名前] および [説明] を入力してから、フォームに入力します。

   [スケジュール] フォームのフィールドの詳細については、「[スケジュール] のフィールド」を参照してください。

   注: 現在のスケジュールに対して定義されたアクティブなエントリがない場合は、[スケジュール] フォームに警告メッセージが表示されます。スケジュールが除外のみを含む子スケジュールである場合、除外は非アクティブなエントリであるため、メッセージは無視します。

3. ヘッダー バーを右クリックし、[保存] を選択します。

   注:

   - 関連リンクで [スケジュールを表示 **(Show Schedule)**]を選択し、ネクストエクスペリエンス ユーザーインターフェイスを使用してカレンダーにスケジュールを表示します。このフレームワークの詳細については、「ネクストエクスペリエンス UI」を参照してください。ネクストエクスペリエンス UI でスケジュールエントリを作成するには、「スケジュールカレンダーでスケジュールエントリを作成する」を参照してください。

     クラシックスケジュールカレンダーを使用するには、*glide.schedule.enable_classic_calendar* プロパティを追加して **[true]** に設定します。システムプロパティを追加する方法については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

   - [メンテナンス] タイプのスケジュールを作成してレコードを保存すると、UI ポリシーによってフォームの [タイプ] フィールドが非表示になります。[タイプ] の値を表示または変更するには、スケジュールフォームの代わりにスケジュールのリストを使用します。必要に応じて [タイプ] 列を追加します。[タイプ] 列の値のセルをクリックして、リストビューで値を変更することができます。

4. 1 つ以上のスケジュールエントリを設定します。

   [スケジュールエントリ] フォームのフィールドの詳細については、「スケジュールエントリフィールド」を参照してください。

関連情報

スケジュール

[スケジュール] のフィールド

[スケジュール] フォームには、次のフィールドが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	スケジュールの一意の名前です。
タイムゾーン	スケジュールのタイムゾーンです。[不動 **(Floating)**] を選択した場合、タイムゾーンは、その時点でアイテムにアクセスしているプロセスと相対的になります。 • たとえば、アムステルダムのリソースマネージャーがフローティングスケジュールを午前 8 時から午後 5 時までに設定した場合、サンノゼのユーザーにはそのスケジュールが午前 8 時から午後 5 時と表示されます。 • スケジュールが特定のタイムゾーンで定義されている場合、異なるタイムゾーンのユーザーには、自分のタイムゾーンが適用されたスケジュールが表示されます。
親	新しいスケジュールを制約する親スケジュール。
アプリケーション	スケジュールのアプリケーションスコープ。
タイプ	スケジュールの目的を説明するテキストラベル。また、次のシステム期間のいずれかを使用して、特定のスケジュールを処理する方法を決定することもできます。 • 除外済み：SLA カウントから期間を除外します。 • メンテナンス：変更管理アクティビティが許可される期間を指定します。メンテナンススケジュールエントリを含むスケジュールにブラックアウトスケジュールエントリを含めることはできません。 • ブラックアウト：変更管理スケジュールからの期間を除外します。ブラックアウトスケジュールエントリを含むスケジュールに、メンテナンススケジュールエントリを含めることはできません。
説明	スケジュールの説明。

関連情報

スケジュール

スケジュールの定義

スケジュールエントリフィールド

スケジュールエントリは 1 つのスケジュールにのみ関連付けることができます。[スケジュールエントリ] 関連リストには、スケジュールに含めるまたはスケジュールから除外する期間の定義が含まれています。

フィールド	説明
名前	スケジュールエントリの一意の名前。
タイプ	スケジュールの目的を説明するラベル。また、スケジュールタイプを使用して、特定のスケジュールの処理方法が決定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 除外済み：SLA カウントから期間を除外します。 • メンテナンス：変更管理アクティビティが許可される期間を指定します。メンテナンススケジュールエントリを含むスケジュールにブラックアウトスケジュールエントリを含めることはできません。 • ブラックアウト：変更管理スケジュールからの期間を除外します。ブラックアウトスケジュールエントリを含むスケジュールに、メンテナンススケジュールエントリを含めることはできません。
表示方法	スケジュールエントリがカレンダーアプリケーションにどのように表示され、他のスケジュールエントリとどのようにやり取りするかを示すオプション。 • ビジー **(Busy)**：作業タスクをスケジュールするためのスケジュールエントリは利用できません。 • 追加料金なし **(At no extra charge)**：作業タスクをスケジュールするためのスケジュールエントリを利用できます。 • 暫定：作業タスクをスケジュールするためのスケジュールエントリは暫定的に利用できます。 • オンコール：スケジュールエントリはオンコールであり、タスクを完了できるユーザーグループのメンバーを判断する手段を提供します。
時期	スケジュールエントリが適用される日時。スケジュールエントリが 24 時間の 1 日全体に適用される場合は、[終日] チェックボックスをオンにします。 **注:** *glide.sys.date_format* の [システムプロパティ] 設定でグローバルな日付と時刻の形式を変更すると、[終日] チェックボックスをオンにした場合のスケジュール計算に大きな影響があります。詳細については、グローバル日付/時刻フィールド形式を参照してください。
周期	スケジュールエントリの繰り返し間隔 (存在する場合)。繰り返し間隔を選択すると、他のフィールドが表示されるため、繰り返し間隔をさらに指定できます。
繰り返し間隔	スケジュールの繰り返し頻度 (週次、月次、または年次)。このフィールドは、[繰り返し] フィールドの値が [日次]、[週次]、[月次]、または [年次] の場合にのみ表示されます。
繰り返し：	週次スケジュールが繰り返される曜日。このフィールドは、[繰り返し] フィールドの値が [週次] の場合にのみ表示されます。
月次タイプ	月次スケジュールの繰り返し頻度。このフィールドは、[繰り返し] フィールドの値が [月次] の場合にのみ表示されます。[月次] の繰り返しオプションは次のとおりです。 • 特定の日に繰り返す • 月の特定の週の特定の日に繰り返す • 月の最終日に繰り返す • 月の最終週の特定の曜日に繰り返す
年次タイプ	年次スケジュールの繰り返し頻度。このフィールドは、[繰り返し] フィールドの値が [年次] の場合にのみ表示されます。[年次] の繰り返しオプションは次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 年の特定の日に繰り返す • 浮動日に繰り返す
浮動週	浮動年次スケジュールが繰り返される月の週。このフィールドは、[年次タイプ] フィールドの値が [浮動 **(Floating)]** の場合にのみ表示されます。
浮動日	浮動年次スケジュールが繰り返される曜日。このフィールドは、[年次タイプ] フィールドの値が [浮動 **(Floating)]** の場合にのみ表示されます。
月次	浮動年次スケジュールが繰り返される年の月。このフィールドは、[年次タイプ] フィールドの値が [浮動 **(Floating)]** の場合にのみ表示されます。
繰り返し期限：	繰り返し終了日。このフィールドを空白のままにすると、スケジュールが無期限に繰り返されます。
タイプ	[オプション] スケジュールエントリの説明。

関連情報

スケジュール

スケジュールの定義

週の日付の 5 番目のインスタンスのスケジュール

月次繰り返しスケジュールの月末に近い日付について、平日の 5 番目のインスタンスとなる日付を選択できます。

このタスクについて

選択した日の 5 番目のインスタンスに一致しない月を処理するために、3 つのオプションを使用できます。

- 最後：その月の平日の最後のインスタンスを選択します。
- 次 (Next)：次の月の平日の最初のインスタンスを選択します。
- 厳格：一致する 5 番目のインスタンスがない月をスキップし、一致する 5 番目のインスタンスがある月のみを選択します。

glide.schedules.fifth システムプロパティを使用して、月の 5 番目の平日を選択するスケジュールエントリが、その曜日が 4 回しかない月でどのように動作するかを制御します。

- このプロパティは、*glide.schedules.repeat_nth* プロパティが [日] に設定されている場合にのみ有効です。
- 次の例は、スケジュールが月の平日の 5 番目のインスタンスで開始されるときにスケジュールが繰り返される日付を計算する方法を示しています。

手順

1. *sys_properties.list* に移動します。
2. *glide.schedules.fifth* プロパティを開きます。
3. [値] が [最後]に設定されていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [システムスケジューラー] > [スケジュール] > [スケジュール] に移動し、新しいスケジュールを定義して、[送信] をクリックします。
5. 新しいスケジュールを開き、[スケジュールエントリ] 関連リストで、次のパラメーターを使用して新しいエントリを作成します。
   - 日時：2012 年 11 月 29 日 10:00 ～ 2012 年 11 月 29 日 11:00
   - 繰り返し：月次
   - 月次タイプ：曜日
   - 開始：11 月 29 日

   注: この例では、11 月 29 日は月の第 5 木曜日です。
6. [送信] をクリックします。
7. 同じスケジュールエントリを開きます。

   注: [毎月第 **5** 木曜日 **(Every month on the Fifth Thu)]** というメッセージがフォームに表示されます。

   最初の 3 か月のスケジュールは、次のように計算されます。
   - 2012 年 11 月 29 日 (月の第 5 の木曜日)
   - 2012 年 12 月 27 日 (月の最終木曜日)
   - 2013 年 1 月 31 日 (月の第 5 木曜日)
8. ステップ 3 で *glide.schedules.fifth* プロパティの [値] を **last** ではなく **next** に設定すると、最初の 3 か月のスケジュールは次のように計算されます。
   - 2012 年 11 月 29 日 (月の第 5 の木曜日)
   - 2012 年 1 月 3 日 (2012 年 12 月には木曜日が 5 回ないため、翌月の第 1 木曜日)
   - 2013 年 1 月 31 日 (月の第 5 木曜日)
9. ステップ 3 で *glide.schedules.fifth* プロパティの [値] を [最後] ではなく [厳格] に設定すると、最初の 3 か月のスケジュールは次のように計算されます。
   - 2012 年 11 月 29 日 (月の第 5 の木曜日)
   - 会議がありません (木曜日が 5 回ないため、2012 年 12 月はスキップされます)
   - 2013 年 1 月 31 日 (月の第 5 木曜日)

関連情報

スケジュール

スケジュールの定義

月次スケジュールの繰り返し

月次スケジュールの繰り返し

月次スケジュールを繰り返して、スケジュールの定義に必要な時間を短縮し、スケジュールの一貫性を確保します。

このタスクについて

特定の日に開始する月次スケジュールには、次のオプションを指定できます ([月次タイプ] は [日付] に設定されます)。次の方法を使用して、月次スケジュールが繰り返される曜日を計算できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 曜日 **(day)**：月内の選択した開始日の順序を決定することによって、繰り返す曜日を計算します。たとえば、開始日を毎月第 1 月曜日とするように指定した場合、スケジュールは毎月第 1 月曜日に繰り返されます。
- 週：月内の選択した開始日が何週目であるかを決定することによって、繰り返す日を計算します。たとえば、開始日が毎月第 2 週の月曜日の場合、スケジュールは毎月第 2 月曜日に繰り返されます。

システムプロパティ *glide.schedules.repeat_nth* を使用して、月次繰り返しスケジュールが発生する日を計算するためにインスタンスが使用するメソッドを決定します。デフォルトでは、インスタンスはより正確な [曜日 (day)] メソッドを使用します。

注: カスタマイズされたスケジュールロジックとの下位互換性を維持するには、[週] メソッドを使用します。毎月の開始日の計算、および曜日の 5 番目のインスタンスに開始する月次スケジュールの詳細については、「曜日の 5 番目のインスタンス」を参照してください。

次の例は、月次スケジュールが繰り返される曜日の計算を示しています。

手順

1. *sys_properties.list* に移動します。
2. *glide.schedules.repeat_nth* プロパティを開きます。
3. [値] が [曜日 **(day)**]に設定されていることを確認します。
4. [システムスケジューラー] > [スケジュール] > [スケジュール] に移動し、新しいスケジュールを定義して、[送信] をクリックします。
5. 新しいスケジュールを開き、[スケジュールエントリ] 関連リストで、次のパラメーターを使用して新しいエントリを作成します。
   - 時期：2012 年 11 月 5 日 10:00 ～ 2012 年 11 月 5 日 11:00
   - 繰り返し：月次
   - 月次タイプ：曜日
   - 開始：11 月 5 日

   注: この例では、11 月 5 日は月の第 1 月曜日ですが、第 2 週にあります。
6. [送信] をクリックします。
7. [スケジュールエントリ] を開きます。

   注: [毎月第 **1** 月曜日 **(Every month on the first Mon)]** というメッセージがフォームに表示されます。このスケジュールが実行される最初のいくつかの日付は次のとおりです。
   - 2012 年 11 月 5 日 (月の第 1 月曜日)
   - 2012 年 12 月 3 日 (月の第 1 月曜日)
   - 2012 年 1 月 7 日 (月の第 1 月曜日)
8. ステップ 3 で *glide.schedules.repeat_nth* プロパティの [値] を [日 **(day)]** ではなく [週 **(week)]** に設定した場合、このスケジュールが実行される最初のいくつかの日付は次のとおりです。
   - 2012 年 11 月 5 日 (スケジュールは月の第 2 週の月曜日に開始)
   - 2012 年 12 月 10 日 (月の第 2 月曜日)
   - 2012 年 1 月 14 日 (月の第 2 月曜日)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

スケジュール

スケジュールの定義

スケジュールとカレンダーの使用

Now Platform 内の特定のアプリケーションは、スケジュールページに基づいてグラフィカルなカレンダー表示を生成します。

これらのスケジュールページは、日次、週次、または月次のビューで表示されます。現在、スケジュールページを使用するアプリケーションには次のものがあります。

- プロジェクト管理 (PM)
- メンテナンススケジュール
- グループオンコールローテーション
- フィールドサービス管理 (FSM)

スケジュールページは、グラフィック表示の機能を決定するスクリプトを含むレコードです。

- スケジュールページには大量のスクリプトが含まれるため、ほとんどの場合に、ベースプラットフォームのデフォルトのスケジュールページを使用する必要があります。
- スケジュールページでは、一連のパラメーターが追加された URL を使用して、グラフィック表示を生成します。
- スケジュールページは、カレンダーコンテンツ (`cmn_schedule_page`) レコードを制御します。

スケジュールページにアクセスするには、[システムスケジューラー] > [スケジュール] > [スケジュールページ] に移動します。[スケジュールページ] フォームには、次のフィールドがあります：

フィールド	フィールドタイプ	説明
名前	文字列	現在のスケジュールページの識別に使用する一般名。
スケジュールタイプ	文字列	スケジュールタイプは、「`sysparm_page_schedule_type`」URI パラメーターを介してスケジュー意に識別するために使用する文字列ですたとえば、次のようにスケジュール ページにアクセスできま **/show_schedule_page.do?sysparm_page_schedule_type=gantt_chart&sysparm_timeline_task_id=d530bf907f0000015ce** または、「**sysparm_page_sys_id**」URI パラメーターをスケジュールページの一意の 32 文字の 16 進識別子に設定すると、スケジュールページにアクセスできます。
ビュータイプ	選択肢	各ビュータイプには、異なるフィールドの組み合わせが表示されます。利用可能なオプションは 2 つ • カレンダー • スケジュールページ
説明	文字列	現在のスケジュールページに関する詳細情報を表示する一般的な説明。このフィールドは必須ではあ
Init 関数名	文字列	注: この機能は、[カレンダー] タイプのスケジュールページでのみ使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	フィールドタイプ	説明
		init 関数名は、[カレンダー] タイプのスケジュールページの [クライアントスクリプト] 関数内で呼び JavaScript 関数の名前を指定します。
HTML	文字列	注: この機能は、[カレンダー] タイプのスケジュールページでのみ使用されます。 Jelly は、スクリプト可能なセクションである HTML フィールドを解析します。次にそれを、カレンダ 分の前の表示ページに挿入します。これはサーバーから変数を渡すために使用し、必要かつ余分なフ できます。
クライアントスクリプト	文字列	クライアントスクリプトは、スケジュールページの表示オプションを設定できるスクリプト作成可能 です。API はスケジュールページのビュータイプによって異なります。
サーバー AJAX プロセッサー	文字列	注: この機能は、[カレンダー] タイプのスケジュールページでのみ使用されます。 サーバー AJAX プロセッサーは、表示するスケジュールアイテムとスパンのセットを返すために使用 ダータイプのスケジュールページに固有です。

[スケジュール] ページを呼び出してカレンダーを表示する

引数モジュールからの URL、フィールド装飾 (辞書属性 `ref_contributions`)、または `show_schedule.do` にリンクする UI アクションを使用して、[スケジュール] ページを呼び出すことができます。

たとえば、オンコールカレンダーモジュールは、次の URL からカレンダーを生成します。

```
$ocf.do?sysparm_start_date=2016-03-01&sysparm_current_view=monthly&sysparm_include_view=monthly,daily
```

この URL で、2016 年 3 月 1 日付けの月次カレンダービューに移動します。

- URL コンポーネント `sysparm_current_view = monthly || weekly || daily` は、現在のカレンダービューを決定します。`sysparm_current_view` に無効な値または空の値を指定すると、デフォルトで月次ビューになり、URL がそのビューに書き換えられます。有効な値は、月次、週次、または日次です。
- URL コンポーネント `sysparm_include_view = monthly,weekly,daily` は、利用可能なカレンダービューを決定します。`sysparm_include_view` に無効な値または空の値を指定すると、有効なビューのみが表示されます。すべての値が無効な場合、デフォルトの 3 つのビューが表示され、URL がそれらのビューに書き換えられます。有効な値は `monthly`、`weekly`、`daily` です。

  注: `sysparm_include_view` は、新しいオンコールカレンダービューでのみ使用できます。

- URL コンポーネント `sysparm_group_id = group_sys_id` は、フィルターを適用する指定されたグループを決定します。`sysparm_group_id` が指定されている場合は、指定されたグループでフィルタリングします。有効な値はグループ sysId です。
- URL コンポーネント `sysparm_start_date = 2016-03-02` によって、すべてのビューが表示される基本の日付が決まります。`sysparm_start_date` が指定されている場合、すべてのビューが

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択されている特定の日付と競合するカレンダーが開きます。形式は YYYY-MM-DD です。無効な形式または日付が指定されている場合は、現在の日付が使用され、URL がその日付に書き換えられます。

注: `sysparm_zoom` URL コンポーネントは、OnCallRotation でのみ、`sysparm_current_view` に置き換えられました。

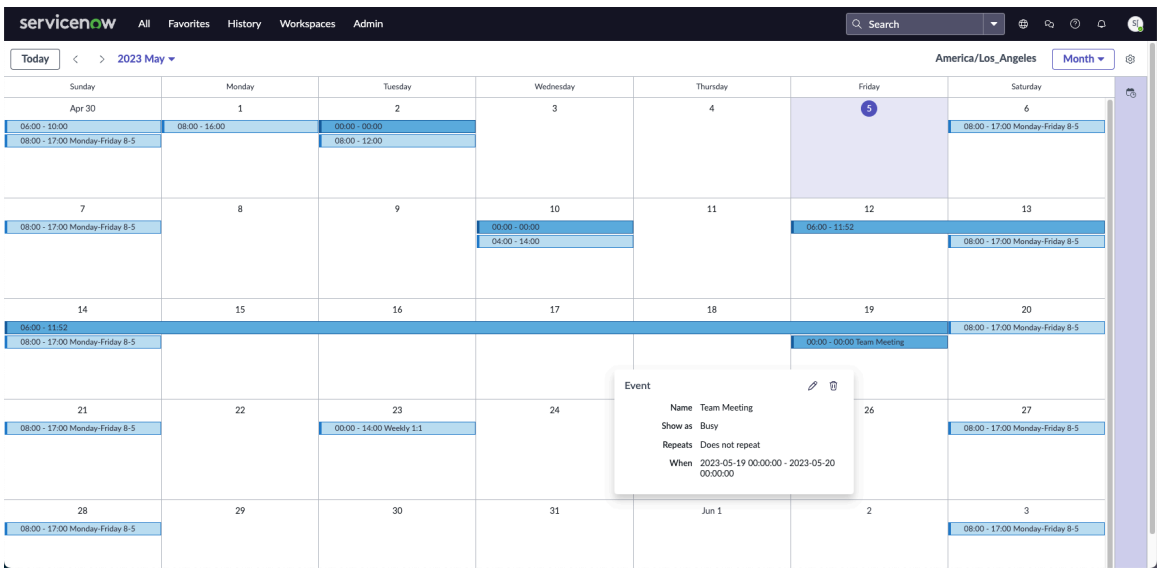
スケジュールカレンダー

スケジュールカレンダーを使用して、イベントを作成、表示、編集します。

スケジュールカレンダー

スケジュールカレンダーは、カレンダービューおよびタイムラインビューの、日、週、または月のビューで使用できます。カレンダーにイベントを作成するには、「スケジュールカレンダーでスケジュールエントリを作成する」を参照してください。

この画像はカレンダーユーザーインターフェイスを示しています。



注: クラシックスケジュールカレンダーを使用するには、「スケジュールの定義」を参照してください。

ドメインのサポートとスケジュール

スケジュールではドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。 ドメインサポート [com.glide.domain] プラグインを有効にして、スケジュールのドメインセパレーション機能を有効にします。

サポートレベル：ベーシック

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

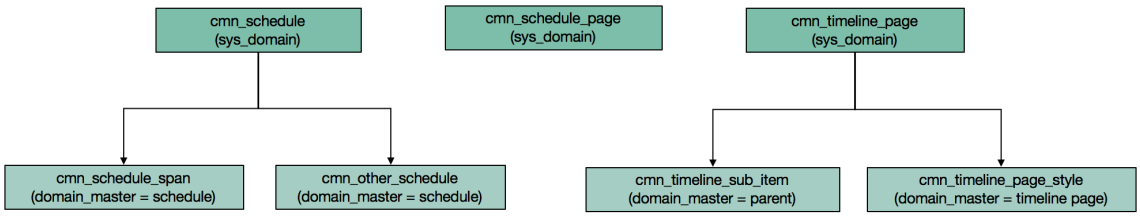
概要

スケジュール [cmn_schedule]、スケジュールページ [cmn_schedule_page]、タイムラインページ [cmn_timeline_page] テーブルのレコードには、定義済みのドメインがあります。

- 子テーブルは *domain_master* 属性を使用して、親テーブルからドメインを派生させます。
- *domain_master* 属性は、それぞれのテーブルの辞書レコードにあります。

次の図は、さまざまなスケジュールテーブルにおけるドメインセパレーションのスコープを示しています。

スケジュールのドメインサポート



カスタムドメインサポートの実装

スケジュールエントリ [cmn_schedule_span] などのテーブルに対するドメインサポートのカスタム実装を含む新しいリリースに移行する場合、ドメインセパレーションサポートは自動的には行われません。このアクションにより、使用中の特定の構成が変更されることを回避できます。

スケジュールのベースシステムドメインサポートを実装するために、sys.script ユーティリティが提供されています。このユーティリティを実行するには、[バックグラウンド] > [スクリプト – バックグラウンド]に移動します。このスクリプトは、com.glide.schedules プラグインの下に `fix_schedule_domain_support.js` としてリストされています。

- このユーティリティは、[ドメイン [sys_domain]] 列を [スケジュール [cmn_schedule]]、[スケジュールページ [cmn_schedule_page]]、[タイムラインページ [cmn_timeline_page]] のテーブルに追加しようとします。
- 次に、domain_master 属性を、[スケジュールエントリ [cmn_schedule_span]]、[その他のスケジュール [cmn_other_schedule]]、[タイムラインサブアイテム [cmn_timeline_sub_item]]、[タイムラインページのスパンスタイル [cmn_timeline_page_style]] テーブルに追加しようとします。
- 異なるドメインを持つ子レコードと親レコードの間に既存のレコードが見つかった場合、スクリプトは *domain_master* 属性を子テーブルに導入しません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、[スケジュール [cmn_schedule]] (親) テーブルと [スケジュールエントリ [cmn_schedule_span]] (子) テーブルの関係を考えてみます。[ドメイン [sys_domain]] 列がアップグレードインスタンスの両方のテーブルで利用可能な場合、ユーティリティはスケジュールのドメインサポートのベースシステム実装に移行する必要があります。

- 子の [スケジュールエントリ [cmn_schedule_span]] ドメインが親の [スケジュール [cmn_schedule]] ドメインと異なるレコードをスクリプトが検出した場合、スクリプトは実行を停止し、警告メッセージをログに記録します。
- スクリプトで異なるレコードが見つからない場合は、[スケジュールエントリ [cmn_schedule_span]] テーブルの [ドメイン [sys_domain]] 列と [ドメインパス [sys_domain_path]] 列に対する読み取りアクセス権は無効になり、制限されます。
- 最後に、スクリプトは domain_master = schedule 属性を [スケジュールエントリ [cmn_schedule_span]] テーブルの辞書ファイルに追加します。

注: *domain_master* 属性は、子と親レコードのドメインが、指定された参照フィールドから派生した子のドメインと同じであることを保証します。

システムスケジューラー

システムスケジューラーアプリケーションには、スケジュール済みジョブエンジンと Schedules エンジンの、2 つの別々のスケジュール用エンジンが含まれています。

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブは、特定の時間に、または繰り返し実行する必要があるすべての作業を実行します。スケジュール済みジョブモジュールは、スケジュール [sys_trigger] テーブルにリンクします。スケジュールテーブルのレコードを操作することはお勧めしません。このテーブルを使用して、既存のベースシステムのスケジュール済みジョブを表示します。

システム定義のスケジュール済みジョブモジュールは、スケジュール設定作業用の、アドミンにとって使いやすいインターフェイスです。このモジュールを使用して、新しいスケジュール済みジョブを作成します。詳細については、「スケジュール済みジョブの作成」を参照してください。

スケジュール

スケジュールは、カレンダーの時間を含むまたは除外するルールです。これらは、サービスレベル、滞留アクティビティモニター、および グループのオンコールローテーションで使用されます。たとえば、平日の営業時間にのみ適用されるようにサービスレベルを制限するスケジュールを定義できます。オンコールローテーションから休日を除外することもできます。

詳細については、「スケジュールを使用」を参照してください。

イベントスケジューリング

さまざまなツールを使用して、将来実行するアクションやタスクをスケジュールできます。

メンテナンススケジュール

CMDB への変更は、メンテナンススケジュールプラグインを使用して管理できます。これにより、変更を提案し、タイムラインで表示することができます。

オンコールローテーション

グループオンコールローテーションプラグインを使用すると、1 日の特定の時間帯に主連絡先とするユーザーを決定するスケジュールを定義できます。

スケジュール済みレポート

レポートを定義したら、レポートインターフェイスを使用して、特定の時間または定期的な間隔でメール送信をスケジュールすることができます。

スケジュール済みワークフロー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローは、高度なマルチステッププロセスを自動化するための堅牢なシステムを提供します。ワークフローは、ビジネスルールなどの条件によってトリガーされます。また、スケジュール済みジョブなど、特定の時間/繰り返しスケジュールに対してスケジュール設定することもできます。

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブは、特定の日時に自動的に生成するか、繰り返し生成するかを指定できるスクリプトです。

イベントレジストリ

イベントを使用して、条件が満たされたときに実行されるアクションまたはタスクをスケジュールできます。

例：

kb.view

ユーザーがナレッジベース記事を表示したときにトリガーされるイベント。これを使用して、記事が表示されるたびにナレッジ使用レコードを作成するスクリプトアクションナレッジビューをトリガーします。

incident.commented

ユーザーが記事についてコメントしたときにトリガーされるイベントで、2 つのインシデントでコメントされたメール通知により使用されます。

滞留アクティビティモニター

レコードが定義された期間更新されていない場合、滞留アクティビティモニターがイベントをトリガーします。

スクリプトアクション

イベントがログに記録されたときにトリガーするスクリプト。スケジュール済みジョブなどの特定の時間や、ビジネスルールなどの特定の条件に応じてではなく、プラットフォームで特定のアクティビティが発生するたびに実行するようにスクリプトを設定できます。

Notifications

イベントを使用して、イベントがログに記録されたときにメール通知をトリガーすることもできます。

滞留アクティビティモニターの設定

タスクが一定時間非アクティブになったときにタスクレコードのイベントをトリガーする滞留アクティブモニターを設定できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

タスクが非アクティブのままである場合、モニターは定期的に繰り返されます。ユーザーがタスクレコードを更新すると、モニターが再起動します。定義したリセット条件が満たされていない場合、タスクレコードを更新してもモニターは再起動しません。滞留アクティビティモニターは、`タスク`テーブルを拡張するテーブルのレコード、または `タスク`テーブル自体にのみ適用されます。

滞留アクティビティモニターがトリガーされると、フォーム `<tablename>.inactivity` (例：`incident.inactivity`) でイベントが生成されます。滞留アクティビティモニターのアクションをさらに促進するメール通知/SMS 通知またはスクリプトアクションを定義します。

レコードのアクティビティは、ユーザーの更新のみに基づいています。システムの更新はアクティビティとは見なされません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

滞留アクティビティモニターでは、タスクごとに 1 つの一致する滞留アクティビティモニターしかサポートされません。

複数の滞留アクティビティモニターがタスクレコードと一致した場合、1 つの滞留アクティビティモニターが他のすべての sys_trigger ジョブを削除し、自身のジョブのみを残して他のジョブがトリガーされないようにします。滞留アクティビティモニターは条件ビルダーによって制御されるため、タスクレコードごとに相互に交差する滞留アクティビティモニターを、定義の時刻で識別することはできません。

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > **[SLA]** > [滞留アクティビティモニター] に移動し、[新規] をクリックします。
2. 滞留アクティビティモニターに名前を付けます。
3. [テーブル] フィールドで、監視するレコードのタイプを指定します。
4. 滞留アクティビティモニターが各通知を送信するまでに待機する時間を、[待機] フィールドに指定します。
5. 追加の条件を [条件] フィールドに指定します。
   滞留アクティビティモニターを機能させるには、少なくとも 1 つの条件を指定する必要があります。
   - インシデントの自動クローズを使用している場合は、リセット条件を追加します。そうしないと、自動クローズが正しく機能しません。このリセットを防ぐには、滞留アクティビティモニターの [リセット条件] を設定します。インシデントの自動クローズの詳細については、「インシデントを自動的にクローズするように構成する」を参照してください。
   - 滞留アクティビティモニターの実行を開始するには、ユーザー更新ごとにすべての条件を true にする必要があります。たとえば、[この条件を設定 (Set this condition)] は、ユーザーがタスクを更新する現在の日付よりも期日が早い場合にのみ機能します。
6. 特定のレコードで、条件が満たされる滞留アクティビティモニターが複数存在する可能性がある場合は、[順序 (Order)] を指定します。そうすると順序が最も小さいものが使用されます。
7. [保存] をクリックします。

> **注:** 滞留アクティビティモニターで条件を変更すると、モニターは以前に追跡されたレコードの追跡を停止します。レコードが他のすべての条件を満たす場合でも、滞留アクティビティモニターの前に作成したレコードは追跡されません。

エスカレーション間隔と一時停止条件

エスカレーション間隔と一時停止条件は、滞留アクティビティモニターには関係ありません。

滞留アクティビティモニターテーブルは SLA に使用されるテーブルを拡張するため、関連するリストとフィールドは使用できますが、滞留アクティビティモニターが接続またはトリガーされたときには、これらの要素は使用されません。

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブは、特定の時間または繰り返しスケジュールで実行できる自動化された作業です。

次の種類のタスクを自動化できます。

- レポートを自動的に生成して配布する
- インシデント、変更アイテム、構成アイテムなどのレコードのエンティティをテンプレートから自動的に生成してスケジュールする
- スクリプトまたはビジネスルールからスケジュール済みジョブを実行する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 月末のスケジュール
- 平日のスケジュール

開発者トレーニングについては、ServiceNow 開発者サイト の「スケジュールされたスクリプトの実行とイベントの目的」を参照してください。

[システムイベントおよびジョブダッシュボード] を使用して、システムイベント処理システムとスケジュール済みジョブ処理システムを監視します。

スケジュール済みジョブのステータス

スケジュール済みジョブは、次のいずれかの状態になります。

準備完了
: ジョブは次のスケジュールされた間隔で実行する準備ができています。

実行中
: ジョブはタスクを実行中です。

キューに格納
: ジョブがスケジューラーキューに追加され、実行を待機しています。

エラー
: ジョブの実行中にエラーが発生しました。

ジョブのスケジュールエラー

スケジュール済みジョブの生成中にエラーが発生した場合は、「アプリケーションインサイト によるスケジュール済みジョブのトラブルシューティング」で詳細情報を確認してください。

スケジュール済みジョブの作成

スケジュール済みジョブ [sysauto] テーブルにスケジュール済みジョブを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このメソッドを使用して、すべての新しいスケジュール済みジョブを作成します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 適切なタイプのスケジュール済みジョブを選択します。
   - カスタムグラフの作成と送信
   - テンプレートから何か (変更、インシデント、CI など) を作成
   - 選択したスクリプトの自動実行

タスクの結果
表示されるフィールドは、必要なスケジュール済みジョブのタイプによって異なります。

関連情報

システム日付形式のカスタマイズ

システムのタイムゾーンの設定

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブの特殊なケース
スケジュールアイテムの表示

レポートの生成と配布を自動化

スケジュール済みレポートを生成し、メールで配布します。

始める前に

必要なロール：admin
report_scheduler ロールを持つユーザーは、別のナビゲーションパスを使用してスケジュール済みレポートを作成することもできます。詳細については、「レポートのメールをスケジュール」を参照してください。

このタスクについて

スケジュール済みレポートは、PDF、CSV、または XLS 形式で配布できます。グラフィカルなレポートは、PNG または PDF 形式で配布することができます。マルチレベルピボットレポートは、PDF 形式でのみスケジュールすることができます。

注:

- カレンダー、マップ、単一スコアのレポートをスケジュールすることはできません。プラグイン *com.snc.whtp* が有効になっている場合にのみ、ピボットテーブルレポートをスケジュールできます。
- ユーザーアカウントが無効になっている個人が作成したレポートには、データが表示されない場合があります。目的のデータが表示されるようにするには、アクティブユーザーがスケジュール済みレポートを再作成する必要があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [レポートの生成と配布を自動化] を選択します。
4. 次のフィールドにデータが入力されます。

フィールド	説明
名前	スケジュールされているレポートの名前。
レポート	スケジュール設定しているレポートへの参照。検索アイコンを使用して、レポートを見つけることができます。 **注:** 自動メールサポートは、カレンダー、マップ、単一スコアレポートでは利用できません。
ユーザー	スケジュールされた日時にレポートを受信する個々のユーザー。レポートを受け取るためにユーザーレコードで [通知] が [有効] に設定されている必要があります。
グループ	スケジュールされた日時にレポートを受信するグループ。
メールアドレス	システムに属していないレポート受信者のメールアドレスのカンマ区切りリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	レポートを含むスコープ対象のアプリケーションの名前。レポートがグローバルスコープ内にある場合、[グローバル] が表示されます。
アクティブ	アクティブな場合、スケジュール済みレポートが配信されます。
実行	スケジュール済みジョブの実行に使用する時間間隔： ◦日次：指定された時刻に毎日実行されます。 ◦週次：指定された時刻と曜日に、毎週実行されます。 ◦月次：指定された日の時刻に、毎月実行されます。 ◦定期的：指定した繰り返し間隔で実行されます。 ◦**1** 回：1 回のみ実行されます。 ◦オンデマンド：オンデマンドですぐに実行されます。 ◦ビジネスカレンダー：エントリ開始：[ビジネスカレンダー] フィールドで選択したビジネスカレンダーのエントリ開始日に実行されます。ビジネスカレンダーに定義した各ビジネスエントリの開始日にスケジュール済みジョブが実行されます。 たとえば、ビジネスカレンダーが会計年度を表し、各エントリの開始日が会計月である場合、スケジュール済みジョブは毎月最初の日に実行されます。 ◦ビジネスカレンダー：エントリ終了：[ビジネスカレンダー] フィールドで選択したビジネスカレンダーの終了日に対して実行されます。この選択は、[ビジネスカレンダー：エントリ開始] と同じ方法で実行されますが、関連するビジネスカレンダーエントリの終了日に対して実行されます。 **注:** [ビジネスカレンダー：エントリ開始 **(Business Calendar: Entry Start)]** または [ビジネスカレンダー：エントリ終了 **(Business Calendar: Entry End)]** を選択すると、オフセット係数を適用して、選択したビジネスカレンダーの時間スパンの前または後にジョブを実行するようにスケジュールを設定できます。ビジネスカレンダーを選択し、そのすべてのビジネスカレンダースパンが過去のものである場合、これは無効な構成であるため、ジョブは実行されません。詳細については、[オフセットタイプ **(Offset Type)]** フィールドと [オフセット **(Offset)]** フィールドを参照してください。 ビジネスカレンダーの作成と使用、およびビジネスカレンダーエントリの定義の詳細については、「ビジネスカレンダーの作成」および「ビジネスカレンダーエントリの定義」を参照してください。
タイムゾーン	スケジュール済みジョブの実行時間を指定するときに [時間] フィールドエントリで使用するタイムゾーン。タイムゾーンエントリを次のように選択します。 ◦なし：スケジュール済みジョブを作成しているログインユーザーのデフォルトのタイムゾーンを使用します。 たとえば、ユーザーのアサインされたタイムゾーンが米国太平洋標準時であり、[時間] フィールドに `16:45` と入力した場合、スケジュール済みジョブは米国太平洋標準時の午後 4 時 45 分に実行されます。 ◦システムのタイムゾーンを使用：実行するインスタンスに指定されたデフォルトのシステムタイムゾーンを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	たとえば、インスタンスのデフォルトのシステムタイムゾーンがヨーロッパ/ロンドンであり、[時間] フィールドに `22:15` と入力した場合、スケジュール済みジョブはロンドン時間の午後 10 時 15 分に実行されます。 ◦実際のタイムゾーン。 たとえば、[米国/東部] を選択し、[時間] フィールドに `13:30` と入力した場合、スケジュール済みジョブは米国東部標準時の午後 1 時 30 分に実行されます。
時刻	スケジュール済みジョブを実行する時刻。時間、分、秒を 24 時間形式で表します。[タイムゾーン] フィールドで選択した内容によって、このエントリのタイムゾーンが決まります。
日	スケジュール済みジョブを実行する日。 ◦[実行] が [週次] の場合は、曜日を選択します。たとえば、水曜日を選択します。 ◦[実行] が [月次] に設定されている場合は、月の日を選択します。たとえば、毎月 25 日の場合、25 を選択します。 このフィールドは、[実行] フィールドで [月次] または [週次] を選択した場合にのみ表示されます。
繰り返し間隔	スケジュール設定された各ジョブ実行の繰り返し間隔の期間。期間を日数、時間数、または分数で入力します。例： ◦4 日ごとにスケジュール済みジョブを実行するには、[日数] フィールドに「`04`」と入力します。 ◦26 時間ごとに実行するには、[時間] フィールドに「`26`」と入力します。 ◦13:30:25 の間隔で繰り返す必要がある場合は、[時間] フィールドに「`13`」と入力し、その後のラベルのない 2 つのフィールドに「`30`」と「`25`」を入力します。
開始中	最初にスケジュール設定されたジョブ生成の日時。カレンダー日時を選択します。このフィールドは、[実行] フィールドで [定期的] を選択した場合にのみ表示されます。
ビジネスカレンダー	スケジュール済みジョブに対するビジネスカレンダーの開始日または終了日を決定するために使用しているビジネスカレンダーエントリ。このフィールドは、[時間] フィールドで [ビジネスエントリ：開始日 **(Business Entry: Start Date)]** または [ビジネスエントリ：終了日 **(Business Entry: End Date)]** を選択した場合にのみ表示されます。
オフセットタイプ (Offset type)	このジョブをスケジュール設定するために選択したビジネスカレンダーに適用する時間オフセットのタイプ (存在する場合)。 ◦過去 **(Past)**：オフセット係数を適用して、選択したビジネスカレンダーの時間スパンの開始前に実行するジョブをスケジュール設定します。 ◦将来 **(Future)**：オフセット係数を適用して、選択したビジネスカレンダーの時間スパンの終了後に実行するジョブをスケジュール設定します。 ◦なし：このジョブのスケジュール設定に時間オフセットを適用しません。 オフセット係数を追加すると、次のユースケースに対するビジネスカレンダーで定義された正式な時間スパンの前または後にジョブの実行をスケジュール設定できます。
オフセット (OffSet)	このジョブをスケジュール設定するために選択したビジネスカレンダーに適用する時間オフセットの量 (日、時間、分、秒)。たとえば、ビジネスカレンダーの開始日より

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	も 3 日、14 時間、10 分、45 秒前にジョブを開始するようにスケジュール設定する場合は、次のようにします。 ◦ [オフセットタイプ **(Offset type)**] フィールドで [過去 **(Past)**] を選択します。 ◦ [日数] フィールドに「**3**」と入力します。 ◦ [時間] フィールドに「**14**」、「**10**」、「**45**」と入力します。 [オフセット日数 **(Offset days)**] フィールドと [時間] フィールドは、[実行] フィールドで [ビジネスカレンダー：エントリ開始] または [ビジネスカレンダー：エントリ終了] を選択し、[オフセットタイプ] フィールドで [過去] または [予定] を選択した場合にのみ表示されます。
優先度	スケジュール済みジョブの数値の優先度： ◦ 必須ジョブの優先度値を 100 未満に設定します。 ◦ 必須でないジョブの優先度値を 100 より高く設定します。 ◦ すべてのスケジュール済みジョブの 70 パーセント以上が [期限切れ] の場合、100 を超える値でマークされたジョブは実行されません。
条件付き	オンにすると、レポートを生成するためのスクリプト化された条件を指定します。
レコードがない場合は省略	オンにすると、空のレポートは配布されません。
条件	スケジュール済みジョブを実行するかどうかを決定する条件付きスクリプト。スクリプトの最後の式はブール値 (true/false) で評価されます。このテキストボックスは、[条件を使用 **(Use conditions)**] を選択した場合にのみ表示されます。ServiceNow プラットフォームのスクリプトの詳細については、「スクリプト」を参照してください。 ⚠ **警告:** スケジュール済みメールの条件付きスクリプトは、サンドボックスで実行されます。したがって、関数定義は許可されません。一部の API 呼び出しとキーワードも許可されません。詳細については、「Script sandbox property (スクリプトサンドボックスプロパティ)」を参照してください。
件名	配布メールの件名に表示されるテキスト。
導入メッセージ	(オプション) レポートにメッセージを追加します。 レポート出力タイプが埋め込み PNG の場合 ◦ メッセージ本文でタグ `${report:png}` を使用して、メッセージ内にレポートを配置します。それ以外の場合、レポートはメッセージの下部に表示されます。 ◦ タグ `${report:include_with}` を使用して、メールに含める他のレポートを配置します。それ以外の場合、これらのレポートはメッセージの下部に表示されます。
タイプ	レポートの出力タイプ。グラフィカルなレポートは、PNG または PDF ファイルにすることができます。リストレポートは、PDF、Excel、または CSV ファイルにすることができます。 グラフィカルレポートをスケジュールするときは、**[PDF]** または **[PDF - 横向き]** 出力タイプを選択し、チャートのグリッドデータを含めることができます。データレポートをスケジュールするときは、**[Excel]** または **[CSV]** 出力タイプを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	レポート可視化をメールの本文に埋め込むには、[埋め込み **PNG]** を選択します。大きな画像はメールに合わせてスケールされます。 詳細については、「レポート出力形式」セクションを参照してください。 **注:** PDF 出力では、マルチレベルピボットのレポートをスケジュールすることのみが可能です。
ZIP 出力	オンにすると、レポートは zip ファイルの添付ファイルとしてメールに送信されます。
一緒に含める	メールに含める 1 つ以上の追加レポート。メール内でレポートを並び替えることはできません。検索アイコンを使用して、他のレポートを見つけることができます。
ページサイズ (マルチレベルピボットのレポートのみ)	A3、A4、レター、リーガルのサイズの中から選択します。別の用紙サイズの寸法を指定するには、[カスタム] を選択し、[ページの高さ] および [ページの幅] をピクセル単位で入力します。
ページの高さ (ピクセル) (マルチレベルピボットのレポートのみ)	[ページサイズ] が [カスタム] に設定されている場合に表示されます。非標準の用紙サイズの場合は、インチ単位のページの高さに 72 をかけて、このフィールドに値を入力します。
ページの幅 (ピクセル) (マルチレベルピボットのレポートのみ)	[ページサイズ] が [カスタム] に設定されている場合に表示されます。非標準の用紙サイズの場合は、インチ単位のページの幅に 72 をかけて、このフィールドに値を入力します。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

レポートジョブのメールスケジュールを編集するには、[スケジュール済みジョブ] リストからジョブを開きます。レポートのメールスケジュールを停止するには、関連するジョブの行を [スケジュール済みジョブ] リストから削除します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

スケジュール済みジョブの作成

システム日付形式のカスタマイズ

システムのタイムゾーンの設定

テンプレートから何かを自動的に生成

変更、インシデント、CI を含むエンティティの生成をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：template_scheduler

手順

1. スケジュール済みエンティティ生成 [sysauto_template] テーブルに移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドにデータが入力されます。

エンティティ生成のスケジュール

フィールド	説明
名前	このスケジュール済みジョブを識別する名前
有効	スケジュール済みジョブがアクティブであり、指定された日時に実行する必要があることを示すオプション
アプリケーション	エンティティを含むアプリケーションの名前。エンティティがグローバルスコープ内にある場合、[グローバル] が表示されます。
条件付き	関連するスクリプトで特定の条件が満たされた場合にスケジュール済みジョブの実行を有効にするオプション。
条件	スケジュール済みジョブを実行するかどうかを決定する条件付きスクリプト。スクリプトの最後の式はブール値 (true/false) で評価されます。このテキストボックスは、[条件を使用 **(Use conditions)]** を選択した場合にのみ表示されます。
実行	スケジュール済みジョブの実行に使用する時間間隔： ◦日次：指定された時刻に毎日実行されます。 ◦週次：指定された時刻と曜日に、毎週実行されます。 ◦月次：指定された日の時刻に、毎月実行されます。 ◦定期的：指定した繰り返し間隔で実行されます。 ◦**1** 回：1 回のみ実行されます。 ◦オンデマンド：オンデマンドですぐに実行されます。 ◦ビジネスカレンダー：エントリ開始：[ビジネスカレンダー] フィールドで選択したビジネスカレンダーのエントリ開始日に実行されます。ビジネスカレンダーに定義した各ビジネスエントリの開始日にスケジュール済みジョブが実行されます。 たとえば、ビジネスカレンダーが会計年度を表し、各エントリの開始日が会計月である場合、スケジュール済みジョブは毎月最初の日に実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ビジネスカレンダー：エントリ終了：[ビジネスカレンダー] フィールドで選択したビジネスカレンダーの終了日に対して実行されます。この選択は、[ビジネスカレンダー：エントリ開始] と同じ方法で実行されますが、関連するビジネスカレンダーエントリの終了日に対して実行されます。 **注:** [ビジネスカレンダー：エントリ開始 **(Business Calendar: Entry Start)]** または [ビジネスカレンダー：エントリ終了 **(Business Calendar: Entry End)]** を選択すると、オフセット係数を適用して、選択したビジネスカレンダーの時間スパンの前または後にジョブを実行するようにスケジュールを設定できます。ビジネスカレンダーを選択し、そのすべてのビジネスカレンダースパンが過去のものである場合、これは無効な構成であるため、ジョブは実行されません。詳細については、[オフセットタイプ **(Offset Type)]** フィールドと [オフセット **(Offset)]** フィールドを参照してください。 ビジネスカレンダーの作成と使用、およびビジネスカレンダーエントリの定義の詳細については、「ビジネスカレンダーの作成」および「ビジネスカレンダーエントリの定義」を参照してください。
時刻	スケジュール済みジョブを実行する時刻。時間、分、秒を 24 時間形式で表します。[タイムゾーン] フィールドで選択した内容によって、このエントリのタイムゾーンが決まります。
タイムゾーン	スケジュール済みジョブの実行時間を指定するときに [時間] フィールドエントリで使用するタイムゾーン。タイムゾーンエントリを次のように選択します。 ◦なし：スケジュール済みジョブを作成しているログインユーザーのデフォルトのタイムゾーンを使用します。 たとえば、ユーザーのアサインされたタイムゾーンが米国太平洋標準時であり、[時間] フィールドに `16:45` と入力した場合、スケジュール済みジョブは米国太平洋標準時の午後 4 時 45 分に実行されます。 ◦システムのタイムゾーンを使用：実行するインスタンスに指定されたデフォルトのシステムタイムゾーンを使用します。 たとえば、インスタンスのデフォルトのシステムタイムゾーンがヨーロッパ/ロンドンであり、[時間] フィールドに `22:15` と入力した場合、スケジュール済みジョブはロンドン時間の午後 10 時 15 分に実行されます。 ◦実際のタイムゾーン。 たとえば、[米国/東部] を選択し、[時間] フィールドに `13:30` と入力した場合、スケジュール済みジョブは米国東部標準時の午後 1 時 30 分に実行されます。
日	スケジュール済みジョブを実行する日。 ◦[実行] が [週次] の場合は、曜日を選択します。たとえば、水曜日を選択します。 ◦[実行] が [月次] に設定されている場合は、月の日を選択します。たとえば、毎月 25 日の場合、25 を選択します。 このフィールドは、[実行] フィールドで [月次] または [週次] を選択した場合にのみ表示されます。
繰り返し間隔	スケジュール設定された各ジョブ実行の繰り返し間隔の期間。期間を日数、時間数、または分数で入力します。例：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ 4 日ごとにスケジュール済みジョブを実行するには、[日数] フィールドに「04」と入力します。 ◦ 26 時間ごとに実行するには、[時間] フィールドに「26」と入力します。 ◦ 13:30:25 の間隔で繰り返す必要がある場合は、[時間] フィールドに「13」と入力し、その後のラベルのない 2 つのフィールドに「30」と「25」を入力します。
開始中	最初にスケジュール設定されたジョブ生成の日時。カレンダー日時を選択します。このフィールドは、[実行] フィールドで [定期的] を選択した場合にのみ表示されます。
ビジネスカレンダー	スケジュール済みジョブに対するビジネスカレンダーの開始日または終了日を決定するために使用しているビジネスカレンダーエントリ。このフィールドは、[時間] フィールドで [ビジネスエントリ：開始日 **(Business Entry: Start Date)]** または [ビジネスエントリ：終了日 **(Business Entry: End Date)]** を選択した場合にのみ表示されます。
オフセットタイプ (Offset type)	このジョブをスケジュール設定するために選択したビジネスカレンダーに適用する時間オフセットのタイプ (存在する場合)。 ◦ 過去 **(Past)**：オフセット係数を適用して、選択したビジネスカレンダーの時間スパンの開始前に実行するジョブをスケジュール設定します。 ◦ 将来 **(Future)**：オフセット係数を適用して、選択したビジネスカレンダーの時間スパンの終了後に実行するジョブをスケジュール設定します。 ◦ なし：このジョブのスケジュール設定に時間オフセットを適用しません。 オフセット係数を追加すると、次のユースケースに対するビジネスカレンダーで定義された正式な時間スパンの前または後にジョブの実行をスケジュール設定できます。
オフセット (OffSet)	このジョブをスケジュール設定するために選択したビジネスカレンダーに適用する時間オフセットの量 (日、時間、分、秒)。たとえば、ビジネスカレンダーの開始日よりも 3 日、14 時間、10 分、45 秒前にジョブを開始するようにスケジュール設定する場合は、次のようにします。 ◦ [オフセットタイプ **(Offset type)]** フィールドで [過去 **(Past)]** を選択します。 ◦ [日数] フィールドに「**3**」と入力します。 ◦ [時間] フィールドに「**14**」、「**10**」、「**45**」と入力します。 [オフセット日数 **(Offset days)]** フィールドと [時間] フィールドは、[実行] フィールドで [ビジネスカレンダー：エントリ開始] または [ビジネスカレンダー：エントリ終了] を選択し、[オフセットタイプ] フィールドで [過去] または [予定] を選択した場合にのみ表示されます。
これを生成	スケジュール済みジョブの生成元のテンプレートレコードへの参照。

関連情報

スケジュール済みジョブの作成

システム日付形式のカスタマイズ

システムのタイムゾーンの設定

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したスクリプトの自動実行

条件付きスクリプトと条件付きでないスクリプトの両方をスケジュールします。ドメインセパレーションがインスタンスにインストールされている場合は、割り当てられたドメインに基づいてスクリプトを選択、フィルタリング、ソート、スケジュールすることもできます。

始める前に
必要なロール：アドミン

このタスクについて
条件付きスクリプトの例を次に示します。30 日より古い有効なインシデントがある場合にのみ、スケジュール済みジョブが実行されます。

```
// Only run this Scheduled Job if there are active Incidents over 30 days
 old
var ga = new GlideAggregate('incident');
ga.addAggregate('COUNT');
ga.addQuery('active', 'true');
ga.addQuery('sys_created_on', '<', gs.daysAgo(30));
ga.query();
ga.next();
ga.getAggregate('COUNT') !== '0'
```

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [選択したスクリプトの自動実行] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

予定スクリプトの実行

フィールド	説明
名前	このスケジュール済みジョブを識別する名前
有効	スケジュール済みジョブがアクティブであり、指定された日時に実行する必要があることを示すオプション
アプリケーション	スクリプトを含むアプリケーションの名前。スクリプトがグローバルスコープ内にある場合、[グローバル] が表示されます。
条件付き	関連するスクリプトで特定の条件が満たされた場合にスケジュール済みジョブの実行を有効にするオプション。
条件	スケジュール済みジョブを実行するかどうかを決定する条件付きスクリプト。スクリプトの最後の式はブール値 (true/false) で評価されます。このテキストボックスは、[条件を使用 **(Use conditions)]** を選択した場合にのみ表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	⚠ **警告:** スケジュール済みレポートメールと パフォーマンスアナリティクス データコレクションジョブの条件付きスクリプトは、サンドボックスで実行されます。したがって、関数定義は許可されません。一部の API 呼び出しとキーワードも許可されません。詳細については、「Script sandbox property (スクリプトサンドボックスプロパティ)」を参照してください。 アップグレード後に、これらの許可されていない API コンポーネントを含む条件付きスクリプトがあるジョブは、エラーで終了します。
実行	スケジュール済みジョブの実行に使用する時間間隔： ◦日次：指定された時刻に毎日実行されます。 ◦週次：指定された時刻と曜日に、毎週実行されます。 ◦月次：指定された日の時刻に、毎月実行されます。 ◦定期的：指定した繰り返し間隔で実行されます。 ◦**1** 回：1 回のみ実行されます。 ◦オンデマンド：オンデマンドですぐに実行されます。 ◦ビジネスカレンダー：エントリ開始：[ビジネスカレンダー] フィールドで選択したビジネスカレンダーのエントリ開始日に実行されます。ビジネスカレンダーに定義した各ビジネスエントリの開始日にスケジュール済みジョブが実行されます。 たとえば、ビジネスカレンダーが会計年度を表し、各エントリの開始日が会計月である場合、スケジュール済みジョブは毎月最初の日に実行されます。 ◦ビジネスカレンダー：エントリ終了：[ビジネスカレンダー] フィールドで選択したビジネスカレンダーの終了日に対して実行されます。この選択は、[ビジネスカレンダー：エントリ開始] と同じ方法で実行されますが、関連するビジネスカレンダーエントリの終了日に対して実行されます。 ℹ **注:** [ビジネスカレンダー：エントリ開始 **(Business Calendar: Entry Start)]** または [ビジネスカレンダー：エントリ終了 **(Business Calendar: Entry End)]** を選択すると、オフセット係数を適用して、選択したビジネスカレンダーの時間スパンの前または後にジョブを実行するようにスケジュールを設定できます。ビジネスカレンダーを選択し、そのすべてのビジネスカレンダースパンが過去のものである場合、これは無効な構成であるため、ジョブは実行されません。詳細については、[オフセットタイプ **(Offset Type)]** フィールドと [オフセット **(Offset)]** フィールドを参照してください。 ビジネスカレンダーの作成と使用、およびビジネスカレンダーエントリの定義の詳細については、「ビジネスカレンダーの作成」および「ビジネスカレンダーエントリの定義」を参照してください。
日	スケジュール済みジョブを実行する日。 ◦[実行] が [週次] の場合は、曜日を選択します。たとえば、水曜日を選択します。 ◦[実行] が [月次] に設定されている場合は、月の日を選択します。たとえば、毎月 25 日の場合、25 を選択します。 このフィールドは、[実行] フィールドで [月次] または [週次] を選択した場合にのみ表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
繰り返し間隔	スケジュール設定された各ジョブ実行の繰り返し間隔の期間。期間を日数、時間数、または分数で入力します。例： ◦4 日ごとにスケジュール済みジョブを実行するには、[日数] フィールドに「04」と入力します。 ◦26 時間ごとに実行するには、[時間] フィールドに「26」と入力します。 ◦13:30:25 の間隔で繰り返す必要がある場合は、[時間] フィールドに「13」と入力し、その後のラベルのない 2 つのフィールドに「30」と「25」を入力します。
タイムゾーン	スケジュール済みジョブの実行時間を指定するときに [時間] フィールドエントリで使用するタイムゾーン。タイムゾーンエントリを次のように選択します。 ◦なし：スケジュール済みジョブを作成しているログインユーザーのデフォルトのタイムゾーンを使用します。 たとえば、ユーザーのアサインされたタイムゾーンが米国太平洋標準時であり、[時間] フィールドに 16:45 と入力した場合、スケジュール済みジョブは米国太平洋標準時の午後 4 時 45 分に実行されます。 ◦システムのタイムゾーンを使用：実行するインスタンスに指定されたデフォルトのシステムタイムゾーンを使用します。 たとえば、インスタンスのデフォルトのシステムタイムゾーンがヨーロッパ/ロンドンであり、[時間] フィールドに 22:15 と入力した場合、スケジュール済みジョブはロンドン時間の午後 10 時 15 分に実行されます。 ◦実際のタイムゾーン。 たとえば、[米国/東部] を選択し、[時間] フィールドに 13:30 と入力した場合、スケジュール済みジョブは米国東部標準時の午後 1 時 30 分に実行されます。
時刻	スケジュール済みジョブを実行する時刻。時間、分、秒を 24 時間形式で表します。[タイムゾーン] フィールドで選択した内容によって、このエントリのタイムゾーンが決まります。
日	スケジュール済みジョブを実行する日。 ◦[実行] が [週次] の場合は、曜日を選択します。たとえば、水曜日を選択します。 ◦[実行] が [月次] に設定されている場合は、月の日を選択します。たとえば、毎月 25 日の場合、25 を選択します。 このフィールドは、[実行] フィールドで [月次] または [週次] を選択した場合にのみ表示されます。
繰り返し間隔	スケジュール設定された各ジョブ実行の繰り返し間隔の期間。期間を日数、時間数、または分数で入力します。例： ◦4 日ごとにスケジュール済みジョブを実行するには、[日数] フィールドに「04」と入力します。 ◦26 時間ごとに実行するには、[時間] フィールドに「26」と入力します。 ◦13:30:25 の間隔で繰り返す必要がある場合は、[時間] フィールドに「13」と入力し、その後のラベルのない 2 つのフィールドに「30」と「25」を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
開始中	最初にスケジュール設定されたジョブ生成の日時。カレンダー日時を選択します。このフィールドは、[実行] フィールドで [定期的] を選択した場合にのみ表示されます。
ビジネスカレンダー	スケジュール済みジョブに対するビジネスカレンダーの開始日または終了日を決定するために使用しているビジネスカレンダーエントリ。このフィールドは、[時間] フィールドで [ビジネスエントリ：開始日 **(Business Entry: Start Date)]** または [ビジネスエントリ：終了日 **(Business Entry: End Date)]** を選択した場合にのみ表示されます。
オフセットタイプ (Offset type)	このジョブをスケジュール設定するために選択したビジネスカレンダーに適用する時間オフセットのタイプ (存在する場合)。 ◦過去 **(Past)**：オフセット係数を適用して、選択したビジネスカレンダーの時間スパンの開始前に実行するジョブをスケジュール設定します。 ◦将来 **(Future)**：オフセット係数を適用して、選択したビジネスカレンダーの時間スパンの終了後に実行するジョブをスケジュール設定します。 ◦なし：このジョブのスケジュール設定に時間オフセットを適用しません。 オフセット係数を追加すると、次のユースケースに対するビジネスカレンダーで定義された正式な時間スパンの前または後にジョブの実行をスケジュール設定できます。
オフセット (OffSet)	このジョブをスケジュール設定するために選択したビジネスカレンダーに適用する時間オフセットの量 (日、時間、分、秒)。たとえば、ビジネスカレンダーの開始日よりも 3 日、14 時間、10 分、45 秒前にジョブを開始するようにスケジュール設定する場合は、次のようにします。 ◦[オフセットタイプ **(Offset type)]** フィールドで [過去 **(Past)]** を選択します。 ◦[日数] フィールドに「**3**」と入力します。 ◦[時間] フィールドに「**14**」、「**10**」、「**45**」と入力します。 [オフセット日数 **(Offset days)]** フィールドと [時間] フィールドは、[実行] フィールドで [ビジネスカレンダー：エントリ開始] または [ビジネスカレンダー：エントリ終了] を選択し、[オフセットタイプ] フィールドで [過去] または [予定] を選択した場合にのみ表示されます。
実行方法 [オプション]	スクリプトの実行を行う別のユーザーを選択します。このフィールドを追加するフォームがない場合は、フォームを構成します。
このスクリプトを実行	スケジュール設定済みの日時に実行するスクリプトの名前。たとえば、ビジネスルールからのスクリプトロジックのコピーやスクリプトインクルードの呼び出しなどです。

5. このインスタンスにドメインセパレーションがインストールされている場合、ドメイン別にジョブを選択、ソート、スケジュールするための次のフィールドも表示されます。

   注: ドメインサポート - ドメイン拡張インストーラープラグインは、これらのフィールドをインストールします。詳細については、「ドメインセパレーションの要求」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドメイン反復子	このジョブを複数のドメインで実行できるようにするチェックボックス。選択すると、[ドメインソーステーブル] と [ドメインソースフィルター] フィールドが表示されます。
ドメインソーステーブル	スケジュール済みジョブを実行するドメインのソースである、ドメインセパレーションテーブルの名前。たとえば、スクリプトのスケジュールに使用される割り当て済みドメインのソースとして使用する場合は、[部門 **(cmn_department)]** を選択します。スケジュール済みジョブは、ソーステーブルレコードの sys_domain フィールドからこれらのドメインを決定します。詳細については、「ドメインアサイン」を参照してください。 **注:** 既存のドメインを使用する必要があるユースケースがない場合は、ソーシングドメイン専用のドメインセパレーションテーブルを作成することをお勧めします。新しいものを作成する場合は、このフィールドを使用して選択するだけです。
ドメインソースフィルター	選択したドメインソーステーブルから照会されたレコードをフィルタリングするために指定できるオプションの条件。 **a.** レコードのフィルタリングに使用するフィールドを選択します。 **b.** ドメイン選択基準を絞り込むためのフィルタリング条件と演算子を追加します。詳細については、「フィルター」を参照してください。

ドメインセパレーションインスタンスでジョブをスケジュールすると、次の処理が実行されます。

- 最初に、選択したドメインソーステーブルを照会します。
- [ドメインソースフィルター] フィールドに条件を指定すると、フィルター条件が適用され、結果のレコードセットが絞り込まれます。
- 最後に、これらのレコードの sys_domain 列から一意のドメインのリストを取得します。

6. [更新] をクリックしてスケジュール済みジョブを更新するか、[今すぐ実行] をクリックして予定スクリプトをただちに実行するか、[削除] をクリックしてジョブを削除します。

関連情報

スケジュール済みジョブの作成

システム日付形式のカスタマイズ

システムのタイムゾーンの設定

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

スケジュール済みジョブの特殊なケース

一部の特殊なケースでは、ジョブスケジューリングに注意が必要です。

月末のスケジュール

月の長さが異なるため、月末にジョブをスケジュールする場合は注意が必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- イベントを 29 日または 30 日にスケジュールすることはお勧めしません。スケジュール済みジョブはその日数よりも短い月 (2 月など) に実行されるからです。
- イベントが 31 日にスケジュールされている場合は、月が 31 日より短くても、イベントはその月の最終日に実行されます。

たとえば、月の 31 日に実行するようにスケジュールされたイベントは、2 月 28 日、うるう年には 2 月 29 日に実行されます。

平日のスケジュール

スケジュールされたスクリプトの場合は、次のスクリプトを使用して平日にのみ実行します。

```
(function isWeekday() {
   var isWeekday;
var gDate = new GlideDate(); //Uses your Timezone!
var day = gDate.getByFormat('EEEE'); //Gets name of day
switch(day) {
       case "Saturday":
       case "Sunday":
           isWeekday = false;
           break;
       default:
           isWeekday = true;
   }
return isWeekday;
})();
```

スクリプトからのスケジュール済みジョブ

イベントによってトリガーされたスケジュール済みジョブを実行するには、次のスクリプトを使用します。

```
//Execute a scheduled script job
var rec = new GlideRecord('sysauto_script');
rec.get('name', 'YOUR_JOB_NAME_HERE');
SncTriggerSynchronizer.executeNow(rec);
```

スクリプトは、次のいずれかのテーブルを使用して実行できます。

- scheduled_import_set (スケジュール済みインポートセット)
- sysauto_script (スケジュール済みスクリプト実行)
- sysauto_template (スケジュールされたテンプレート生成)
- sysauto_report (スケジュール済みレポート)

注: `SncTriggerSynchronizer` は、スケジュール済みジョブを将来に実行するメソッドを提供しません。

別のインスタンスからインポートされたスケジュール設定済みスクリプトとジョブの実行

スケジュール済みスクリプト実行とスケジュール済みジョブは、Now Platform のデータレコードとして分類されます。つまり、更新セットから除外されます。テーブルが含まれているかどうかを判断するには、[すべて] > [システム定義] > [辞書] に移動し、問題のテーブルの [属性] 値を表示します。属性 update_sync=true を持つテーブルのみが更新セットに含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプションで、XML を介してデータレコードをエクスポートおよびインポートできます。ただし、予期しないデータ変更を防ぐために、更新セットなどの XML ファイルからインポートされたデータレコードのスケジュールのアイテム [sys_trigger] レコードは作成されません。別のインスタンスからインポートされたスケジュール済みジョブまたはスクリプトを実行するには、ターゲットインスタンスの対応するジョブまたはスクリプトレコードを更新します。

スケジュールアイテムの表示

システムスケジューラーから、スケジュール済みジョブの個々のインスタンスであるスケジュール設定済みアイテムを表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

[すべて] > [システムスケジューラー] > [本日のスケジュール済みジョブ]に移動します。

注: スケジュールアイテム自体を変更することはお勧めしません。それらを含むスケジュール済みジョブを変更することをお勧めします。

各スケジュールアイテムがテーブルリストに表示されます。

関連情報

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブの作成

時間構成の使用

この機能を使用して、スケジューリングの処理、イベントの設定、メトリクスの追跡などを行います。

基本的な時間とタスクの追跡からビジネスイベントや会計イベントのカレンダーに至るまでのすべてに時間構成アプリを使用して、特定のタイムゾーンに合わせてすべてをカスタマイズできます。

ビジネスカレンダーの作成

Now Platform でビジネスカレンダーを作成して、ユーザーのイベントをスケジュールし、アプリケーション全体でユーザーの時間を追跡できるようにします。[ビジネスカレンダー] メニューで、会計カレンダーを含むすべてのタイプのスケジュールとカレンダーを定義します。

ビジネスカレンダーコンポーネント

[ビジネスカレンダー] メニューでカレンダーとスケジュールを定義するときは、次のフォームを使用します。

ビジネスカレンダー定義レコード

参照名、ラベル、親ビジネスカレンダー (存在する場合)、およびタイムゾーンを指定できる個々のビジネスカレンダーを識別します。ビジネスカレンダーは任意の期間を表すことができ、その定義レコードはビジネスカレンダー [business_calendar] テーブルに保存されます。

ビジネスカレンダー定義の作成の詳細については、「ビジネスカレンダーの作成」を参照してください。

ビジネスカレンダーエントリ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスカレンダーを構成する個々のエントリを定義し、ビジネスカレンダーエントリ [business_calendar_span] テーブルとビジネスカレンダーエントリ名 [business_calendar_span_name] テーブルに保存します。繰り返しと除外のタイムスパンがある従来のスケジュールエントリとは対照的に、カレンダーのすべてのタイムスパンに対して個別のビジネスカレンダーエントリを作成する必要があります。スクリプトインクルード **BusinessCalendarGeneratorUtil** を使用して、グローバルアプリケーションとスコープ対象のアプリケーションの両方にまたがるビジネスカレンダースパンを作成することもできます。詳細については、スクリプトインクルードを使用したビジネスカレンダースパンの作成 を参照してください。

ビジネスカレンダーエントリの作成の詳細については、「ビジネスカレンダーエントリの定義」および「ビジネスカレンダーエントリ名の作成」を参照してください。

ビジネスカレンダーフィルターオプション

作成するビジネスカレンダーの日時刻フィルタリングオプションを定義します。これらのフィルタリングオプションは、Now Platform の標準の日付/時刻フィルタリングに追加されます。

ビジネスカレンダーのフィルターオプションの作成の詳細については、「ビジネスカレンダーの作成」を参照してください。

パッケージのカレンダー

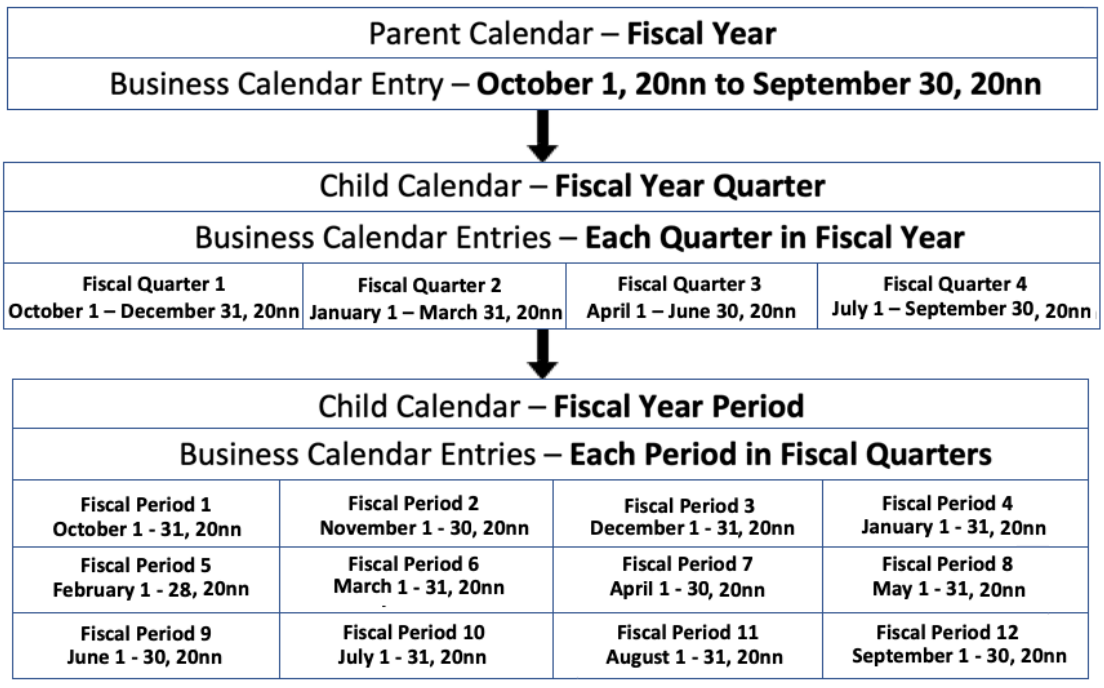
ビジネスカレンダーを Now Platform パッケージと組み合わせて、その機能領域でカレンダーを使用できるようにします。パッケージは、HR サービスデリバリ (HRSD) などの機能領域を構成するスコープとアプリケーションの集合です。

ビジネスカレンダーとパッケージを関連付けることの詳細については、「ビジネスカレンダーとパッケージのペアリング」を参照してください。

⚠ **警告:** パフォーマンスアナリティクス を使用している場合、時間スパンを変更するときに注意が必要です。ビジネスまたは会計カレンダーの時間スパンを変更すると、パフォーマンスアナリティクス データが無効になる可能性があります。変更を行う前に、パフォーマンスアナリティクス アドミニストレーターに相談してください。

会計カレンダーの例

この例では、4 四半期と 12 会計期間がある会計カレンダーを作成します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ビジネスカレンダー] > [ビジネスカレンダー]に移動すると、以下が作成されます。
  - タイトルが「会計年度」のビジネスカレンダー
  - 会計年度に属する四半期のカレンダー
  - 会計年度または会計四半期を親とする期間のカレンダー
  会計年度四半期の子カレンダーを作成するときは、会計年度がその親カレンダーであるように指定します。子の会計年度期間カレンダーでは、会計年度四半期をその直接の親として指定します。
- 各カレンダーを作成するときは、[ビジネスカレンダーエントリ] 関連リストを使用するか、[ビジネスカレンダー] > [ビジネスカレンダーエントリ] に移動して、そのビジネスカレンダーエントリを作成します。ビジネスカレンダーエントリごとに、参照名 (例：会計期間 1) を作成し、カレンダー内の各期間の開始日と終了日を指定します。
  - たとえば、親の会計年度カレンダーには、20nn 年 10 月 1 日 12:00 ～ 20nn 年 9 月 30 日 23:59:59 のタイムスパンのビジネスカレンダーエントリがあります。
  - 子の会計年度四半期カレンダーは、4 つのビジネスカレンダーエントリで構成され、各エントリには会計年度を構成する各四半期の開始日と終了日があります。

    注: 13 の期間の、445、454、544 タイプの会計カレンダーを作成することもできます。これらのタイプの会計カレンダーの詳細については、「会計カレンダーの定義」を参照してください。

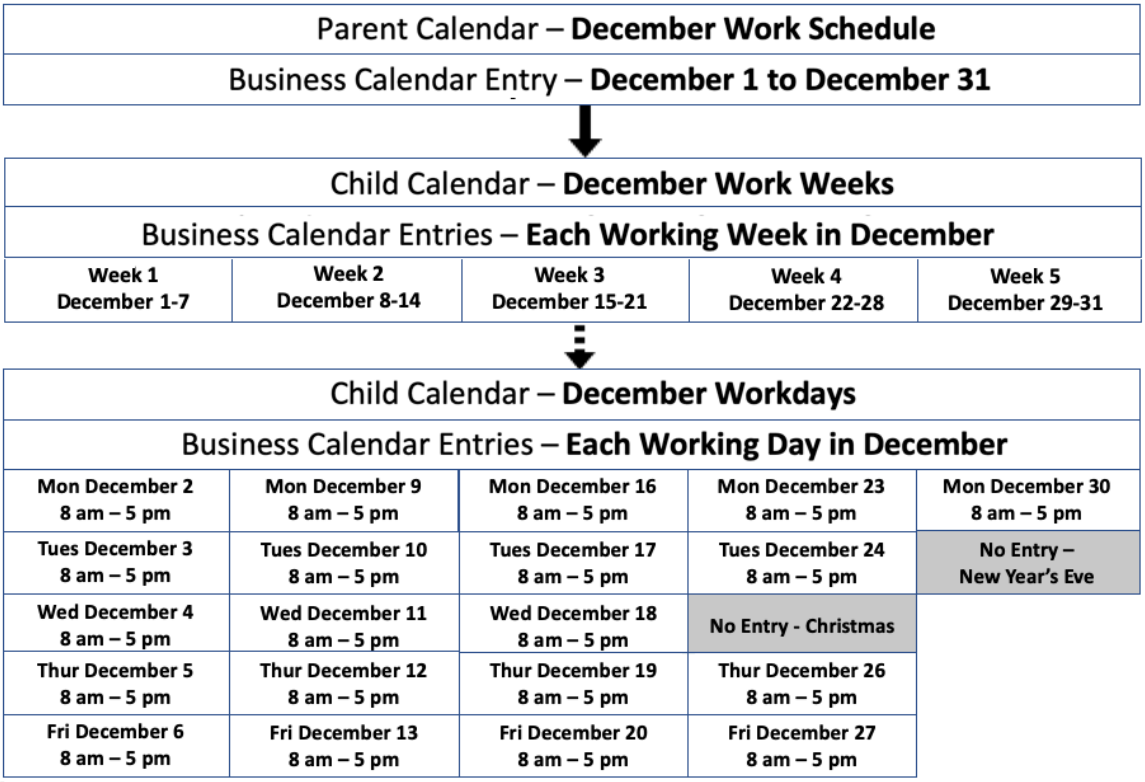
  - 子の会計年度四半期カレンダーは、複数のビジネスカレンダーエントリで構成され、会計年度の各期間の開始日と終了日があります。
- [ビジネスカレンダー] > [パッケージのカレンダー] を使用して、親の会計年度 20nn カレンダーを、HR サービスデリバリ (HRSD) や ファイナンスクローズオートメーション などの Now Platform パッケージと組み合わせます。

ビジネスカレンダースケジュールの例

この例では、12 月の営業スケジュールを作成します。

- 営業スケジュールは、親カレンダー、12 月の営業週の子カレンダー、および 12 月の営業日の別の子カレンダーで構成されます。
- 12 月の平日のカレンダーは、各営業日のビジネスカレンダーエントリで構成されます。土曜日、日曜日、休業日などの非営業日は含めません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- [ビジネスカレンダー] > [ビジネスカレンダー] を使用して、「12 月の営業スケジュール」というタイトルの親ビジネスカレンダーと、12 月の営業週の子ビジネスカレンダーを作成します。子カレンダーを作成するときは、「12 月の営業スケジュール」がその親カレンダーであるように指定します。

  注: 12 月の営業日の従属子カレンダーを作成することで、「12 月の営業スケジュール」についてさらに細かく指定できます。この場合、その直接の親は 12 月の営業週カレンダーです。

- 各カレンダーを作成するときは、[ビジネスカレンダーエントリ] 関連リストを使用するか、[ビジネスカレンダー] > [ビジネスカレンダーエントリ] に移動して、そのビジネスカレンダーエントリを 1 つ以上作成します。ビジネスカレンダーエントリごとに参照名を付け、カレンダー内の各タイムスパンの開始日時と終了日時を指定します。
  - たとえば、親の「12 月の営業スケジュール」カレンダーは、20nn 年 12 月 1 日 12:00 ～ 20nn 年 12 月 31 日 23:59:59 のタイムスパンです。
  - 子の 12 月の営業週カレンダーは、5 つのビジネスカレンダーエントリで構成されています。各エントリは、12 月の各カレンダー週の開始日と終了日用です。
  - 子の 12 月の営業日カレンダーは、複数のビジネスカレンダーエントリで構成されています。各エントリは、12 月の各営業日の開始日と終了日用です。大晦日や元日などの会社の休日のビジネスカレンダーエントリは作成しません。
- [ビジネスカレンダー] > [パッケージのカレンダー] を使用して、親のビジネスカレンダー「12 月の営業スケジュール」を、カスタマーサービス管理 (CSM) などの適切な Now Platform パッケージと組み合わせます。

従来のカレンダーとスケジュール定義に代わるビジネスカレンダーの使用

[システムスケジューラー] > [スケジュール]および [会計カレンダー] メニューで、スケジュールと会計カレンダーを定義するために使用していた従来の機能は、引き続きサポートされます。ただし、その場所で [ビジネスカレンダー] メニューを使用してカレンダーとスケジュールを定義し、それらを特定の Now Platform パッケージに関連付ける必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) アプリケーションの場合、会計カレンダーの生成機能を使用して会計カレンダーを定義する必要があります。

- 従来の機能を使用して会計カレンダーとスケジュールを作成すると、結果の定義レコードは、従来の [cmn_schedule] テーブル階層に属するものとして内部的にフラグが付けられます。これらのレコードは、[ビジネスカレンダー] メニューのリストと、使用されている従来の機能の各メニューのリストに表示されます。たとえば、従来の会計カレンダー機能を使用して会計カレンダーを定義した場合、結果のレコードは [ビジネスカレンダー] の [会計カレンダー] メニューのリストに表示されます。
- これらのリストから従来の会計カレンダーまたはスケジュールを選択した場合は、作成に最初に使用した従来の機能を使用してのみ変更できます。たとえば、従来の会計カレンダーを選択した場合、それを変更するには、[会計カレンダー] メニューの機能を使用する必要があります。ビジネスカレンダーメニュー機能で変更することはできません。

関連情報

スケジュールとカレンダーの使用

ビジネスカレンダーの作成

個々の親または子ビジネスカレンダーの定義レコードを作成します。Now Platform パッケージまたは機能領域で使用するときにビジネスカレンダーを簡単に識別できるように、このレコードを作成します。ビジネスカレンダーは、週、月、年、または会計期間など、任意の長さの期間を表すことができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ビジネスカレンダーを作成する場合は、参照名、ラベル、親ビジネスカレンダー (存在する場合)、およびそのタイムゾーンを指定します。

最初にビジネスカレンダーレコードを作成してから、[ビジネスカレンダーエントリ] 関連リストでそのレコードのビジネスカレンダーエントリを作成します。ビジネスカレンダーエントリの機能の詳細については、「ビジネスカレンダーエントリの定義」および「ビジネスカレンダーエントリ名の作成」を参照してください。ビジネスカレンダーエントリテーブル自体からレコードを作成することもできます。

[ビジネスカレンダーフィルターオプション] 関連リストを使用して、作成するビジネスカレンダーの日時フィルタリングオプションを定義することもできます。

BusinessCalendarGeneratorUtil というタイトルのスクリプトインクルードを使用して、ビジネスカレンダースパンを作成することもできます。詳細については、「スクリプトインクルードを使用したビジネスカレンダースパンの作成」を参照してください。

注: [会計カレンダー] または [システムスケジューラー] > [スケジュール] メニューで作成した会計カレンダーまたはスケジュールは、[ビジネスカレンダー] メニューのリストにも表示されます。会計カレンダーまたはスケジュールを選択した場合は、作成に最初に使用した従来の機能で表示されます。このフォームを使用して従来の会計カレンダーまたはスケジュールを表示または更新することはできません。

手順

1. [すべて] > [ビジネスカレンダー] > [ビジネスカレンダー]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ビジネスカレンダー] フォーム

フィールド	説明
名前	ビジネスカレンダーレコードの一意の参照名と識別子。名前はドメインごとに一意である必要があります。
ラベル	フィルタリングを実行するときにビジネスカレンダーを識別する一意の単一ラベル。たとえば、[営業週 (Workweek)] のラベルが付いた 1 週間の営業カレンダーを割り当てることができます。
複数形ラベル	ビジネスカレンダーを識別するための一意の複数形ラベル。たとえば、[営業週 (Workweeks)] のラベルが付いた 1 週間の営業カレンダーを割り当てることができます。過去または将来の複数の構成単位に基づいてフィルタリングを行う場合は、複数形ラベルを使用します。たとえば、「過去 2 つの会計四半期 (Last 2 Fiscal Quarters)」などです。
親	作成している現在のビジネスカレンダーの親ビジネスカレンダー。既存のビジネスカレンダーを検索するには、 を選択します。 たとえば、2020 年のビジネスカレンダーと、その年の各月に個別の子カレンダーを作成し、それぞれに独自のビジネスカレンダーエントリがあるとします。各月のビジネスカレンダーを作成するときに、それぞれの親カレンダーとして 2020 を選択します。 これらのエントリは、親とその子のビジネスカレンダーの間に関係を作成します。親のビジネスカレンダーを作成する場合は、このフィールドを空のままにします。
アプリケーション	このビジネスカレンダーに関連付けられているアプリケーション。アプリケーションで作業している場合、またはアプリケーションレコードからビジネスカレンダーを作成している場合、フィールドはデフォルトでそのアプリケーションに設定されます。それ以外の場合は、このフィールドのデフォルトは [グローバル] です。モジュールやセキュリティルールなど、テーブルレコードから作成されたすべてのレコードは、デフォルトでこのアプリケーションに割り当てられます。アプリケーションスコープの詳細については、「アプリケーションスコープ
タイムゾーン	関連付けられている各ビジネスカレンダーエントリの開始時刻と終了時刻を指定するときに、ビジネスカレンダーに使用するタイムゾーン。タイムゾーンエントリを次のように選択します。 ◦ **[--**なし--]：ログインしたユーザーのプロファイルで指定されたタイムゾーンを使用します。 ◦ [システムのタイムゾーンを使用]：インスタンスに指定されたデフォルトのシステムタイムゾーンを使用します。 ◦ **[--**フロート中--]：タイムゾーンは、特定の時点でビジネスカレンダーエントリにアクセスしているものが基準になります。たとえば、アムステルダムのアドミニストレーターが午前 8 時から午後 5 時までのフロート中ビジネスカレンダーを作成すると、カリフォルニア州サンノゼのユーザーにもそれが午前 8 時から午後 5 時と表示されます。特定のタイムゾーンでビジネスカレンダーを定義した場合は、異なるタイムゾーンのユーザーにそれぞれのタイムゾーンのビジネスカレンダーが表示されます。 ◦ 実際のタイムゾーン。たとえば、ヨーロッパ/ロンドン、米国/太平洋、米国/中部など。
説明	ビジネスカレンダーの説明。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] を選択します。
5. [ビジネスカレンダー] リストで、作成したビジネスカレンダーを選択します。
6. [ビジネスカレンダーエントリ] 関連リストで、ビジネスカレンダー内の各期間を定義するエントリを作成します。
   選択したカレンダーに少なくとも 1 つのビジネスカレンダーエントリを作成します。

   注: ビジネスカレンダーエントリの作成の詳細については、「ビジネスカレンダーエントリの定義」および「ビジネスカレンダーの作成」を参照してください。

7. [ビジネスカレンダーフィルターオプション] 関連リストで、[新規] を選択してビジネスカレンダーのフィルターオプションを作成します。
   作成するビジネスカレンダーの日時フィルタリングオプションを定義できます。これらのフィルタリングオプションは、Now Platform の標準の日付/時刻フィルタリングに追加されます。

   注: ビジネスカレンダーフィルターオプションの作成の詳細については、「ビジネスカレンダーフィルターのオプションの定義」を参照してください。

8. [送信] を選択します。

タスクの結果
ビジネスカレンダーレコードは、ビジネスカレンダー [business_calendar] テーブルに保存されます。

[ビジネスカレンダーエントリ] 関連リストでビジネスカレンダーエントリを作成すると、ビジネスカレンダーエントリ (business_calendar_span) テーブルにレコードが作成されます。レコードはビジネスカレンダーに関連付けられています。

[ビジネスカレンダーフィルターオプション] 関連リストでビジネスカレンダーフィルターオプションを作成した場合、レコードはビジネスカレンダーフィルターオプション (business_calendar_filter_option) テーブルに保存されます。レコードはビジネスカレンダーに関連付けられています。

ビジネスカレンダーグループの作成

パフォーマンスアナリティクス と レポート でビジネスカレンダーを使用するには、複数のカレンダーをビジネスカレンダーグループに編成します。アプリケーションには、ビジネスカレンダーグループが含まれている場合もあります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
パフォーマンスアナリティクス インジケーターまたはレポートは、標準カレンダーの代わりにビジネスカレンダーに基づいて作成できます。ビジネスカレンダー自体はスケールが細かく、グループ化する必要があります。レポートまたはインジケーターは、そのグループを使用します。パフォーマンスアナリティクス チームと協力して、ビジネスカレンダーグループを設計します。

注: 会計カレンダーもサポートされています。会計カレンダーを生成すると、対応するビジネスカレンダーグループも自動的に生成されます。

手順
1. [すべて] > [ビジネスカレンダー] > [ビジネスカレンダーグループ]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. グループに名前を付けて保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ビジネスカレンダー] 関連リストが表示されます。

4. [ビジネスカレンダー] 関連リストで、[編集] を選択します。
5. 既存のビジネスカレンダーから選択して、グループに追加します。
   このリストから新しいビジネスカレンダーを作成することもできます。

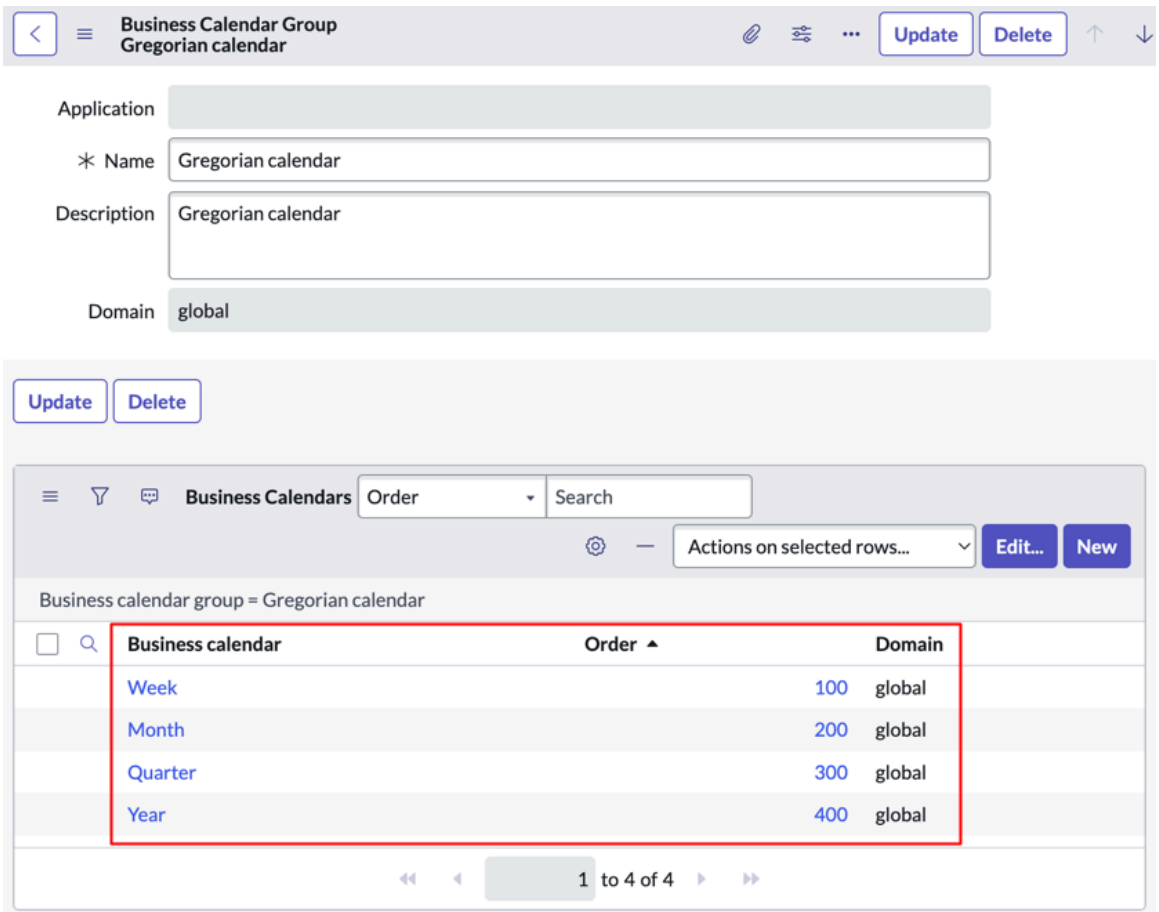
> **重要:** パフォーマンスアナリティクス インジケーターで使用するために、1 日 24 時間より短い期間をカバーするビジネスカレンダーを選択しないでください。パフォーマンスアナリティクス は時刻を保存せず、日付のみを保存します。レポートのみがグループを使用する場合は、より短い期間を選択できます。

6. 完了したら [更新] を選択します。

Example: グレゴリアンカレンダーグループ

グレゴリアンカレンダーグループはベースシステムに付属しています。これには、週、月、四半期、および年のビジネスカレンダーが含まれ、これらもベースシステムに付属しています。

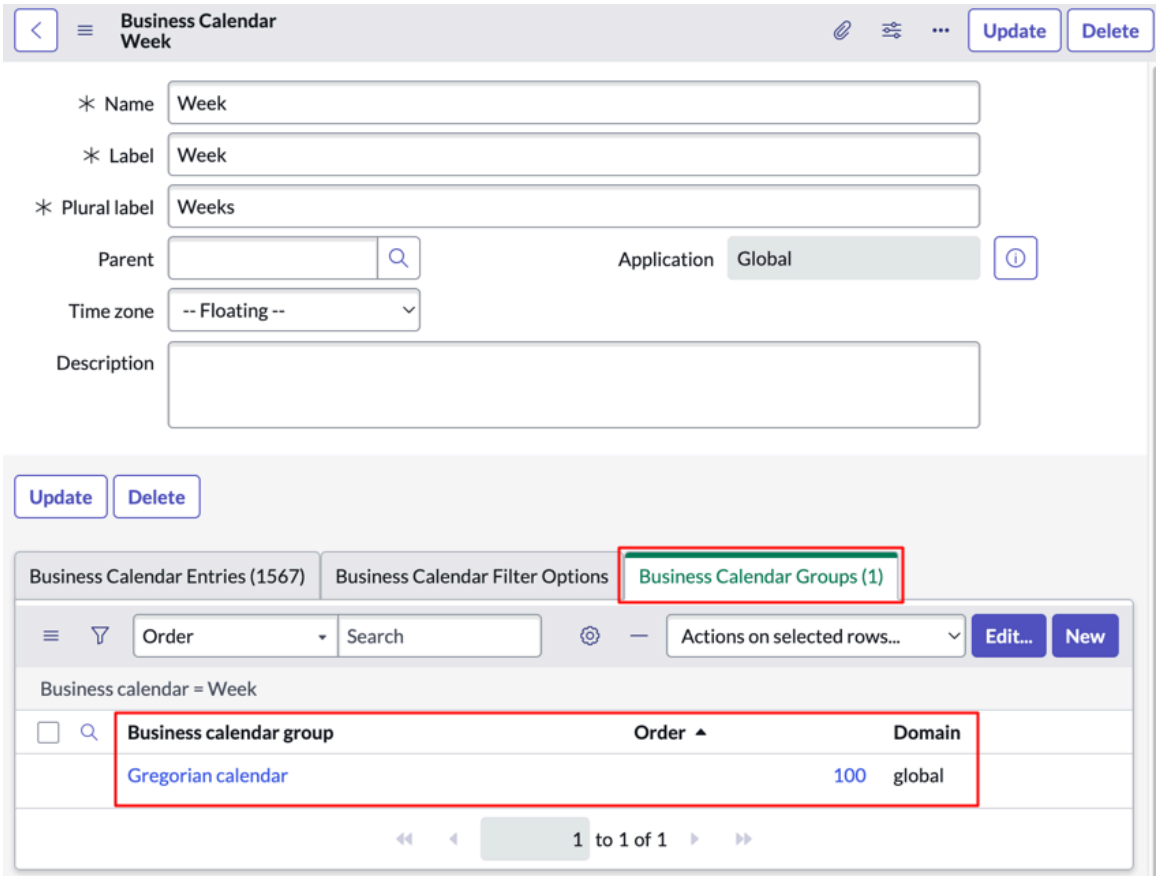
グレゴリアンカレンダーグループ



各ビジネスカレンダーレコードには、そのレコードが属するグループも表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「週」ビジネスカレンダー



関連情報

[自動インジケーターの作成] の [ビジネスカレンダーを使用するインジケーター (Indicators with business calendars)]

スクリプトインクルードを使用したビジネスカレンダースパンの作成

BusinessCalendarGeneratorUtil というタイトルのスクリプトインクルードを使用して、ビジネスカレンダーのスパンとその名前を生成できます。作成したカレンダーには、グローバルアプリケーションとスコープ対象のアプリケーションの両方からアクセスできます。

始める前に

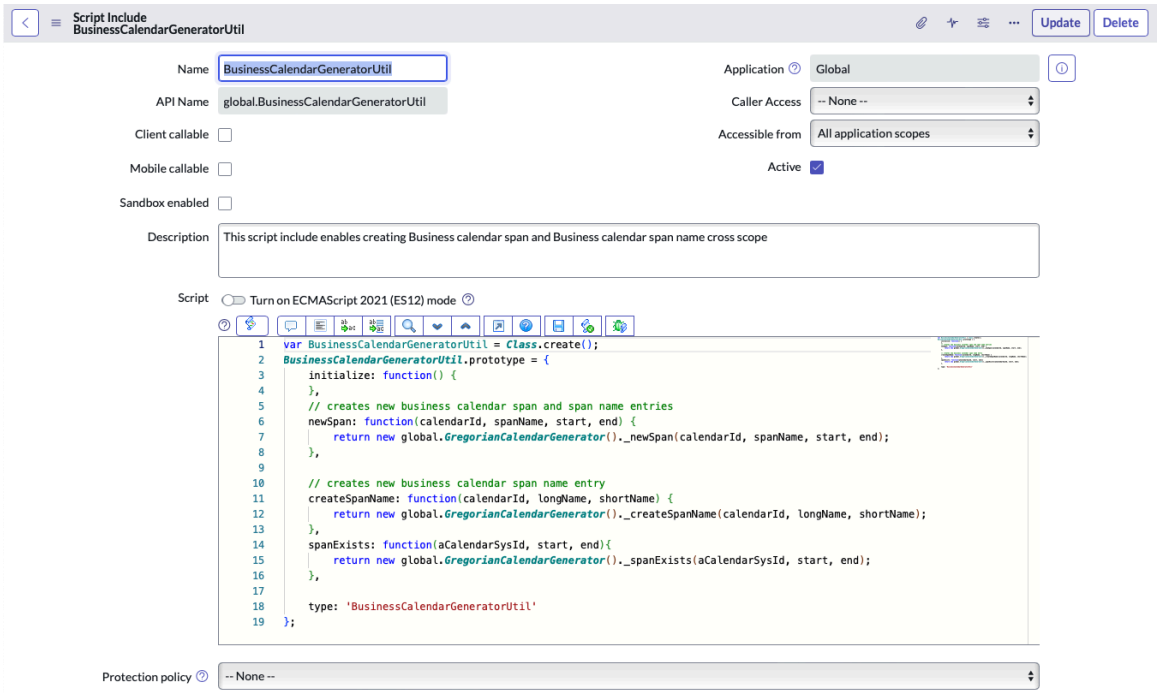
必要なロール：admin

手順

1. ビルドツール 1 (BT1) の **BusinessCalendarGeneratorUtil** スクリプトにアクセスします。
   a. [すべて] に移動して、[スクリプトインクルード] を探します。
   b. [システム **UI**] の下にリストされている [スクリプトインクルード] オプションを選択します。
   c. フォームの上部付近にある検索バーに「`TinymceConfigScript`」と入力し、キーボードの **Enter** キーまたは **Return** キーを押します。
   d. 「`TinymceConfigScript`」を選択します。
2. スクリプトのスコープと呼び出し可能なユーザー ([クライアント呼び出し可能] または [モバイルコール可能])、[サンドボックス有効化] の状態、スクリプトの説明などのオプションをフォームの初めの部分で設定します。
3. 必要に応じて、スクリプトの説明を変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. `calendarId`、`spanName`、`start`、`end`、`longName`、`shortName` のプレースホルダーが表示されている場所に必要な値を入力します。



5. [更新] を選択して変更を保存します。

タスクの結果

ビジネスカレンダースパンが作成されます。`longName` フィールドの表示名の先頭に年が付加されます。

ビジネスカレンダーエントリの定義

ビジネスカレンダーを構成する個々の期間を定義するビジネスカレンダーエントリレコードを作成します。カレンダーの個々のタイムスパンごとにビジネスカレンダーエントリを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

繰り返しと除外のタイムスパンがある従来のスケジュールエントリとは対照的に、ビジネスカレンダーのすべてのタイムスパンに対して個別のビジネスカレンダーエントリを作成する必要があります。たとえば、13 会計期間があるの 2020 会計年度のビジネスカレンダーを作成する場合は、会計期間ごとに個別のビジネスカレンダーエントリを作成する必要があります。会計期間ごとに、開始日時と終了日時を指定します。年は、[長い名前] フィールドに入力された情報に従って、表示名の先頭に追加されます。これにより、類似した名前のエントリと間違えるのを防止できます。

> **注:** [会計カレンダー] または [システムスケジューラー] > [スケジュール] メニューで作成した会計カレンダーまたはスケジュールは、[ビジネスカレンダー] メニューのリストにも表示されます。会計カレンダーまたはスケジュールを選択した場合は、作成に最初に使用した従来の機能で表示されます。このフォームを使用して従来の会計カレンダーまたはスケジュールを表示または更新することはできません。

ビジネスカレンダーエントリを作成してビジネスカレンダーに関連付けるには、[ビジネスカレンダー] フォームの [ビジネスカレンダーエントリ] 関連リストを使用します。ビジネスカレンダーの作成の詳細については、「ビジネスカレンダーの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ビジネスカレンダー] > [ビジネスカレンダーエントリ]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ビジネスカレンダーエントリ] フォーム

フィールド	説明
名前	ビジネスカレンダーエントリの一意の参照名。ビジネスカレンダー名を選択またはビジネスカレンダーを作成するには、次のようにします。 a. 既存のビジネスカレンダーエントリ名を検索するには、を選択します。 b. ビジネスカレンダーエントリ名が存在せず、ビジネスカレンダーエントリ名を作成する場合は、[新規] を選択します。[ビジネスカレンダーエントリ名] フォームが表示されます。 注: ビジネスカレンダーエントリ名の作成方法については、「ビジネスカレンダーエントリ名の作成」を参照してください。
開始	ビジネスカレンダー期間の開始日時。関連付けられたビジネスカレンダーレコードで指定したタイムゾーンが使用されます。たとえば、1 月の会計期間を定義する場合、開始日時は 2020 年 1 月 31 日 12:00 です。
終了	ビジネスカレンダー期間の終了日時。関連付けられたビジネスカレンダーレコードで指定したタイムゾーンが使用されます。たとえば、1 月の会計期間を定義する場合、終了日時は 2020 年 1 月 31 日 23:59 です。

4. [送信] を選択します。
5. 入力されたリストから、作成したビジネスカレンダーエントリを選択します。
6. [短い名前]、[長い名前]、[ラベル]、[カレンダー]、および [アプリケーション] のフィールドの情報が正しいことを確認します。
7. [更新] をクリックして変更を保存し、リストに戻ります。

ビジネスカレンダーエントリ名の作成

個々のビジネスカレンダーエントリの名前を作成します。ビジネスカレンダーで使用するときに特定のビジネスカレンダーエントリを簡単に識別できるように、このレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [ビジネスカレンダー] > [ビジネスカレンダーエントリ名]に移動します。

   注: または、関連するビジネスカレンダーエントリを作成するときにビジネスカレンダーエントリ名を作成することもできます。ビジネスカレンダーエントリの作成の詳細については、「ビジネスカレンダーエントリの定義」を参照してください。

2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ビジネスカレンダーエントリ名] フォーム

フィールド	説明
短い名前	ビジネスカレンダーエントリの略称。たとえば、「1 月」などです。
長い名前	ビジネスカレンダーエントリの長い名前。たとえば、「1 月の会計期間」などです。このフィールドから年が取得され、表示名に付加されます。
ラベル	フィルタリングを実行するときにビジネスカレンダーエントリを識別する一意のラベル。
カレンダー	ビジネスカレンダーエントリが属するビジネスカレンダーの名前。このエントリは、ビジネスカレンダーと、個々のタイムスパンを定義するビジネスカレンダーエントリとの間に関係を作成します。たとえば、1 月の会計期間のビジネスカレンダーエントリを作成する場合は、[FY20] を選択して 2020 会計年度に関連付けます。 既存のビジネスカレンダーを選択するには、次のようにします。 **a.** 🔍 を選択するか、 **b.** [カレンダー] フィールド内を選択して、[ビジネスカレンダー] > [ビジネスカレンダー]で作成された最近のビジネスカレンダーのリストを表示して、そのリストから選択します。 ℹ 注: 🔍 を使用して [キャンセル] および [移動] オプションのあるダイアログボックスが表示された場合は、[キャンセル] を選択し、[カレンダー] フィールド内を選択して最近のビジネスカレンダーのリストから選択します。
カレンダータイプ	カレンダーのタイプを選択します。デフォルトでは、いずれのオプションも選択されていません。基本システムオプションは、[ビジネスカレンダー] と [会計カレンダー] です。テーブルを拡張して希望の選択肢を追加することで、カレンダータイプの他の選択肢を追加できます。スコープ対象のアプリケーションの場合は、スコープ内でテーブルを拡張し、選択リストを作成した後で、選択肢セットから選択肢を追加する必要があります。
アプリケーション	このビジネスカレンダーに関連付けられているアプリケーション。アプリケーションで作業している場合、またはアプリケーションレコードからビジネスカレンダーを作成している場合、フィールドはデフォルトでそのアプリケーションに設定されます。それ以外の場合は、このフィールドのデフォルトは [グローバル] です。モジュールやセキュリティルールなど、テーブルレコードから作成されたすべてのレコードは、デフォルトでこのアプリケーションに割り当てられます。アプリケーションスコープの詳細については、「アプリケーションスコープ

4. [送信] を選択します。

タスクの結果

レコードは、ビジネスカレンダーエントリ (business_calendar_span) およびビジネスカレンダーエントリ名 (business_calendar_span_name) テーブルで作成されます。[ビジネスカレンダー] フォームの [ビジネスカレンダーエントリ] 関連リストでビジネスカレンダーエントリを作成すると、それらのレコードも特定のビジネスカレンダーに関連付けられます。

ビジネスカレンダーフィルターのオプションの定義

ビジネスカレンダーの日付/時刻フィルタリングオプションを定義します。これらのフィルタリングオプションは、Now Platform の標準の日付/時刻フィルタリングに追加されます。ユーザーが Now Platform パッケージと機能領域でビジネスカレンダーを使用するときに、追加のフィルタリングオプションをユーザーに提供できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
標準のフィルタリングオプションの詳細については、「日付/時刻フィールドの値」を参照してください。

注: ビジネスカレンダーフィルタリングオプションを作成してビジネスカレンダーに関連付ける最も簡単な方法は、[ビジネスカレンダー] フォームの [ビジネスカレンダーフィルターオプション] 関連リストを使用することです。ビジネスカレンダーの作成の詳細については、「ビジネスカレンダーの作成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ビジネスカレンダー] > [ビジネスカレンダーフィルターオプション]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ビジネスカレンダーフィルターオプション] フォーム

フィールド	説明
期間	ビジネスカレンダーの順方向、逆方向、またはその両方でトラバースする必要がある期間の数。たとえば、ビジネスカレンダーに週が反映されている場合は、次のようにします。 ◦基本期間に `0` を入力して、現在の週のフィルターオプションを指定します。 ◦前の期間のフィルターオプションを指定するには、基本期間からトラバースする必要がある期間の数を表す負の数を入力します。たとえば、最終の期間までであれば `-1` を、2 期間前までであれば `-2` を入力します。 ◦将来の期間のフィルターオプションを指定するには、正の数を入力します。たとえば、1 つ先の期間までの場合は `1` を入力し、2 週先までの場合は `2` を入力します。 ビジネスカレンダーに週が反映されている場合は、次のようにします。 ◦基本期間に `0` を入力して、現在の週のフィルターオプションを指定します。 ◦前の期間のフィルターオプションを指定するには、基本期間からトラバースする必要がある期間の数を表す負の数を入力します。たとえば、最終の期間までであれば `-1` を、2 期間前までであれば `-2` を入力します。 ◦将来の期間のフィルターオプションを指定するには、正の数を入力します。たとえば、1 つ先の期間までの場合は `1` を入力し、2 週先までの場合は `2` を入力します。 ビジネスカレンダーに 13 期間の会計年度が反映されている場合は、次のようにします。 ◦基本期間に `0` を入力して、現在の会計年度のフィルターオプションを指定します。 ◦前の会計年度のフィルターオプションを指定するには、基本期間からトラバースする必要がある期間の数を表す負の数を入力します。たとえば、2 つの会計期間までであれば、`-2` を、前会計年度であれば `-13` を入力します。 ◦将来の会計年度のフィルターオプションを指定するには、正の数を入力します。たとえば、次の会計年度には `13` と入力します。 ビジネスカレンダーに 4 つの会計四半期が反映されている場合は、次のようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦基本期間に `0` を入力して、現在の会計四半期のフィルターオプションを指定します。 ◦前の会計四半期のフィルターオプションを指定するには、基本期間からトラバースする必要がある期間の数を表す負の数を入力します。たとえば、最終の会計四半期までであれば `-1` を、最終の 2 つの会計四半期であれば `-2` を入力します。 ◦将来の会計四半期のフィルターオプションを指定するには、正の数を入力します。たとえば、1 つ先の会計四半期までの場合は `1` を入力し、2 つ先の会計四半期までの場合は `2` を入力します。
カレンダー	フィルターオプションが属するビジネスカレンダーの名前。 ビジネスカレンダーを選択するか新規に作成するには、次のようにします。 **a.** 既存のビジネスカレンダーを、をクリックして検索します。 **b.** ビジネスカレンダーが存在せず、新しいビジネスカレンダーを作成する場合は、[新規] をクリックします。
アプリケーション	このビジネスカレンダーに関連付けられているアプリケーション。アプリケーションで作業している場合、またはアプリケーションレコードからビジネスカレンダーを作成している場合、フィールドはデフォルトでそのアプリケーションに設定されます。それ以外の場合は、このフィールドのデフォルトは [グローバル] です。モジュールやセキュリティルールなど、テーブルレコードから作成されたすべてのレコードは、デフォルトでこのアプリケーションに割り当てられます。アプリケーションスコープの詳細については、「アプリケーションスコープ

注: カレンダーフィルタリングオプションレコード内では、ビジネスカレンダーを単一のフィルターオプションにのみ関連付けることができます。複数のフィルタリングオプションを作成するには、それぞれが独自の期間エントリを持つ複数のフィルタリングオプションレコードを作成する必要があります。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

レコードは、ビジネスカレンダーフィルターオプション (business_calendar_filter_option) テーブルに作成されます。[ビジネスカレンダー] フォームの [ビジネスカレンダーフィルターオプション] 関連リストでビジネスカレンダーフィルタリングオプションを作成すると、それらのレコードも特定のビジネスカレンダーに関連付けられます。

ビジネスカレンダーとパッケージのペアリング

作成したビジネスカレンダーとパッケージまたは機能領域を Now Platformでペアリングします。ビジネスカレンダーをパッケージに関連付けると、その特定の機能領域でカレンダーを使用できるようになります。ビジネスカレンダー定義を少なくとも 1 つのパッケージとペアリングするまでは、定義レコードのみとなります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

パッケージは、アプリケーション、または Now Platform 内の HR サービスデリバリ (HRSD) またはファイナンスクローズオートメーション などの機能の汎用セットです。たとえば、会計カレンダーを作成した場合は、ファイナンスクローズオートメーション パッケージに関連付けることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 単一のカレンダーパッケージレコード内では、ビジネスカレンダーを単一のカレンダーにのみ関連付けることができます。ビジネスカレンダーを複数のパッケージに関連付けるには、複数のカレンダーパッケージレコードを作成する必要があります。たとえば、会計カレンダーを作成し、それを人事および固定資産パッケージに関連付ける場合は次のようになります。

- 作成する最初のレコードで、[カレンダー] フィールドで会計年度を選択し、[パッケージ] フィールドで [人事] を選択します。
- 作成する 2 番目のレコードで、同じ会計カレンダーを再度選択し、[パッケージ] フィールドで [固定資産] を選択します。

手順

1. [すべて] > [ビジネスカレンダー] > [パッケージのカレンダー]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[パッケージ] フォーム

フィールド	説明
カレンダー	Now Platform パッケージに関連付けるビジネスカレンダーの名前。をクリックして、既存のビジネスカレンダーを検索できるビジネスカレンダーにアクセスします。既存のカレンダーがない場合は、新しいカレンダーを作成できます。
パッケージ	選択したビジネスカレンダーに関連付ける Now Platform パッケージの名前。をクリックして、既存のパッケージを検索できるパッケージにアクセスします。既存のパッケージがない場合は、新しいパッケージを作成できます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

[パッケージのカレンダー] (calendars_for_package) テーブルにレコードが作成され、選択したビジネスカレンダーが Now Platform パッケージに関連付けられます。

会計カレンダーの定義

ファイナンスクローズオートメーション などの ファイナンシャルマネジメント アプリケーションで使用する、会計期間が定義された会計カレンダーを作成します。会計期間は、たとえば、1 か月、4 週間、2015 年第 1 四半期、または 2015 年 7 月というように定義できます。

会計カレンダーを作成するには、会計カレンダー [com.snc.fiscal_calendar] プラグインを有効にします。その後、[会計カレンダー] メニューの従来の機能を使用して、会計カレンダーとそれに関連する会計期間を生成および検証できます。次のいずれかのタイプを作成できます。

カレンダータイプ	説明
レギュラー	12 期間 (各期間が 1 か月) のカレンダー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カレンダータイプ	説明
13 期間	13 期間 (各期間が 4 週間) のカレンダー。 注: このカレンダーは、四半期を使用しない唯一のタイプです。
445	1 年を後続の 4 週間、4 週間、5 週間の期間に分割するカレンダー。最初と 2 番目の期間は 4 週間あり、最後の期間は 5 週間あります。アプリケーションは、カレンダー期間に対してこれらの期間を作成します。
454	1 年を後続の 4 週間、5 週間、4 週間の期間に分割するカレンダー。最初の期間は 4 週間、2 番目の期間は 5 週間、3 番目の期間は 4 週間あります。アプリケーションは、カレンダー期間に対してこれらの期間を作成します。
544	1 年を後続の 5 週間、4 週間、4 週間の期間に分割するカレンダー。最初の期間は 5 週間あり、2 番目と 3 番目の期間は 4 週間あります。

重要: 会計カレンダータイプの財務データセットの操作を開始した後は、別のタイプの会計カレンダーには変更できません。選択した会計カレンダーが財務データで使用できることを確認してください。レコードを会計期間 [fiscal_period] テーブルにインポートする場合は、レコードが正しく、ギャップが含まれていないことを検証する必要があります。

検証の問題を回避するため、会計カレンダーが生成された後には会計期間レコードの [開始日時] または [終了日時] フィールドを変更しないでください。

注:

- [システムスケジューラー] > [スケジュール]および [会計カレンダー] メニューで、スケジュールと会計カレンダーを定義するために使用していた従来の機能は、引き続きサポートされます。ただし、その場所で [ビジネスカレンダー] メニューを使用してカレンダーとスケジュールを定義し、それらを特定の Now Platform パッケージに関連付ける必要があります。 ビジネスカレンダーの定義と使用の詳細については、「ビジネスカレンダーの作成」を参照してください。
- 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) アプリケーションの場合、会計カレンダーの生成 機能を使用して会計カレンダーを定義する必要があります。

会計カレンダープラグインを有効にする

admin ロールを持っている場合は、会計カレンダープラグイン (com.snc.fiscal_calendar) を有効にできます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

会計カレンダーの生成

指定した期間の会計カレンダーを生成できます。

始める前に

必要なロール：fiscal_calendar_admin

このタスクについて

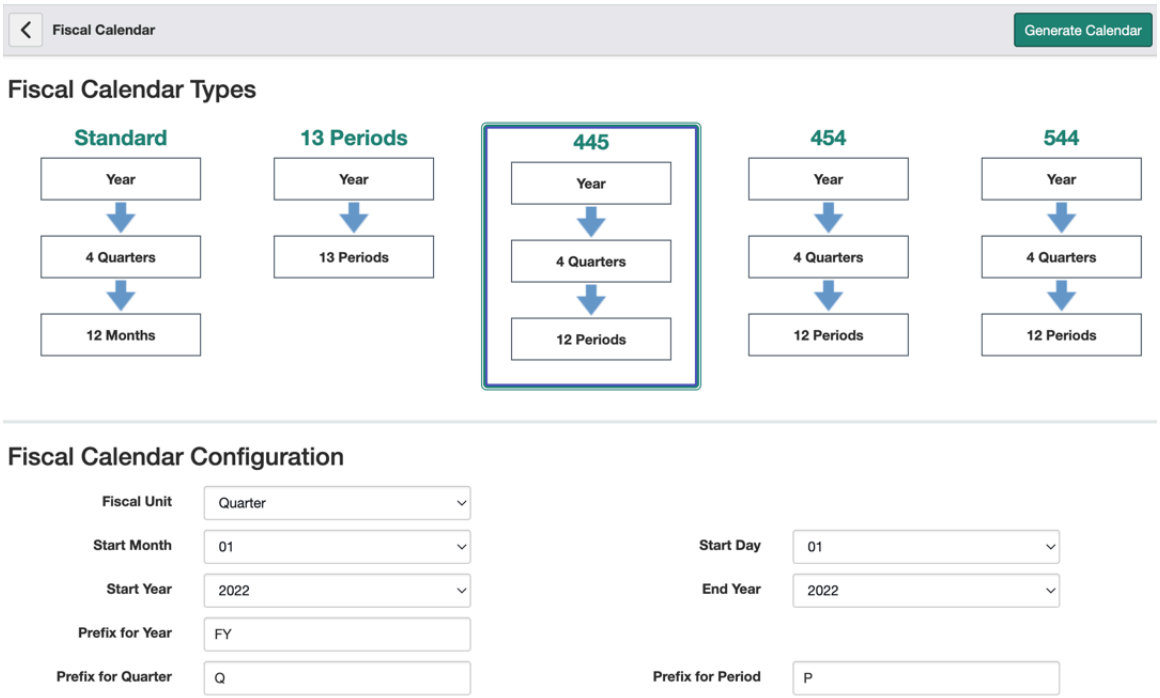
> **重要:** 会計カレンダータイプの財務データセットの操作を開始した後は、別のタイプの会計カレンダーには変更できません。選択した会計カレンダーが財務データで使用できることを確認してください。

> **注:** 会計カレンダーを生成する代わりに、ビジネスカレンダー機能を使用して会計カレンダーを作成することもできます。ビジネスカレンダーとスケジュールの作成の詳細については、「ビジネスカレンダーの作成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [会計カレンダー] > [生成]に移動します。
2. [会計カレンダータイプ] セクションで、会計カレンダーのタイプを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [会計カレンダーの構成] セクションで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
会計単位	カレンダーの基本単位。 ◦ 月 **(Month)**：月単位の期間の会計カレンダーを生成します。 ◦ 四半期：四半期単位の期間のカレンダーを生成します。
開始月	会計年度の開始月。
開始年	カレンダーの開始年。
年のプリフィックス	アプリケーションが会計年度を表すレコードの名前に使用するプリフィックス。
四半期/期間のプリフィックス	アプリケーションが会計四半期/期間を表すレコードの名前に使用するプリフィックス。
開始日	毎月の開始を表す日。
終了年	カレンダーの終了年。
月/期間のプリフィックス	アプリケーションが月または期間を表すレコードの名前に使用するプリフィックス。

4. [カレンダーを生成] をクリックします。
5. [システム定義] > [会計期間]に移動し、月次、四半期、年毎の会計期間レコードが存在することを確認します。

会計期間の表示、変更、および検証 - 従来

会計カレンダーを生成した後、会計期間レコードを表示し、開始日と終了日を変更し、必要に応じて会計期間を非アクティブ化し、検証することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：fiscal_calendar_user

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [会計期間]に移動します。
2. いずれかの会計期間を開いて (フィールドの説明については表を参照)、表示、変更、または非アクティブ化します。

[会計期間] フォーム

フィールド	説明
名前	会計期間の名前。
開始日時	会計期間の開始日。
終了日時	会計期間の終了日。
会計タイプ	[読み取り専用] 期間のタイプ。[年] または [四半期] のいずれかです。

3. 会計期間を検証して、ギャップがなく、有効なカレンダーのスタイルと一致していることを確認します。
   a. 検証するには、会計期間のリストビューに戻り、[検証期間] をクリックします。

システムのタイムゾーンの設定

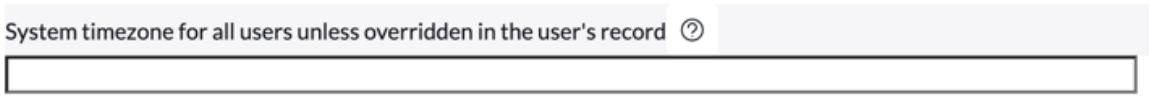
システムプロパティでシステムのタイムゾーンを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Now Platform は時刻値を協定世界時で保存します。時間は、システムのタイムゾーン (glide.sys.default.tz) に基づいて、または指定されている場合はユーザー設定に基づいて、グローバルに表示されます。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [システム]に移動します。
2. プロパティ [すべてのユーザーのシステムタイムゾーン (ユーザーのレコードで上書きされない限り)] [glide.sys.default.tz] を見つけます。



   デフォルトでは、このフィールドの値は空です。このプロパティのタイムゾーンを定義していない場合は、 [アメリカ/ロサンゼルス *(America/Los Angeles)]* がデフォルトになります。

   デフォルト時間の設定の詳細については、「ネクストエクスペリエンス言語と地域の設定を構成する」を参照してください。

3. 国/都市の形式で、またはタイムゾーンの名前 *(GMT* など) を使用してタイムゾーンを追加し、[保存] を選択します。

   使用可能な値については、「 タイムゾーン表現 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいシステムのタイムゾーンは、指定されたタイムゾーンをまだ持っていないすべてのユーザーに自動的にカスケードされます。ユーザーが別のタイムゾーンを選択した場合、またはアドミニストレーターが別のタイムゾーンを選択した場合、選択したタイムゾーンがユーザーに割り当てられます。システムのタイムゾーンは使用されません。

タイムゾーン選択リストの変更

ユーザーにタイムゾーンの選択肢がある場合は常に、[ユーザー `([sys_user])`] テーブルの [タイムゾーン] 選択リストを使用して選択肢が設定されます。デフォルトですべてのタイムゾーンが表示されるわけではありません。

このタスクについて

タイムゾーンのリストでタイムゾーンを追加または削除するには、次の手順に従います。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動して任意のユーザーレコードを開くか、または [新規] をクリックします。
   デフォルトのタイムゾーンは [システム (アメリカ/ロサンゼルス)] であることに注意してください。
2. [タイムゾーン] を右クリックし、[選択肢のカスタマイズ] を選択します。
3. [利用可能] または [選択済み **(Selected)]** リストから目的のタイムゾーンを強調表示し、必要に応じてタイムゾーンを[追加] または [削除] します。

スケジュール設定済みレポートのタイムゾーンの変更

デフォルトでは、スケジュール設定済みレポートは、レポートを実行するユーザー ([実行方法] フィールドのユーザー) のタイムゾーンを使用して、クエリパラメーターを評価します。このタイムゾーンは変更できます。

このタスクについて

たとえば、「今日オープンされたインシデント」に関するレポートは、ユーザーのタイムゾーンに基づいて「今日」を解決します。レポートのパラメーターを解決するために使用するタイムゾーンを手動で指定するには、次の手順に従います。

手順

1. [すべて] > [レポート] > [スケジュール済みレポート]に移動します。
2. 編集するタイムゾーンのレポートを選択します。
3. [実行方法] フィールドをレイアウトに追加します。

   a. フォームレイアウトを構成して、[実行時のタイムゾーン] フィールドを [スケジュール済みレポート] フォームに追加します。手順については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
   [実行時のタイムゾーン] フィールドでは、スケジュールを設定したユーザーのタイムゾーン、または特定のタイムゾーンのいずれかを選択できます。

   b. オプション: フォームレイアウトを構成して、[実行方法 **[+]]** フィールドを [スケジュール済みレポート] フォームに追加します。手順については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
   [実行方法 ([+])] フィールドでは、レポートを実行する特定のユーザーを選択できます。

4. 使用するタイムゾーンを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: レポートを実行するユーザーを選択します。
6. [送信] をクリックします。

予定されているデータインポートのタイムゾーンの変更

デフォルトでは、予定されているデータインポートは、それらを作成したユーザーのタイムゾーンを使用して実行されます。ただし、インポートのタイムゾーンを手動で指定する方法があります。

このタスクについて
予定されているデータインポートのタイムゾーンを変更するには、次のようにします。

手順

1. フォームを構成して、[実行時のタイムゾーン] フィールドを [予定されているデータインポート] フォームに追加します。
2. 適切なタイムゾーンを選択します。
3. [更新] をクリックします。

相対期間の定義

相対期間を定義して、SLA の継続時間を計算できます。

手順

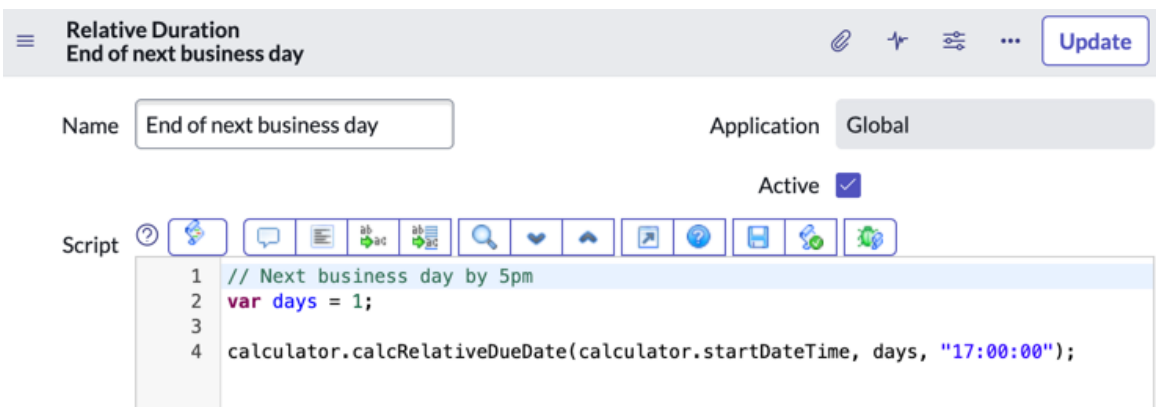
左側のナビゲーションペインから、[システムスケジューラー] > [相対期間] を選択します。

次の 4 つの基本相対期間が使用可能です。

- 2 営業日午後 4 時まで (Two business days by 4pm)
- 3 営業日午後 4 時まで (Three business days by 4pm)
- 翌営業日午後 4 時まで (Next business day by 4pm)
- 翌営業日の終わり (End of next business day)

注: 使用する営業スケジュールは、営業日の期間を定義します。スケジュールを定義しない場合、デフォルトの期間は 365 日 24 時間です。

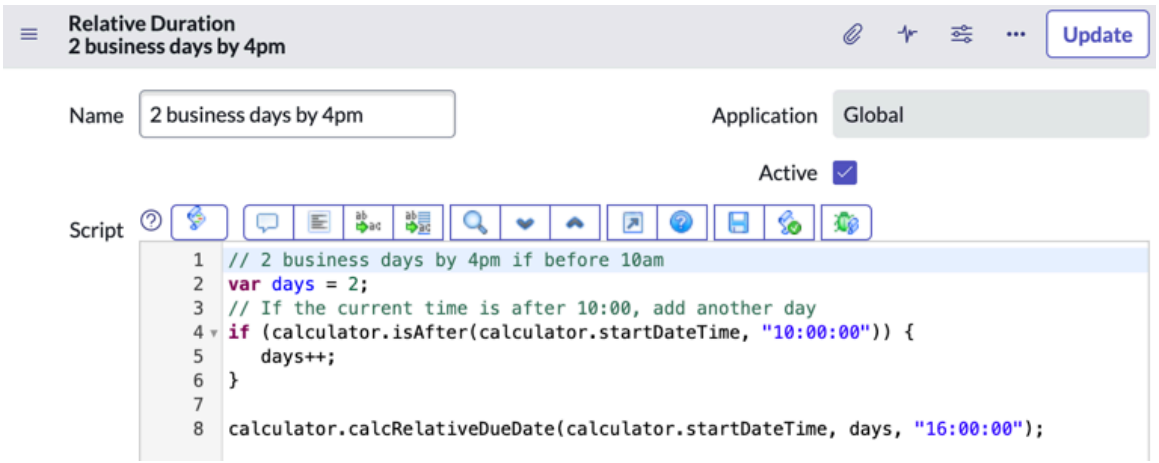
Example:
[翌営業日の終わり (End of next business day)] 相対期間を確認します。[相対期間] リストから、[翌営業日の終わり **(End of next business day)]** 相対期間を選択します。この計算の結果は 1 日先になるはずなので、変数 *days* は 1 に設定されます。スクリプトの残りの部分はスクリーンショットのようになります。必要に応じて、相対期間を終了する時刻をカスタマイズできます (現在は午後 5 時に設定されています)。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すぐに利用可能な他の 3 つの相対期間で利用される、もう 1 つの重要な相対期間の設計面があります。この設計を説明するために、**[2 営業日午後 4 時まで (2 business days by 4pm)]**を見てみましょう。

画像でわかるように、スクリプト内には if ステートメントがあります。この if ステートメントは、計算された時間が午前 10 時以降かどうかをチェックしています。該当する場合は、追加の日数が計算に追加されます。したがって、説明は「午前 10 時より前の場合は 2 営業日午後 4 時まで」となります。



「営業日の終わり」は、関連するスケジュールとは関係ありません。17:00 という終了時間は、この相対期間スクリプトにハードコードされています。そのため、午後 5 時以外の時刻にする場合は、スクリプトで変更する必要があります。

相対期間の使用

SLA を定義する際に、[期間タイプ] は相対期間に設定できます。

このタスクについて

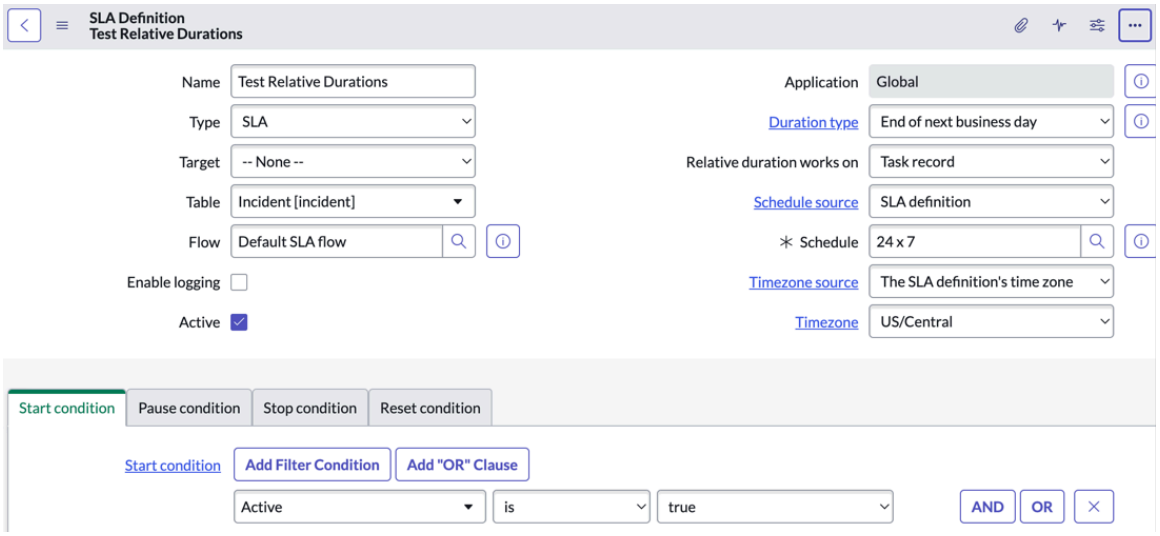
相対期間を使用する場合は、[作業する相対期間] フィールドを使用することもできます。これは SLA レコード、または SLA レコードが使用されるタスクレコードに対する計算になります。

この例は、[翌営業日の終わり *(End of next business day)]* 相対期間がどのように機能するかを示しています。

手順

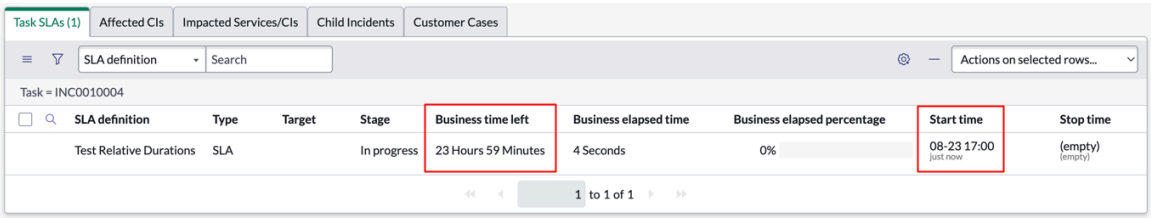
1. 相対期間が [翌営業日の終わり **(End of next business day)]** である SLA を作成します。
2. この SLA の残りのフィールドに、示されている値を入力し、必要に応じて [タイムゾーン] を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. この相対期間がどのように機能するかを示すために、新しいインシデントを作成します。

   このインシデントの SLA が開始されます。[タスクの **SLA]** 関連リストで [対応残り時間] フィールドと [開始時間] フィールドを確認すると、残り時間は翌営業日の午後 5 時までです。



> **注:** 一時停止条件には、相対期間との互換性はありません。

スケジュールカレンダーでスケジュールエントリを作成する

会議、休暇、予約などのイベントを追加して、スケジュールカレンダーに表示します。

始める前に

必要なロール：schedule_admin、itil_admin、admin

このタスクについて

カレンダービューを使用して、イベントを追加および分析できます。これは、特定の日、週、または月 (タイムラインビューで 4 週間として定義されている) のタイムラインビューで行うこともできます。

カレンダービューには、指定された期間のイベントが表示されます。タイムラインビューには、カレンダーで選択したタイムラインのすべてのイベントが表示されます。

手順

1. [すべて] > [システムスケジューラー] > [スケジュール] > [スケジュール]に移動します。
2. スケジュールを選択します。
3. [スケジュールを表示] 関連リンクを選択します。
   Next Experience ユーザーインターフェイスを使用すると、勤務表タイプを除くすべてのスケジュールタイプのスケジュールをスケジュールカレンダーに表示できます。勤務表タイプのスケジュールがオンコールスケジュール に表示されます。
4. スケジュールエントリを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のいずれかの操作を行って、[イベントの追加] フォームを開きます。
   - カレンダーで日を選択します。
   - イベントを作成する日数のスパンをドラッグします。

b. [名前] フィールドで、イベントの名前を入力します。

c. [タイプ] メニューから、イベントのタイプを選択します。

d. [表示方法] フィールドから、このイベントに表示するステータスを選択します。

e. [開始] フィールドで、カレンダーアイコンを選択してイベントの開始日を選択します。

f. [終了] フィールドで、カレンダーアイコンを選択してイベントの終了日を選択します。
イベントが終日行われる場合は、[終日] を選択します。

g. [繰り返し] メニューから、このイベントを繰り返す頻度を選択します。

h. [保存] を選択します。

- スケジュールエントリは、その期間のカレンダーに表示され、ユーザーのタイムゾーンに基づいています。
- イベントを別の日付にドラッグして移動することで、イベントを再スケジュールできます。イベントの特定の発生またはすべての発生を更新することもできます。
- イベントをクリックすると、ポップアップ表示に詳細が表示され、それぞれのアイコンを選択してイベントを編集または削除できます。
  - イベントを追加または編集すると、イベントのタイムゾーンには、スケジュールレコードの [タイムゾーン] フィールド値が表示されます。

    注: [タイムゾーン] フィールド値が [浮動] の場合、タイムゾーンは表示されません。

  - イベントを追加または編集すると、カレンダーはスケジュールのタイムゾーンの開始日と終了日を使用します。

    注: [タイムゾーン] フィールド値が [浮動] の場合、カレンダーはログインしているユーザーのタイムゾーンの開始日と終了日を使用します。

時間構成の参照情報

このセクションでは、時間構成のプロパティに関する情報を提供します。

タイムゾーン

すべての時間は協定世界時 (UTC) で保存され、システムのタイムゾーンに基づいてグローバルに表示されます。ただし、ユーザー設定に基づいて、ローカルタイムゾーンの時間がユーザーに表示されます。

タイムゾーン表現

国/都市形式のタイムゾーンは、プライマリタイムゾーン ID です。その他のタイムゾーン ID は、プライマリタイムゾーンへのリンクです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- たとえば、[米国/太平洋] は、[アメリカ/ロサンゼルス] タイムゾーンへのリンクです。[アメリカ/ロサンゼルス] と [米国/太平洋] はどちらも、同じゾーンオフセットと夏時間 (DST) スケジュールを持つ太平洋標準時間を表します。
- 表示以外は、日付と時刻の機能に影響はありません。

ユーザーまたはシステムのデフォルトのタイムゾーンがない場合、JVM はサーバーからデフォルトのタイムゾーン情報を読み取ります。

- サーバーの構成方法に応じて、[国/都市] またはリンクが返される場合があります (例：[米国/太平洋] または [アメリカ/ロサンゼルス])。
- アドミニストレーターは、システムの依存関係を回避するために、デフォルトのタイムゾーン `glide.sys.default.tz` でシステムを構成する必要があります。詳細については、「タイムゾーン表現」を参照してください。

夏時間

一般に、場所に基づいてタイムゾーンを指定すると (たとえば、 [アメリカ/ロサンゼルス])、システムは夏時間を自動的に調整します。

- タイムゾーン名 (たとえば、**[GMT]**) に基づいてタイムゾーンを指定する場合、これはお勧めしませんが、通常は夏時間に合わせて調整されません。ただし、これらのガイドラインには例外があります。
- Java での夏時間の処理方法の詳細については、「https://www.iana.org/time-zones」および「https://en.wikipedia.org/wiki/Tz_database」を参照してください。

ユーザー設定

システムのタイムゾーンが定義されると、ユーザーは [セルフサービス] > [自分のプロファイル **(My Profile)]** からアクセスできるユーザーフォームから自分のタイムゾーンを選択することもできます。

注:

システムのデフォルトは、[システム ([デフォルトのタイムゾーンの名前])] で表示されます。たとえば、システムのタイムゾーンが [アメリカ/ロサンゼルス]の場合、ユーザーには [システム (アメリカ/ロサンゼルス)] と表示されます。

Java タイムゾーンクラス

Now Platform は、すべての Java タイムゾーンクラスのタイムゾーンをサポートしています。これらのタイムゾーンのリストを表示するには、次のようにします。

1. [フィルターテキストの入力] フィールドに「`sys_user.list`」と入力します。
2. リスト内のユーザーレコードの 1 つを開きます。
3. [タイムゾーン] フィールドを右クリックして、[選択肢を表示 **(Show Choices)]** を選択します。

結果のリストは、利用可能なタイムゾーン ID の完全なリストです。

メール通知のタイムゾーン

通知の日時スタンプには、受信者のタイムゾーンではなく、システムのタイムゾーンが使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

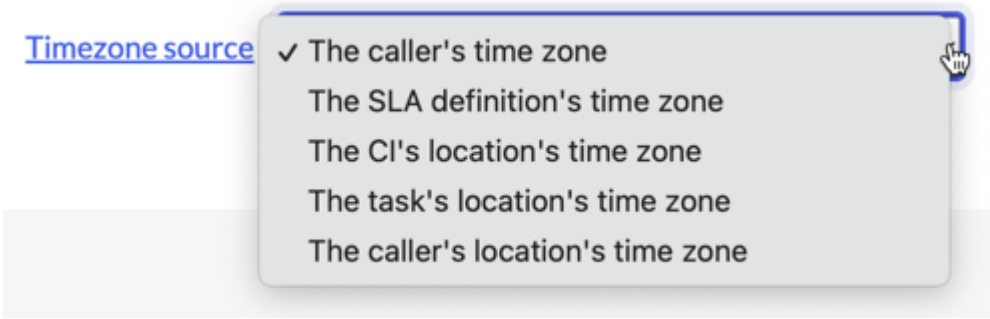
注:

[システムプロパティ] > [メール]の *glide.email.append.timezone* プロパティはタイムゾーンを追加するかどうかをコントロールします。true に設定すると、インスタンスのシステムのタイムゾーンが、送信メールメッセージの日付または日時に追加されます (例：2010-07-02 04:01:14 PST)。

サービスレベルアグリーメントのタイムゾーン

サービスレベルアグリーメントには、使用するタイムゾーンのさまざまなオプションがあります。SLA のタイムゾーンを設定するには、SLA 定義に移動し、次のような [タイムゾーンソース] フィールドを見つけます。

サービスレベルアグリーメントのタイムゾーン



特別な考慮事項：

- 発信者のタイムゾーンを選択した場合、発信者にタイムゾーンが定義されていないと、予期しない動作が発生する可能性があります。
- SLA 定義のタイムゾーンを選択する場合は、SLA のフォームでタイムゾーンを手動で指定する必要があります。

スクリプトのタイムゾーン

サーバーでスクリプトを作成すると、スクリプトはいくつかの *GlideSystem* 日付と時刻関数を使用して時刻値を取得します。特定のメソッドに関する詳細と、それぞれが要求された時間を返す形式の詳細については、「GlideSystem API」を参照してください。

拡張

DST 拡張では、レポートとクエリが夏時間のルールを遵守する必要があります。変更は、「傾向」操作を使用する傾向図、線グラフ、フィルターに影響します。

タイムゾーン変更機能

タイムゾーン変更機能はデフォルトで有効になっています。ユーザーは、システム設定 (バナーの右上にある歯車) で現在のセッションのタイムゾーンを変更できます。次回ログイン時に、タイムゾーン設定はシステムのデフォルト設定、またはタイムゾーンのユーザープロファイル設定に戻ります。

関連情報

- システムのタイムゾーンの設定
- タイムゾーン選択リストの変更
- スケジュール設定済みレポートのタイムゾーンの変更
- 予定されているデータインポートのタイムゾーンの変更

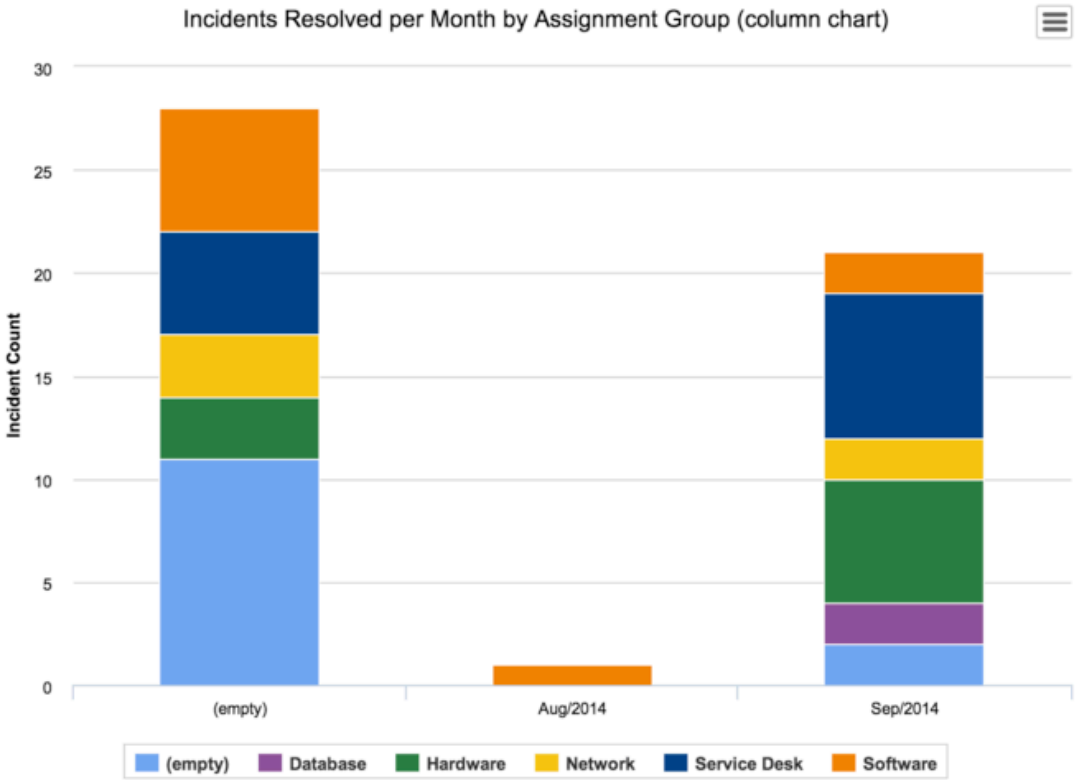
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

経時的なレコード情報の表示

レポートとパフォーマンスアナリティクス、タイムラインページ、スケジュールページの 3 つの異なるインターフェイスを使用して、経時的なレコード情報を表示できます。

レポートとパフォーマンスアナリティクス

レポートの例



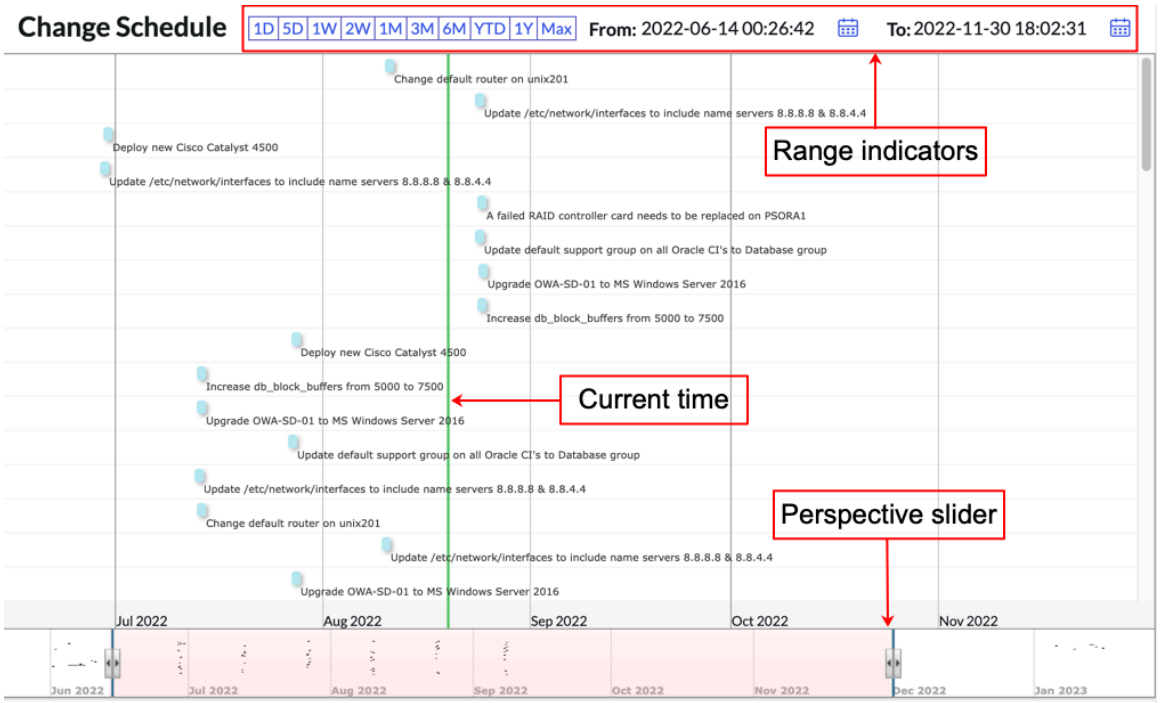
データは、レポート を使用して視覚化できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムラインページ

タイムラインページの例

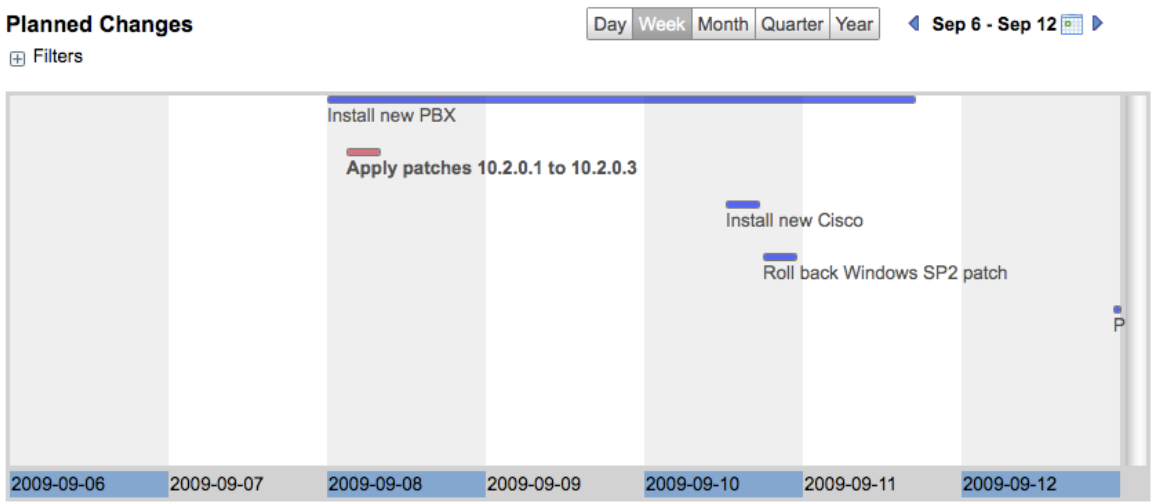
このタイプのページでは、時間情報を含むレコードから線形タイムラインを定義できます。



このタイプのページでは、時間情報を含むレコードから線形タイムラインを定義できます。

スケジュールページ

スケジュールページの例



タイムラインページ

タイムラインページを使用して、変更要求の開始日と終了日、インシデントの開始日と終了日など、2 つの日付で区切られたアクティビティを追跡します。アドミニストレーターは、ユーザーがインタラクティブに操作できるタイムラインページを作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

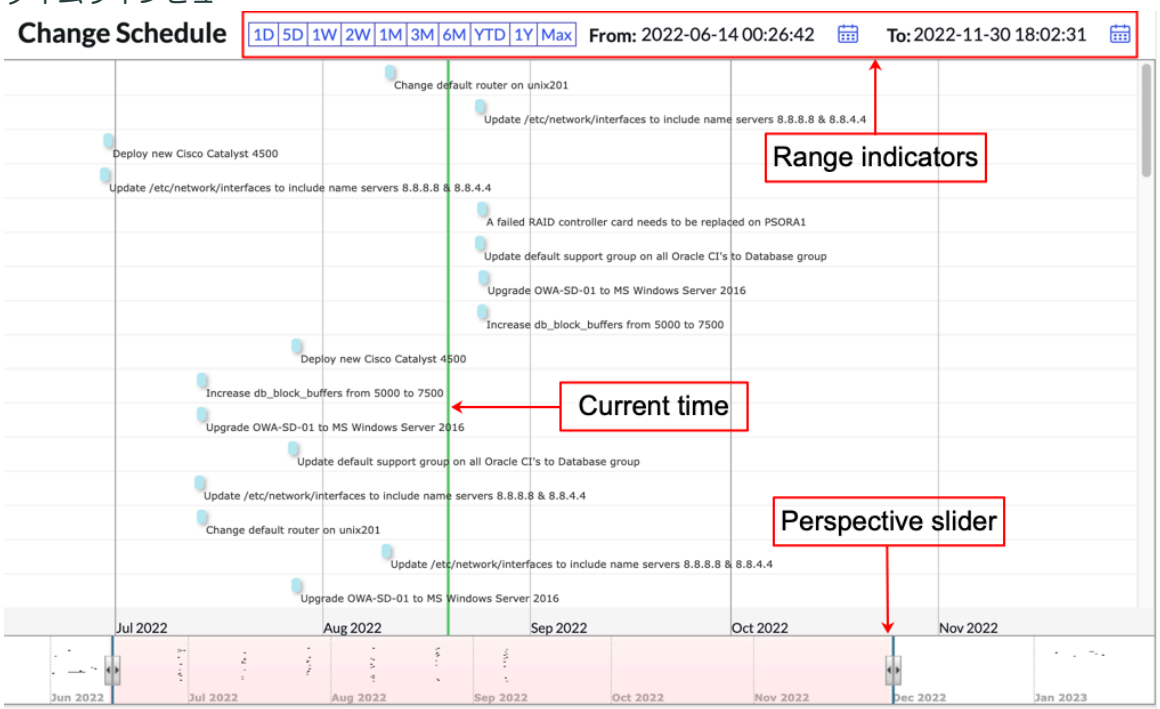
特徴

- 選択したタイムラインをロール別にユーザーが利用できるようにします。
- 日次ビューから年次ビューまでの表示セットを選択します。
- タイムラインスパンの動的ラベルを作成します。
- スパンごとにツールヒントを構成します。
- ユーザーによるスパンのドラッグとサイズ変更を許可します。
- タイムラインをロックして編集できないようにします。

タイムラインの表示

デフォルトでは、アドミンのみがタイムラインレコードにアクセスするモジュールを持っています。ITIL ユーザーは、インシデントレコードからコンテキストメニューアイテムを選択することによってのみタイムラインを表示できます。

タイムラインビュー



アドミニストレーターロールのユーザー

アドミニストレーターロールを持つユーザーは、タイムラインページレコードからタイムラインを表示できます。

1. [システム **UI]** > [タイムラインページ]に移動します。
2. 表示するタイムラインレコードを選択します。
3. [タイムライン表示] をクリックします。

他のユーザー

デフォルトでは、タイムラインメトリクスはインシデントレコードに対してのみ表示されます。ITIL ユーザーは、メトリクスがタイムラインレコードとして表示されるように設定されている任意のタスクレコードに関連付けられたタイムラインを表示できます。[アサイン先] 期間および [進捗状況] 期間のメトリクスのタイムラインを表示するために、ITIL ユーザーは [メトリクスのタイムライン] コンテキストメニューの UI アクションを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. インシデントなどのアクティブなタスクレコードに移動します。
2. バナーを右クリックし、[メトリクスのタイムライン] を選択します。

アドミン以外のユーザーが他のタイムラインを表示できるようにするには、カスタムモジュールを作成します。

タイミング機能

タイミング機能は、期間の長さについての質問に答えるために存在するツールです。

関連情報

- 作業時間のフィールド
- 時間構成 SLA
- メトリクスの定義

メトリクスの定義

定義されたメトリクスは、監査対象のフィールドが特定の値を保持している期間を追跡できます。

たとえば、メトリクスでは、インシデントが個人に割り当てられている期間や、インシデントのステータスが [アクティブ] である期間を追跡できます。

詳細については、「メトリクス」を参照してください。

時間構成 SLA

サービスレベルアグリーメント時間は、タスクが特定の条件を満たしている期間であり、主にタスクが事前に決められた制限時間内に確実に処理されるようにすることを目的として使用されます。

SLA は、次の条件を定義します。

- 開始条件
- 一時停止条件
- 停止条件

タスクが開始条件を満たすようになると、SLA はタスクがその条件を満たし続けている時間を計時します (一時停止条件を満たさない限り)。停止条件が満たされると、タイマーは終了します。期限を過ぎると、SLA は [違反] とマークされます。

時間制限が近づいたときに、SLA からの通知によって関係者に警告することができます。

作業時間のフィールド

[タスク ([task])] テーブルには、[作業時間] と呼ばれる時間追跡フィールドがあります。このフィールドは、チケットの作業時間を測定するためにレコードが表示された期間を測定します。

作業時間

タスクを拡張するすべてのテーブルでこのフィールドを使用できます。フィールドを追加するには、「フォームのカスタマイズ」を参照してください。

レコードが表示されると、タイマーはカウントアップします。タイマーを一時停止するには、停止アイコン ( ) をクリックします。

タイマーを再開するには、開始アイコン ( ) をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクを保存すると、タイマーの新しい時間の量が、[作業時間 ([task_time_worked])] テーブルにレコードを生成するために使用されます。このテーブルは、[タスク] フォームの 関連リストとして表示できます。

デフォルトでは、[作業時間] フィールドに表示される時間は、タスクレコードに保存されている累積値です。[作業時間] レコードを変更した場合、その変更はタスクタイマーに反映されません。

com.snc.time_worked.update_task_timer プロパティを設定して、[作業時間] レコードへの変更に基づいたタスクタイマー値の更新を有効にします。これは、[タスクタイマーを更新 **(Update task timer)]** ビジネスルールによって行われます。

注: [作業時間] などのタイマーフィールドが サービスポータル に正しく表示されません。詳細とワークアラウンドについては、Now Support ナレッジベースの「Timer fields do not display the correct data in Service Portal [KB0752404] (サービスポータルでタイマーフィールドに正しいデータが表示されない [KB0752404])」の記事を参照してください。

関連情報

タイミング機能

タイムラインページの作成

2 つの日付で区切られたアクティビティを追跡するタイムラインページを作成します。

手順

[システム **UI]** > [タイムラインページ]に移動し、新しいレコードを作成します (フィールドの説明については表を参照)。

タイムラインページの作成

フィールド	説明
名前	このタイムラインの機能を説明する一意の名前。たとえば、「 優先度の高い変更要求」などです。
テーブル	変更要求 [change_request] など、このタイムラインに関連付けられたテーブルの名前。
開始日フィールド	タイムラインの開始日として使用する、指定されたテーブルの時間関連フィールド。タイムラインは、フィルターとソートの順番を適用した後に、このフィールドの最も早い開始日の日付を持つレコードのスパンで始まります。たとえば、開始日フィールドとして [更新] を選択できます。その後、高い優先度に更新された日に、アクティブな各変更要求のスパンを開始します。
終了日フィールド	タイムラインの終了日として使用する、指定されたテーブルの時間関連フィールド。タイムラインは、フィルターとソートの順番を適用した後に、このフィールドの最も遅い日付を持つレコードのスパンで終わります。たとえば、[終了日] フィールドとして [クローズ済み] を選択し、優先度の高いすべての変更要求をクローズした日付別に表示できます。
表示オプション	
グリッド線を表示	代替スパンを強調表示するために背景に水平の網掛けを表示するには、このチェックボックスをオンにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
左ペインを表示	タイムラインの左側のペインにラベルテキストを表示するには、このチェックボックスをオンにします。このペインに表示されるテキストは、スパンテキストフィールドで定義されます。
サマリーペインを表示	このチェックボックスをオンにすると、ピンク色の表示セットスライダーがタイムラインの下部に表示されます。スライダーを右から左に移動して、グラフをスクロールします。スライダーの端の点を調整して倍率を変更します。スライダーを狭くするとスパンがズームインされ、詳細が表示されます。スライダーを広げるとビューが引き延ばされ、タイムラインのより多くの部分が画面に表示されます。
自動リフレッシュ	自動リフレッシュ間隔を選択するか、自動リフレッシュを無効にします。自動リフレッシュが無効になっている場合、タイムラインは、ブラウザーが手動でリフレッシュされたとき、またはレコードの [開始日] あるいは [終了日] フィールドが更新されたときにのみ調整されます。
CSS スパンカラー	RGB や 16 進数などの CSS カラー形式を使用して、カスタムスパンカラーを入力します。このフィールドが空白の場合、デフォルトのスパンカラーである水色が使用されます。濃い青色は、タスクに開始予定日のみがあり、終了予定日がないことを示します。終了予定日を追加すると、色が水色に更新されます。
スパンテキストを表示	スパンテキストフィールドの内容を各スパンの下にラベルとして表示するには、このチェックボックスをオンにします。
スパンテキストフィールド	指定したテーブルからフィールドを選択し、それらの値をスパンラベルとして表示します。たとえば、[番号] と [簡単な説明] を選択できます。左ペインが表示されている場合は、スパンラベルも左ペインに表示されます。
ツールヒントを表示	カーソルがスパン上にあるときにツールヒントを表示するには、このチェックボックスをオンにします。
ツールヒントテキストフィールド	指定されたテーブルから、値がツールヒントとして表示されるフィールドを選択します。たとえば、[カテゴリ]、[アサイン先]、[期日] を選択できます。
フィルタリングとソート	
条件	タイムラインに表示される結果をフィルタリングする条件を作成します。たとえば、「アクティブで優先度の高いインシデントのみを表示する」といった条件です。条件フィールドに条件カウントを追加する を選択して、この条件の設定によって返されるレコードをプレビューします。
カスタムソー	カスタムソートを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。[ソート基準] フィールドと [ソート順] フィールドでフィールドを選択して、ソート順を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トを実行？	
ソート基準	タイムラインのスパンをソートするために、リスト内の任意のフィールドを選択します。一般的には、ソートフィールドとして、[開始日] フィールドまたは [終了日] フィールドのいずれかを選択します。別のソートフィールドを選択する場合は、そのフィールドを [ツールヒント] テキストフィールドのリストにも含めて、ユーザーがソート基準を検出できるようにします。
ソート順	選択したソートフィールドのソート順を選択します。
インタラクティブオプション	
水平移動を許可	ユーザーがタイムラインスパンを水平方向にドラッグできるようにするには、このチェックボックスをオンにします。ドラッグすると、開始日と終了日が変更され、レコードが更新されます。
開始日のドラッグを許可	ユーザーがスパンの開始時間をドラッグしてレコードを更新できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。
終了日のドラッグを許可？	ユーザーがスパンの終了時間をドラッグしてレコードを更新できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。
範囲計算機	必要に応じて、範囲の制限を計算し、親の更新を処理するスクリプトインクルードを指定します (「Using DurationCalculator to calculate a due date (DurationCalculator を使用した期日の計算)」を参照)。

タイムラインページのスパンスタイルのカスタマイズ

タイムラインページのスパンスタイル関連リストでは、条件付きスパンスタイルを定義できます。

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > [タイムラインページ]に移動します。
2. スパンスタイルを定義するタイムラインページを開きます。
3. タイムラインページのスパンスタイル関連リストに移動し、[新規] をクリックします。
4. フォームに入力し、[送信] をクリックします。

タイムラインページのスパンスタイルのカスタマイズ

フィールド	説明
条件	タイムラインに表示される結果をフィルタリングする条件ビルダー。
ラベルの色	各スパンの下のテキストの色。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ラベル装飾	各スパンの下のテキストの文字スタイル：太字、斜体、下線付き、または取り消し線。
順番	スタイル条件が評価される順序を決定する番号。小さい番号のスタイル条件が最初に評価されます。
スパンカラー	各スパンのカラー。
タイムラインページ	スパンスタイルが適用されるタイムラインページ。デフォルトでは、スパンは現在のタイムラインに適用されます。

タイムラインサブアイテム

タイムラインサブアイテム関連リストを使用して、親タイムラインのテーブルを参照するテーブル内のレコードに基づいて、タイムラインの子スパンを定義します。

このタスクについて

タイムラインサブアイテムを作成して、タイムラインページから任意の数のレベルまでの階層関係を生成できます。たとえば、リリースのタイムラインページがある場合、サブアイテムはスプリントであり、スプリントはサブアイテムとしてストーリーを持つことができます。

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > [タイムラインページ]に移動します。
2. サブアイテムを追加するタイムラインページを開きます。
3. タイムラインサブアイテム関連リストに移動し、[新規] をクリックします。
4. フォームに入力し (フィールドの説明についてはテーブルを参照)、[送信] をクリックします。

タイムラインサブアイテム

フィールド	定義
親	[読み取り専用] タイムラインサブアイテムの親を示します。
名前	このタイムラインの機能を説明する一意の名前を入力します。たとえば、「優先度の低い変更のスプリント」などです。
テーブル	このタイムラインによって呼び出されたテーブルを選択します。選択したテーブルには、親タイムラインページ用に選択したテーブルを参照するフィールドが少なくとも 1 つ含まれている必要があります。たとえば、親タイムラインページでスクラムリリース [rm_release_scrum] テーブルを使用する場合、タイムラインサブアイテムとしてスプリント [rm_sprint] テーブルを選択できます。
開始日フィールド	タイムラインの開始日として使用する、指定されたテーブルの時間関連フィールドを選択します。例：[開始予定日]。
終了日フィールド	タイムラインの終了日として使用する、指定されたテーブルの時間関連フィールドを選択します。例：[終了予定日]。
親参照列	サブアイテムレコードと親レコードの間のタイムライン接続の基礎となる参照フィールドを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	◦複数の参照フィールドが利用可能な場合は、このタイムラインによってモデル化された階層の一部を形成する参照フィールドを選択します。 ◦このリストが空白の場合、サブアイテムテーブルには親テーブルへの参照フィールドが含まれません。この場合、サブアイテムに別のテーブルを選択する必要があります。 ServiceNow は、親参照列を使用して、タイムラインの各レベルに表示されるレコードを決定します。
表示オプション	
CSS スパンカラー	RGB や 16 進数などの CSS カラー形式を使用して、カスタムスパンカラーを入力します。このフィールドが空白の場合、デフォルトのスパンカラーである水色が使用されます。濃い青色は、タスクに開始予定日のみがあり、終了予定日がないことを示します。終了予定日を追加すると、色が水色に更新されます。
スパンテキストフィールド	指定したテーブルからフィールドを選択し、それらの値をスパンラベルとして表示します。たとえば、[番号] と [簡単な説明] を選択できます。タイムラインに左ペインが表示されている場合は、スパンラベルも左ペインに表示されます。
ツールヒントテキストフィールド	指定されたテーブルから、値がツールヒントとして表示されるフィールドを選択します。たとえば、[カテゴリ]、[アサイン先]、[期日] を選択できます。
フィルタリングとソート	
条件ビルダー	サブアイテムに表示される結果をフィルタリングする条件を作成します。たとえば、アクティブで優先度の高いインシデントのみを表示するという条件を作成できます。
カスタムソートを実行	カスタムソートを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。[ソート基準] フィールドと [ソート順] フィールドでフィールドを選択して、ソート順を設定します。
ソート基準	タイムラインのスパンをソートするために、リスト内の任意のフィールドを選択します。一般的には、ソートフィールドとして、[開始日] フィールドまたは [終了日] フィールドのいずれかを選択します。別のソートフィールドを選択する場合は、そのフィールドを [ツールヒント] テキストフィールドのリストにも含めて、ユーザーがソート基準を検出できるようにします。
ソート順	選択したソートフィールドのソート順を選択します。
インタラクティブオプション	
水平移動を許可	ユーザーがタイムラインスパンを水平方向にドラッグできるようにするには、このチェックボックスをオンにします。ドラッグすると、開始日と終了日が変更され、レコードが更新されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
開始日のドラッグを許可	ユーザーがスパンの開始時間をドラッグしてレコードを更新できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。
終了日のドラッグを許可？	ユーザーがスパンの終了時間をドラッグしてレコードを更新できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。
制限	子スパンをドラッグするときの動作を指定します。このオプションは、親タイムラインページに範囲計算機を指定しなかった場合にのみ使用できます。 ◦なし：制限はありません。 ◦親ごとに制限：親スパンで定義された期間内でのみ子スパンを移動します。 ◦親を更新：親スパンで定義された期間外に子スパンを移動すると、スパンが更新されます。

メトリクスをタイムラインとして表示

アドミニストレーターは、[タイムラインメトリクス] UI アクションを有効にすることで、ユーザーがタイムラインに任意のメトリクスを表示できるようにすることができます。

手順

1. [すべて] > [メトリクス] > [定義]に移動します。
2. タイムラインに表示するメトリクスを選択します。たとえば、問題ステータス期間などです。
3. [タイムライン] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

選択したユーザーのタイムラインの表示

アプリケーション内にカスタムモジュールを作成し、それにアクセスできるロールを定義して、選択したタイムラインをユーザーが利用できるようにします。

このタスクについて

これらのユーザーがタイムラインから直接タスクレコードを更新できるようにするには、スパンドラッグを有効にするようにタイムラインを構成します。

> **注:** カスタムモジュールによって提供されるタイムラインは、完全に動的というわけではありません。左ペイン、サマリーペイン、自動リフレッシュ機能、グリッド線は動的ではなく、モジュールリンクの作成後にタイムラインレコードの更新は反映されません。ただし、スパン、ラベル、ツールヒントで表されるデータには、カスタムモジュール内のすべての更新が表示されます。

タイムラインページモジュールを作成するには：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションペインで、アプリケーション (インシデントなど) の [アプリケーションの編集] アイコンをクリックします。
2. アプリケーションの [モジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [モジュール] フォームを構成して [タイムラインページ] フィールドを追加します。
4. テーブルの説明に従ってフォームに入力し、[送信] をクリックします。

モジュールフォームには、次のフィールドがあります。

選択したユーザーがタイムラインを表示できるようにする

フィールド	説明
タイトル	ナビゲーションペインに表示されるモジュールの名前。たとえば、「計画タイムライン」などにできます。
順番	一致する条件が複数存在する場合に、この条件を評価する順番を決定する番号。小さい番号の条件が最初に評価されます。
アプリケーション	新しいモジュールのアプリケーション。
ヒント	ユーザーがモジュール名の上にカーソルを置いたときに表示されるモジュールの簡単な説明。たとえば、優先度の高い変更の週次ビューを入力できます。
有効	定義されたロールのモジュールを有効にするチェックボックス。すべてのユーザーに対してモジュールを無効にするには、このチェックボックスをオフにします。
画像	モジュール名とともに表示されるアイコン。
リンクタイプ	[タイムラインページ] を選択します。このリンクを選択すると、[タイムラインページ] フィールドが表示されます。
タイムラインページ	このモジュールに表示するタイムラインページ。たとえば、変更アプリケーションの場合は変更関連のタイムラインを選択し、インシデントアプリケーションの場合はインシデント関連のタイムラインを選択します。
ロール	このモジュールにアクセスできるロール。
アプリケーションメニューロールを上書き	ユーザーが指定されたロールを持っている場合に、このモジュールを表示することを指示するチェックボックス。持っていない場合には、ユーザーはアプリケーションメニューとモジュールの両方で指定されたロールを持っている必要があります。

範囲計算機スクリプト

範囲の制限を計算し、親の更新をタイムラインページで処理するスクリプトインクルードを指定できます。

範囲計算機スクリプト

次に、範囲制限の指定に役立つスクリプトインクルードの 3 つの例を示します。

ExampleUpdateParentsRangeCalculator

タイムラインで子レコードスパンが移動またはサイズ変更されたときに親レコードを更新します。

```
var ExampleUpdateParentsRangeCalculator = Class.create();
ExampleUpdateParentsRangeCalculator.prototype = {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
initialize: function() { },
updateParents: function(id, table, startDate, endDate){
 if (table == "rm_sprint"){
   var releaseID;
   var sprint = new GlideRecord(table);
   sprint.addQuery('sys_id', id);
   sprint.query();
   if (sprint.next())
     releaseID = sprint.release + "";
   if (releaseID) {
         var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
         gr.addQuery("sys_id", releaseID);
         gr.query();
         if (gr.next()) {
           if (startDate  && startDate < this.getTimeMs(gr.start_date))
               gr.start_date = this.getTimeObject(startDate);
           if (endDate && endDate > this.getTimeMs(gr.end_date))
              gr.end_date = this.getTimeObject(endDate);
              gr.update();
         }
    }
  }
},
getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){
  return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

この例では、スパンは関数の ID とテーブル (id、table、startDate、endDate) に基づいて識別されます。

ExampleMinRangeCalculator

指定したスパンの最も早い開始日と最も遅い終了日を定義します。

```
var ExampleMinRangeCalculator = Class.create();
  ExampleMinRangeCalculator.prototype = {
      initialize: function() { },
      updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
      getMinRangeDetails: function(id, table){
           var min = -1;
           var max = -1;
           var minID = "";
           var maxID = "";
           if (table == "rm_release_scrum"){
                    var now_GR = new GlideRecord("rm_sprint");
                    gr.addQuery("release", id);
                    gr.query();
                    while(gr.next()){
                         var start = this.getTimeMs(gr["start_date"]);
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                        var end = this.getTimeMs(gr["end_date"]);
                        var id = gr["sys_id"];
                        if (min == - 1 || start <= min){
                               if (start != min)
                                    minID = "";
                        min = start;
                        minID += "," + id;
                        }
                        if (max == -1 || end >= max){
                                  if (end != max)
                                          maxID = "";
                                  max = end;
                                  maxID += "," + id;
                              }
                     }
            }
        return [min, max, minID, maxID];
},
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){ return new
 GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

ExampleMaxRangeCalculator

指定したスパンの最も早い開始日と最も遅い終了日を定義します。

```
var ExampleMaxRangeCalculator = Class.create();
ExampleMaxRangeCalculator.prototype = {
   initialize: function() { },
   updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
   getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
   getMaxRangeDetails: function(id, table){
      if (table == "rm_sprint"){
         var sprint = new GlideRecord(table);
         sprint.addQuery('sys_id', id);
         sprint.query();
         if (sprint.next())
            releaseID = sprint.release + "";
         if (releaseID) {
            var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
            gr.addQuery("sys_id", releaseID);
            gr.query();
            if (gr.next())
               return [this.getTimeMs(gr.start_date),
                this.getTimeMs(gr.end_date), gr.sys_id];
         }
      }
      return [-1, -1, ""];
   },
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
   getTimeMs: function(date){ return new
 ScheduleDateTime(date).getMS(); },
   getTimeObject: function(timeMS) {
     var gdt = new GlideDateTime();
     gdt.setNumericValue(timeMS);
     return gdt; },
   logMessage: function(message){ gs.log(message); },
   type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

次の 2 つの関数を使用して、参照用に提供されている 3 つのサンプルスクリプトインクルードの正しい開始日と終了日を取得します。

```
getTimeMs: function(date){
        return new ScheduleDateTime(date).getMS();
    }
```

```
getTimeObject: function(timeMS) {
        var gdt = new GlideDateTime();
        gdt.setNumericValue(timeMS);
        return gdt;
    }
```

タイムライン

タイムラインには、開始日と終了日で定義された、インシデントや変更要求などのタスクの直線状のカレンダーが表示されます。

スパンは、タイムライン上の各タスクを表します。水平バーとして表示され、特徴的な色分けがされている場合があります。各スパンにはラベルがあります。さらに、タスクに関する追加情報を含むツールヒントテキストがある場合があります。 また、カレンダーの表示セットを変更して、データをより詳細に表示することもできます。

表示セットの変更

表示セットを変更するには、タイムラインの上部にある範囲セレクターを使用します。

インクリメントは 1 日から 1 年に変わります。タイムラインを最初のスパンの開始日から最後のスパンの終了日までのインクリメントに制限するには、[最大] をクリックします。開始および終了カレンダー フィールドを使用してタイムライン表示セットを選択します。これらのフィールドは、タイムラインの下部にあるスライダーと同じ表示セットを制御します。緑色の縦線は現在の日付と時刻を示し、タイムライン全体を自動的にスイープします。

タイムラインの表示セットバー

タイムラインの下部にあるピンクのスライダーを使用することによっても、表示セットを変更できます。長いタイムラインにすべてのスパンを表示するには、スライダーを右から左に移動します。スライダーの端の点を調整して、任意の倍率に変更します。スライダーを狭くするとスパンがズームインされ、複雑なタイムラインの詳細が表示されます。スライダーを広げるとビューが引き延ばされ、タイムラインのより多くの部分が画面に表示されます。

タイムラインの表示スライダー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スパンの管理

スパンは、詳細の表示、フォーカスとズーム、編集ができます。

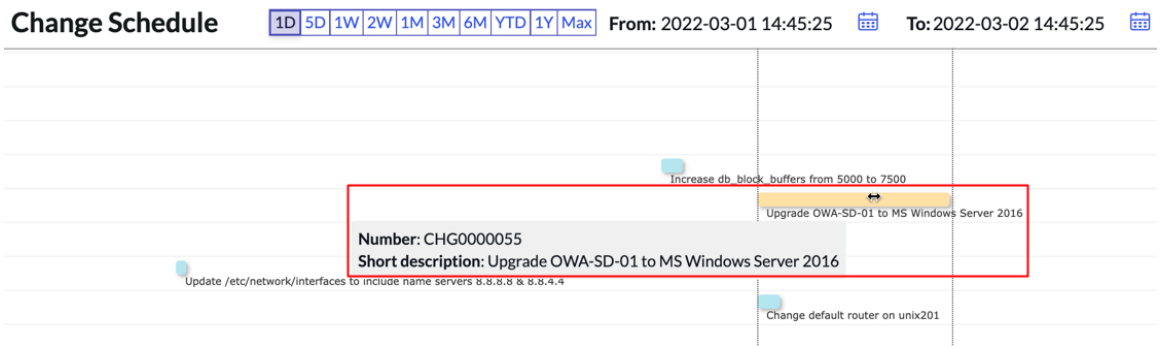
スパンは、タイムライン上の各タスクを表します。水平バーとして表示され、特徴的な色分けがされている場合があります。各スパンにはラベルがあります。さらに、タスクに関する追加情報を含むツールヒントテキストがある場合があります。また、カレンダーの表示セットを変更して、データをより詳細に表示することもできます。

スパンの詳細

左側のナビゲーションペインが表示されている場合、スパンラベルは左側のペインに表示されます。

左ペインが非表示の場合は、スパンにカーソルを合わせてツールチップを表示します。

タイムラインのツールヒント



スパンのフォーカスとズーム

タイムラインを使用する場合は、キーボードショートカットを使用できます。

スパンのフォーカスとズーム

オペレーティングシステム	ショートカット
Macintosh	Command キー + クリック
Windows	Control キー + クリック

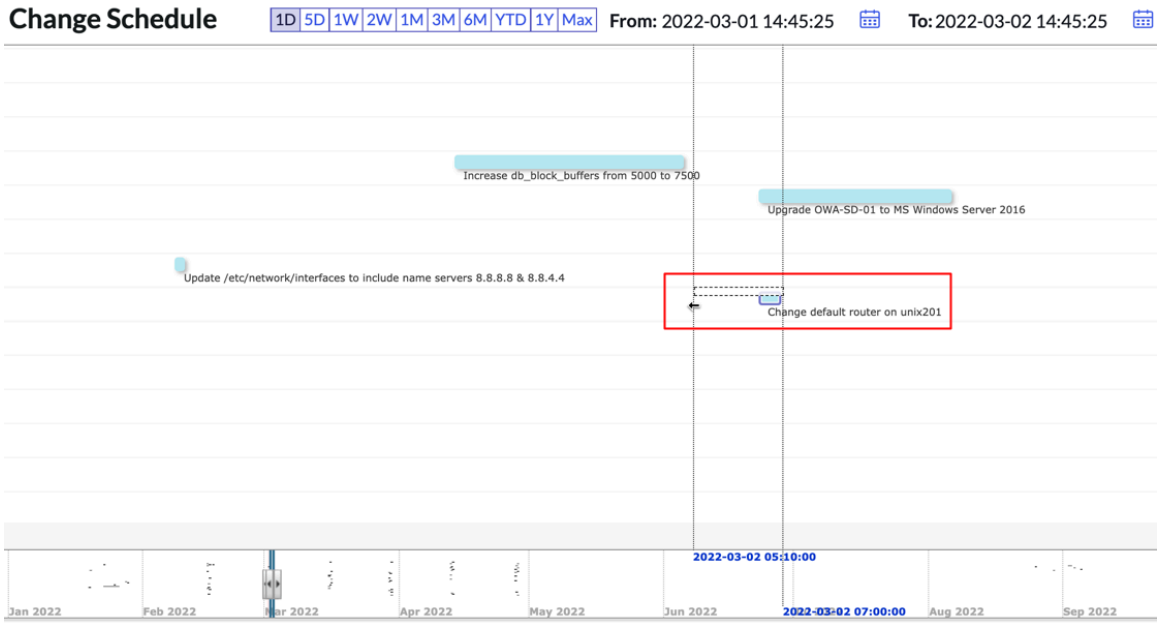
スパン編集

タイムラインが編集可能 (水平移動、開始日と終了日のドラッグ) に構成されている場合は、マウスを使用してニーズに合うようにスパンを調整します。

開始日または終了日を移動して、タスクの期間を変更します。

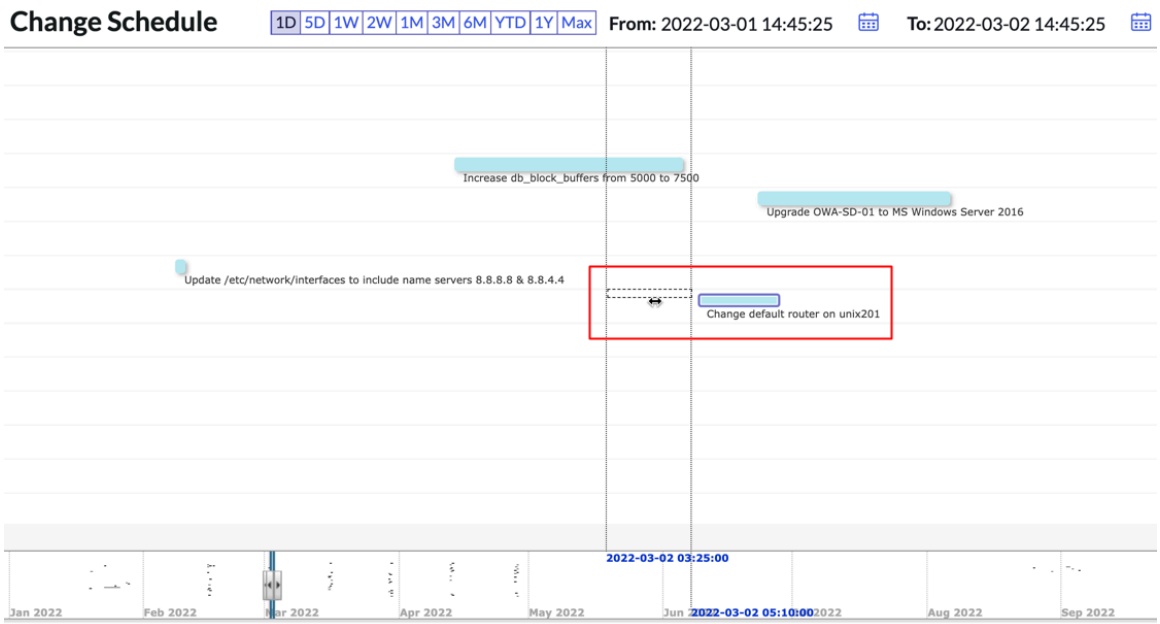
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムラインドラッグ開始



スパン全体を水平方向に移動して、開始日と終了日を調整しますが、期間は調整しません。

タイムラインドラッグスパン



クライアントトランザクションタイミング

クライアントトランザクションタイミングプラグインは、クライアントとサーバー間で行われるトランザクションの期間に関する追加情報を提供することで、システムログを拡張します。

時間がどこで消費されているか、トランザクション中にどのように時間が費やされたかを表示することで、ソースに至るまでパフォーマンスの問題を追跡できます。

このプラグインでは、応答時間インジケーター 応答時間インジケーター を有効にする必要があり、次のブラウザーから情報を収集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Firefox
- Internet Explorer
- Chrome

クライアントトランザクション情報

このプラグインをインストールすると、クライアントトランザクションモジュールがシステムログアプリケーションに追加されます。これは、最終日内にログに記録されたクライアントとサーバーとの間でのすべてのトランザクションのリストを提供します。

クライアントトランザクション情報

フィールド	説明
作成日時	トランザクションが記録された時刻
応答時間	サーバーがトランザクションの実行に費やしたミリ秒数
ビジネスルール時間	トランザクションによってトリガーされたビジネスルールによって費やされたミリ秒数
SQL 時間	SQL データベースが費やしたミリ秒数
クライアント応答時間	(Load_completion_time) - (start_time)。サーバー時間を含みます。
クライアントネットワーク時間	クライアントがネットワークの接続に費やしたミリ秒数
ブラウザー時間	ブラウザーがトランザクション中に費やしたミリ秒数
クライアントスクリプト時間	クライアントスクリプトの実行に費やされたミリ秒数
UI ポリシー時間	UI ポリシーの実行に費やされたミリ秒数
タイプ	トランザクションタイプ： • フォーム • リスト • その他
テーブル	表示されるテーブルの名前。たとえば、incident、change_request など。
表示	このフォーム/リストの表示

クライアント詳細情報

すべてのフォームのレンダリング (リストのレンダリングではない) について、クライアントタイミングのより詳細なブレークダウンも追跡されます。詳細を見るには、特定のクライアントトランザクションレコードをドリルダウンし、画面の下部にある関連リストを確認します。

クライアント詳細情報

フィールド	説明
順番	この操作が行われたロード時の順番
タイプ	操作のタイプ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアント詳細情報 (続く)

フィールド	説明
名前	この特定の操作の説明的な名前
期間	この操作が完了するまでにかかったミリ秒数

クライアントトランザクションタイミングでインストールされたコンポーネント

クライアントトランザクションタイミングプラグインは、いくつかのコンポーネントをインストールします。

データベーステーブルの構造

このプラグインはテーブル *syslog_client_transaction*を追加します。

スクリプト

このプラグインは、新しいスクリプトインクルード *AJAXClientTi* に依存しています。このスクリプトは、必要な情報を収集し、*syslog_client_transaction* テーブルに入力します。

依存関係

このプラグインは他のプラグインを必要としませんが、応答時間インジケーター 応答時間インジケーター が有効になっていない限り情報を収集しません。

プラグインの有効化

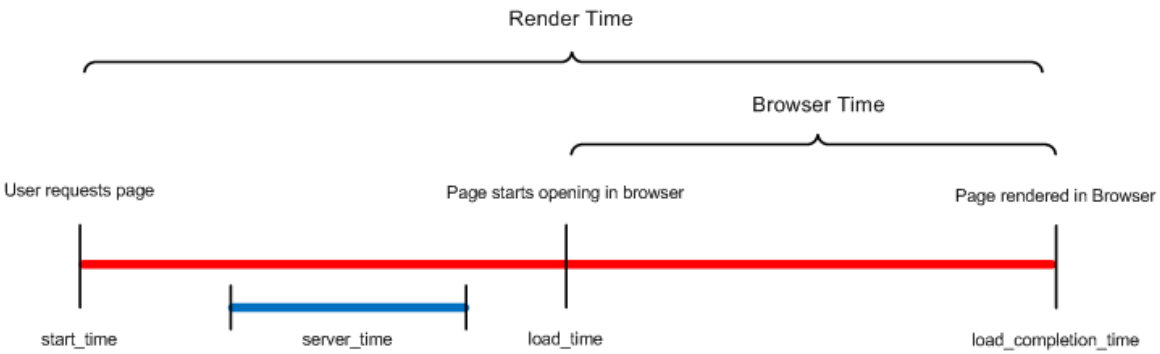
プラグインを有効にするには、[システム定義] > [プラグイン]に移動して、プラグインを有効にします。

注: 新しいインスタンスでは、プラグインがデフォルトで有効になっています。

タイミング値

タイミング値はいくつかのセクションに分けられます。

クライアントトランザクションタイミング



この図の変数は次のように定義されています。

タイミング値

変数	説明
start_time	ユーザーがページを要求した日時 (ユーザーがリンクをクリックした日時)。この値は、前のページのアンロード前のイベントにフックすること

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイミング値 (続く)

変数	説明
	で設定されます。WebKit ブラウザーは *beforeunload* イベントを適切にサポートしていません。この理由から、Safari または Chrome ではクライアントタイミングがサポートされていません。
load_time	現在のページのブラウザーへのロードが開始される日時。HTML 本文の最初のスクリプトとして実行されるインライン javascript は、この値を設定します。
server_time	サーバーがトランザクションを処理するために費やした時間 (ミリ秒)。サーバーはこの値をクライアントに報告します。
load_completion_time	ブラウザーでページが完全にレンダリングされる日時。この操作は、ページの最後のスクリプトとして実行され、ページのロードが完了した時刻を示します。

多くのフォームとリストの右下には、次のタイミングが報告されています。

タイミング値

ラベル	要素	説明	計算
応答時間	client_response_time	ブラウザーでページが完全にレンダリングされた時間からユーザーがページを要求した時間を差し引いた、ページの全体的な配信時間	load_completion_time - start_time
サーバー時間	client_server_time	サーバーがトランザクションを処理するのにかかる時間	server_time
ネットワーク時間	client_network_time	ネットワークが要求を処理するのにかかる時間。ブラウザーでページのロードが開始された時間からユーザーの要求の時間を差し引き、さらにサーバーの処理時間を差し引いて計算されます。	load_time-start_time-server_time
ブラウザー時間	workflow_time	ブラウザーでページのロードを開始した時間から、ページが完全にレンダリングされた時間を差し引いた、ブラウザーがページを配信するためにかかった時間	load_completion_time - load_time

通貨管理

通貨フィールドは、通貨値の計算、変換、および表示を処理するための機能を提供します。

開始するには

いずれかのタイルを選択して開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索	構成	参照
通貨管理の概念と機能について学びます。	標準通貨と FX 通貨のデフォルトを構成します。	通貨管理プロパティの詳細を取得します。

通貨管理の詳細

Now Platform® は、デフォルト (または標準) 通貨と外国為替 (FX) 通貨の 2 種類の通貨フィールドをサポートしています。

デフォルト (標準) 通貨
: Now Platform とともに提供されるデフォルトまたは標準の通貨フィールド。

FX 通貨
: FX 通貨は、通貨フィールドの代替タイプであり、高度に構成可能で、カスタムレートテーブルをサポートし、変換計算に対する可視化を向上させます。FX 通貨フィールドはベースアプリケーションとカスタムアプリケーションに追加でき、既存の標準通貨フィールドとは独立して機能します。

標準通貨フィールド

標準またはデフォルトの通貨フィールドは、ベースシステムとともにインストールされ、ほとんどの財務以外のアプリケーションで使用されます。

標準通貨フィールドには、通貨値、通貨コード、および参照通貨値が格納されます。

- 通貨金額に選択する通貨を示す 3 文字の ISO コード。たとえば、米ドルは USD、ユーロは EUR です。
- 参照通貨値は、参照通貨で表される通貨値です。通貨値を保存すると、参照通貨値がレート換算を使用して計算されます。

価格フィールドは通貨フィールドに似ていますが、換算と表示のための特別な機能があります。詳細については、「価格フィールド」を参照してください。

ロケール設定

ロケール設定には、システムとユーザーの 2 つの設定があります。システムロケールによって参照通貨が決定され、ユーザーロケールによってセッション通貨が決定されます。

システムロケール

システムロケールは、*glide.system.locale* プロパティを使用して設定します。値の形式は `Language.Country` で、それぞれ次のようになります。

- `Language` は ISO 639 言語コードです。
- `Country` は ISO 3166 言語コードです。

内部的には、この値は Java で指定されたとおりに使用されます。システムのロケール設定は、Java でサポートされているロケール のリストに含まれている必要があります。通貨フィールドに表示される参照通貨の値はシステムロケールによって示される通貨であるため、新規の zBoot

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の後にシステムロケールを一度設定します。このプロパティを設定するには、「デフォルトの通貨フィールドの構成を制御し、インスタンスで使用する」を参照してください。

注: 通貨値をインスタンスに入力した後に、システムロケールを変更しないでください。システムロケールを変更した場合、参照通貨の値は調整されません。レート換算はありません。この永続性により、集計とフィルタリングが無効になります。

ユーザーロケール

Now Platform® は、次の順序でユーザーロケールを決定します。

- 国、または国と言語の両方が指定されているユーザーレコード。
- *glide.system.locale* プロパティを使用して設定されたシステムロケール。
- ブラウザーのロケール。

通貨フィールドの金額は、通貨コードと金額で構成されます。金額は常にセッション通貨で表示され、ユーザーロケールの Java で指定された形式で書式設定されます。

セッションと参照通貨

Now Platform® のデフォルトの (標準の) 通貨フィールドでは、セッションと参照の 2 種類の通貨を使用します。

セッション通貨
: セッション通貨は、ユーザーのロケールまたは単一通貨モードによってユーザーに対して定義されます。

参照
: 参照通貨はシステムロケールによって決定され、インスタンス全体で使用される標準となります。

通貨または価格フィールドに値を入力するたびに、次の 3 つの情報が保存されます。

- ユーザーのロケールで入力された値。
- ユーザーのロケールの通貨コード。
- 現在の為替レートを使用して参照通貨に変換された値。

注: 複数通貨モードでは、通貨フィールドに保存されている通貨コードがセッション通貨コードと異なる場合があります。たとえば、セッション通貨がユーロで、入力された数値が日本円になる可能性があります。

セッション通貨

ユーザーが通貨値を表示するときには、入力した形式またはセッション通貨形式で値を表示できます。形式には次のものが含まれます。

- 通貨記号
- セッション通貨に変換され、ローカライズされた数値形式で表示された値。

ユーザーのロケールによってセッション通貨の形式が決まります。

数字の形式では、ロケールに基づいて、小数点記号などの機能が異なる場合があります。たとえば、米国の書式は 1,234,567.89 ですが、ドイツの書式は 1.234.567,89 です。Now Platform® は、次の順序でセッション通貨を決定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *glide.i18n.single_currency* および *glide.i18n.single_currency.code* を使用した単一通貨モードのセットアップ。
- ユーザーのロケールのデフォルト通貨。

参照通貨

異種通貨の値で計算を実行するために、Now Platform® には、参照通貨と呼ばれるシステム通貨に変換された通貨値が保存されます。すべての通貨フィールドには、参照通貨値が含まれています。システムは、次の順序で参照通貨を決定します。

- *glide.system.locale* プロパティを使用して設定されたシステムロケール
- Java のデフォルトロケール、通常は en.US

フィルタリングおよびアグリゲーションの機能では、参照通貨値を使用してデフォルトの通貨フィールドで計算を実行します。換算レートが変化するので、これらの機能で不正確な結果が生じる可能性があります。

通貨フィールドの問題

システムは各値に対して少なくとも 2 つの通貨 (セッション通貨と参照通貨) で処理するため、通貨フィールドのフィルタリング、ソート、および表示の結果にユーザーが混乱することがよくあります。

注: 通貨フィールドの集計とフィルタリングでは参照通貨が使用され、ユーザーにはセッション通貨が表示されます。換算レートが変化するので、フィルタリングされた参照通貨の値は、セッション通貨の値が示す順序とは異なる場合があります。集計でも同じ問題が発生します。

ユーザーに対して次の問題が発生する可能性があります。

- 通貨フィールドでフィルタリングされたリストが、期待した順序になっていない可能性があります。フィルタリングには参照通貨値が使用されますが、セッション通貨値で表示されます。
- 参照通貨の値が集計されてからセッション通貨に変換されるため、通貨フィールドの集計では期待される結果が得られない場合があります。
- 通貨値は通貨コードではなくユーザーのロケールに基づいて書式設定されるため、通貨値が期待どおりに表示されない場合があります。

この混乱は、セッション通貨と参照通貨の違い、換算レートの変化、およびユーザーごとに異なるセッション通貨を使用したことの結果である可能性があります。

単一通貨モード

単一通貨モードでは、プラットフォームのすべてのユーザーが同じ通貨で通貨値を表示できます。

単一通貨モードを有効にするには、その前にシステムロケールを設定します。単一通貨モードを構成するには、次のプロパティを設定します。

- *glide.i18n.single_currency*：**true** または **false**
- *glide.i18n.single_currency.code*：3 文字の ISO 通貨コード
- *glide.system.locale*：システムロケール

注: 有効なロケール形式の詳細については、「ロケール設定」を参照してください。

単一通貨モードの使用には、次の制限があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 単一通貨モードでは、ユーザービューに表示される通貨は変更されますが、数値の書式設定は変更されません。さまざまな国のユーザーに 1 つの通貨で通貨値が表示されますが、ユーザーのロケールによって決定される数値の書式設定は、ユーザーが期待するものとは異なる場合があります。
- 通貨値の入力は単一通貨に制限されているため、価格フィールドは使用できません。

システムロケールと参照通貨を単一通貨に設定することで、レート換算の影響を回避できます。

価格フィールド

価格フィールドは、換算や表示の制御を有効にする通貨フィールドです。

価格フィールドごとに換算と表示オプションを選択し、いつでも変更することができます。次の 3 つのバリエーションがあります。

計算済み (デフォルト)

デフォルトの通貨フィールドタイプと同じように動作します。換算が実行されるたびに、最新の通貨換算レートが使用されます。価格フィールドは、ユーザーのセッション通貨で表示されます。

固定

価格フィールドが表示されるときには、値を入力したときに使用した通貨コードで表示されます。換算が実行されるたびに、最新の通貨換算レートが使用されます。

複数

価格ごとに異なる通貨を使用して、アイテムの複数の価格値を入力できます。フィールド値は、ユーザーのセッション通貨で入力された値です。それ以外の場合は、最初に入力された価格がユーザーのセッション通貨に換算されます。換算が実行されるたびに、最新の通貨レートが使用されます。

> **注:** 最初に入力した値が、表示するときに使用されます。追加の値は計算時に使用されません。

価格フィールドの通貨コードと数値を変更できます。価格フィールドの横に表示される [編集] アイコンをクリックすると、価格フィールドの詳細を編集するために使用するフォームが表示されます。

価格フィールド通貨の詳細

フィールド	説明
通貨	システムのコンボボックスで有効になっている通貨のリスト。単一通貨モードでは、通貨はラベルであり、変更することはできません。
総計	ユーザーのロケールで書式設定された数値。
タイプ	計算済み、固定、複数。 • 価格タイプを [複数] に変更すると、プラットフォームで有効になっているすべての通貨で子レコードが作成されます。子レコードには、最新の通貨換算レートを使用して金額フィールドから換算された値が入力されます。 • 単一通貨モードでは価格タイプを変更できません。 • 価格タイプはいつでも変更できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームのデフォルト通貨値

フォームでは、通貨値は入力された通貨で表示されます。

コンボボックスには利用可能な通貨のリストが表示され、ユーザーのロケールによってその形式が決まります。通貨の数値を入力または変更するときは、ユーザーのロケールで指定されているものと同じ形式で入力します。新規レコードのフォームでは、参照通貨が通貨リストで事前に選択されており、数値は 0 に設定されています。

- レコードが読み取り専用の場合、通貨値は入力されたとおりに [通貨] フィールドに表示され、ユーザーのロケールで書式設定されます。[価格] フィールドには、セッション通貨値が表示されます。
- 単一通貨モードでは、通貨は変更できないラベルであり、[編集] アイコンは表示されません。

通貨インスタンスレコードの編集

通貨インスタンスレコードが存在し、fx_currency_instance テーブルの編集権限を持っている場合、[通貨] フィールドの横に [編集] アイコンが表示されます。financial_mgmt_user ロールを持っているユーザーは、通貨フィールドに関連付けられた値を編集できます。

注: 通常は、fx_currency_instance テーブルを直接編集しないでください。Now Platform によってこれらのテーブルが管理されており、変更すると予期しない結果が生じる可能性があります。

レポートのデフォルト通貨値

レポートの通貨値はユーザーのセッション通貨で表示され、通貨記号を使用してユーザーのロケールで書式設定されます。

レポートの実行方法はユーザーによって決まります。

- 共有レポート：レポートを実行するユーザー。
- スケジュール済みレポート：通常、レポートをスケジュールしたユーザーとして実行されます。

レポートには 次の 2 つのユーザーに固有の値があります。

- ユーザーセッション通貨
- 換算値

注: レポートを実行するユーザーと異なるセッション通貨を使用しているユーザーでは、予期しない結果が発生する可能性があります。

リストのデフォルト通貨値

リストでは、デフォルトの通貨値はユーザーのセッション通貨で表示され、ユーザーのロケールで表示されるように書式設定されます。通常、書式設定された数字は通貨記号の後に続きます。

さまざまなフィールドタイプがリストに次のように表示されます。

フィールド	説明
通貨フィールドタイプ	ユーザーのセッション通貨で表された値。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
価格フィールドタイプ	• 計算済み：ユーザーのセッション通貨での値。 • 固定：ユーザーが入力した通貨値。 • 複数：ユーザーのセッション通貨に関連付けられた値 (この値が存在する場合)。それ以外の場合は、最初に入力された値がユーザーのセッション通貨に換算されます。

通貨値の横にグローバルアイコンが表示され、次のいずれかの値に変更できます。

- ユーザーが入力した値。
- セッション通貨での値。
- 入力した値と、括弧で囲まれた参照通貨での値。

このアイコンは、ユーザーのセッション通貨が入力した通貨と異なる場合に表示されます。アイコンをクリックすると、一覧が順番に表示されます。レコードのプレビューでは、通貨値は入力したとおりに表示され、ユーザーのロケールで書式設定されます。

アグリゲーション

集計操作は通貨列で使用できます。集計操作には、合計、グループ化、平均、最小、および最大が含まれます。集計は次の 2 つのステップで行われます。

- すべてのレコードの参照通貨値を集計します。
- この集計値を表示のためにユーザーのセッション通貨に変換します。

注: 結果の値は、期待した値とは異なる場合があります。通貨フィールドに表示される値と、集計に使用されるその参照通貨の間で、使用される換算レートが変更されている可能性があります。

この制限は、さまざまな価格タイプに適用されます。

- 価格タイプが固定の場合、計算された参照値が古い可能性があります。
- 価格タイプが複数の場合、最初に入力された価格の参照値が使用されます。その他の値は使用されません。

集計値は、ユーザーのロケールで書式設定され、通貨記号とともに表示されます。通貨フィールドは小数点以下 4 桁で格納され、集計は小数点以下 4 桁で表示されます。アップグレードの場合は、*glide.currency_price.use_all_fraction_digits* プロパティを設定する必要があります。詳細については、「デフォルトの通貨の小数点以下桁数を変更する」を参照してください。

フィルタリング

通貨フィールドにフィルターを設定できます。通貨値は通貨コードと数値として入力されます。フィルタリングは、次の 2 つのステップで実行されます。

- フィルターの通貨値が参照通貨に換算されます。
- フィルターの計算された参照値は、レコード内の参照値と比較されます。

一致するレコードがリストビューに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 場合によっては、フィルタリング結果で期待した結果が得られないことがあります。フィルターを実行したときに使用された換算レートが、個々のレコードで参照値を計算したときに使用された換算レートと異なっている場合があります。この制限は、次の価格タイプにも適用されます。

- 価格フィールドタイプが [固定] の場合、計算された参照値が古い可能性があります。
- 価格フィールドタイプが [複数] の場合、最初の価格の参照値が使用され、他の値は使用されません。

インポートおよびエクスポートのデフォルト通貨値

一般に、プラットフォームの境界を越える通貨値は、ユーザーのセッション通貨で表され、ユーザーのロケールで書式設定されます。

インポート

通貨値は、他のフィールドと同様に文字列としてインポートされます。通貨フィールドへのデフォルトの変換マッピングでは、*setDisplayValue()* を使用します。この関数に想定される形式は次のとおりです。

- ユーザーのロケールで書式設定された数値。数値は、ユーザーのセッション通貨での値として取得されます (例：1,234.56)。
- 3 文字の通貨コードが前に付き、セミコロンで区切られた数値 (例：EUR;1.234,56.)。

この動作は、変換マップスクリプトでカスタマイズできます。

エクスポート

通貨値は、CSV、XLSX、PDF、XML など、いくつかの形式でエクスポートできます。エクスポート形式に応じて、通貨値はユーザーのセッション通貨でエクスポートされ、ユーザーのロケールで書式設定されるか、書式設定なしで参照通貨値でエクスポートされます。

関連情報

通貨フィールドの Excel へのエクスポート

スクリプトのデフォルト通貨値

スクリプトで通貨フィールドを使用できます。

これらのメソッドは、GlideElement オブジェクトで使用できます。

通貨値を表示するには、*getDisplayValue()* 表示 API を使用します。表示以外の方法で通貨値を操作するには、書式設定されていない数値を返す/受け入れる API を使用します。

注: 値の計算を実行する前に、*getDisplayValue()* メソッドを使用せずに、文字列を処理して書式設定情報を削除してください。

getValue() や *getCurrencyValue()* などのメソッドは、書式設定されていない数値を文字列として返します。浮動小数点値を取得するには、JavaScript 関数 *parseFloat()* を使用し、結果の値を使用して計算を実行します。これらの値に関連付けられている通貨を取得するには、通貨コードを返す API を使用します。*getCurrencyCode()* メソッドを使用して、フィールドの通貨を判断することもできます。

```
var rate = parseFloat(current.base_rate);
var currencyCode = current.base_rate.getCurrencyCode();
```

setValue() メソッドを使用して通貨フィールドの値を設定します。この通貨がユーザーのセッション通貨である場合は、プレーンな数値またはそれを含む文字列の浮動小数点数を使用します。それ以外の場合は、値に 3 文字の ISO 通貨コードのプリフィックスを付けます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var totalCost = rate*current.hourly_rate;
current.total_cost.setValue(currencyCode + ";" + totalCost);
```

GlideAggregate を通貨または価格フィールドで使用する際は、参照通貨値で作業しています。表示するには、集計値をユーザーのセッション通貨に変換してください。結果の値は、期待した値とは異なる場合があります。通貨および価格フィールドの値と、集計に使用されるその参照通貨の間で、使用される換算レートが変更されている可能性があります。

通貨値を含むレコードを削除すると、プラットフォームによって関連する通貨レコードがすべて削除されます。

注: 通貨フィールドのあるテーブルで *deleteMultiple()* は使用しないでください。常に各レコードを個別に削除してください。

通貨値には小数点以下 4 桁が含まれています。

- *getValue()* などの値を返す API は、小数点以下 4 桁までを返します。末尾のゼロは常に削除されます。
- *getDisplayValue()* などの表示値を返す API には、小数点以下が最小で 2 桁、最大で 4 桁あります。
- GlideAggregate は小数点以下 4 桁を返します。

システムで小数点以下 2 桁を使用することができます。小数点以下 2 桁に設定すると、API によって返される数値には小数点以下 2 桁が含まれます。通貨換算レートにはより多くの小数点以下の桁数がある場合がありますが、通貨フィールドには小数点以下 2 桁しか格納されません。数値を受け入れる API は、小数点以下を 2 桁に丸めます。

- *getValue()* などの値を返す API は、小数点以下 2 桁までを返します。データベースから読み取られた値の末尾の 0 は削除されますが、00 などの値が後で設定された場合は、1.00 を返すことができます。返される末尾の 0 の数には一貫性がありません。
- getDisplayValue() などの表示値を返す API には、小数点以下 2 桁までが含まれます。7.10 などの値でも 2 桁を返すことがありますが、それ以外の場合は末尾の 0 が削除される可能性があります。返される末尾の 0 の数には一貫性がありません。
- GlideAggregate は小数点以下 2 桁を返します。

注: システムで使用される小数点以下の桁数を変更する方法については、「デフォルトの通貨の小数点以下桁数を変更する」を参照してください。

次の例では、ユーザーのロケールがドイツ (de.DE) に設定され、参照通貨が USD に設定されています。値では、通貨値として日本円で 21345.67、ユーロで 1563.72、米ドルで 1152.48 を使用します。

通貨フィールドにアクセスするためのメソッド

メソッド名	説明	例
getValue()	ユーザーのセッション通貨で、書式設定されていない数値として通貨値を返します。	1563.72
getReferenceValue()	参照通貨で、書式設定されていない数値として通貨値を返します。	1152.48
getSessionValue()	ユーザーのセッション通貨で、書式設定されていない数値として通貨値を返します。	1563.72

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通貨フィールドにアクセスするためのメソッド (続く)

メソッド名	説明	例
getCurrencyValue()	書式設定されていない数値として入力された通貨値を返します。	21345.67
getDisplayValue()	ユーザーのセッション通貨で通貨値を返します。ユーザーのロケールと通貨記号で書式設定されます。	€1.563,72
getSessionDisplayValue()	ユーザーのセッション通貨で通貨値を返します。ユーザーのロケールと通貨記号で書式設定されます。	€1.563,72
getReferenceDisplayValue()	参照通貨で通貨値を返します。ユーザーのロケールと通貨記号で書式設定されます。	$1,152.48
getCurrencyDisplayValue()	入力された通貨値を返します。ユーザーのロケールと通貨記号で書式設定されます。	¥21.345,67
getCurrencyString()	書式設定されていない数値として入力された通貨値を返します。3 文字の ISO 通貨コードのプリフィックスが付けられ、セミコロンで区切られます。	JPY 21345.67
getCurrencyCode()	入力された通貨値の 3 文字の ISO 通貨コードを返します。	JPY
getSessionCurrencyCode()	ユーザーのセッション通貨の 3 文字の ISO 通貨コードを返します。	EUR
getReferenceCurrencyCode()	参照通貨の 3 文字の ISO 通貨コードを返します。	USD
setValue()	通貨値を次のように設定します。 • ユーザーのセッション通貨で値として取得された書式設定されていない数値。 • 3 文字の通貨コードのプリフィックスが付けられ、セミコロンで区切られた書式設定されていない値。	4369.21 または JPY 4369.21
setDisplayValue()	通貨値を次のように設定します。 • ユーザーのセッション通貨で値として取得され、ユーザーのロケールで書式設定された数値。	4369.21 または JPY 4369.21

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通貨フィールドにアクセスするためのメソッド (続く)

メソッド名	説明	例
	• 3 文字の通貨コードのプリフィックスが付けられ、セミコロンで区切られた、ユーザーのロケールで書式設定された数値。	

FX 通貨フィールド

FX (外国為替) 通貨フィールドは、ほとんどのアプリケーションにある標準 (デフォルト) 通貨フィールドの代わりに使用します。高度に構成可能で、カスタムレートテーブル、レポート集計の使用をサポートし、変換計算の可視化を向上させます。

注: FX 通貨機能を使用するためにプラグインをインストールする必要はありません。この機能は、デフォルトで有効になっています。

考慮事項

次のことが必要な場合は、標準通貨フィールドの代わりに FX 通貨フィールドタイプを使用します。

- たとえば、フィールドの値として 100 ユーロ、200 円、30 USD がある場合など、複数の通貨で表された値をサポートする場合。FX 通貨フィールドは、標準通貨フィールドよりも効果的に複数通貨アプリケーションをサポートできます。
- 内部動作や通貨値の書式の指定など、FX 通貨フィールドの構成方法を制御する場合。

  通貨構成の詳細については、「FX 通貨フィールドの動作を構成する」を参照してください。
- カスタムの換算レートテーブルを作成する場合。

  カスタムレートテーブルの詳細については、「カスタムレートテーブルを使用して換算レートを追加する」を参照してください。
- 実際の通貨換算がいつ行われるかをより詳細に制御する場合。FX 通貨値はオンデマンドでのみ換算されるため、換算結果の透明性が大幅に向上します。

  通貨換算の詳細については、「FX 通貨フィールド換算の仕組みを理解する」を参照してください。
- 通貨換算計算の透明性を高める場合。換算日、参照通貨、表示される小数点以下桁数などの計算コンポーネントを表示および構成できます。
- FX 通貨フィールド値を使用してクエリ条件をビルドします。利用可能なクエリ条件については、「フィルターとクエリに使用できる演算子」を参照してください。
- より豊富なスクリプト機能が利用可能な API を使用して FX 通貨フィールドにアクセスする場合。
- レポートを目的として、ユーザーが入力した通貨値を集計するか、選択した参照通貨で集計する場合。
- 通貨 [fx_currency] テーブルと *ScriptableCurrencyCode* API の数値コードフィールドを持つ通貨には、3 桁の ISO 4217 数値通貨コードを使用します。詳細については、「ScriptableCurrencyCode :グローバル」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: FX 通貨フィールドはベースアプリケーションとカスタムアプリケーションに追加でき、既存の標準通貨フィールドとは独立して機能します。ただし、標準通貨フィールドを FX 通貨タイプフィールドに変換または変更することはできません。標準通貨フィールドを FX 通貨フィールドに変換してから、データを一方から他方に移行する機能はありません。

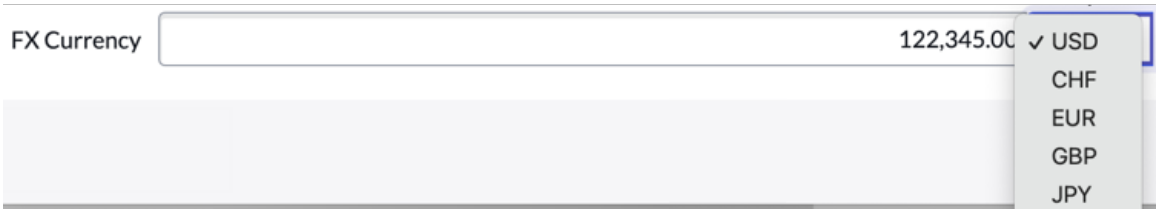
関連情報

フィールドタイプの参照

フォームの FX 通貨の値について

フォームでは、FX 通貨フィールドはスクリプトのドット連結可能フィールドのように動作します。これは、入力フィールドと、通貨コードを選択するための付属のリストで構成されます。

具体的には、フォームに表示される FX 通貨フィールドには次のものが含まれます：



- 割り当てられたユーザーロケールに従って書式設定された、通貨数値を入力するための空のフィールド。たとえば、米国では、セントを入力するために小数点以下 2 桁で書式設定します。

  これが新しいレコードの場合、フィールドは空です。既存のレコードの場合は、前回に入力した通貨額が表示されます。

- 通貨 [fx_currency] テーブルからの、有効な通貨の選択リストです。デフォルトの通貨コードは、ユーザーのロケールに基づいています。エントリセッション中に使用する別の通貨を選択できます。

  たとえば、米国では、ユーザーのロケールに基づくデフォルトの通貨値は USD です。通貨エントリセッション中に使用する別の通貨コードを選択できます。

- 編集アイコン ( ) をクリックします。割り当てられた currency_instance_admin ロールを持つユーザーは、ロールをクリックして、付随する通貨インスタンス [px_currency2_instance] レコードの通貨の詳細を編集できます。

FX 通貨フィールド換算の仕組みを理解する

既存のシステム通貨レートを使用するか、または FX 通貨処理で使用するカスタム換算レートテーブルを定義することができます。

通貨換算レートは、ある通貨を別の通貨に交換するための換算係数を表します。換算レートは、ある通貨で表される通貨値を別の通貨に換算するときに使用されます。換算は、保存用 (たとえば、参照通貨への換算) または表示用 (たとえば、セッション通貨への換算) で実行します。

換算が発生したときの処理

FX 通貨フィールドは、通貨インスタンス [fx_currency2_instance] レコード内の値をドット連結可能フィールドとして公開します。FX 通貨フィールドに保持されているすべてのデータに変換なしでアクセスできます。換算は次の状況で発生する可能性があります。

1. 挿入か更新かにかかわらず、通貨値を入力したときに計算される参照値の計算。参照通貨値と入力した通貨値が保存されます。この計算が行われると、参照値は再計算されません。
2. 必要な通貨への変換を実行する `getDisplayValue()` から返されたセッション表示値の計算。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

換算レートは、[システムローカリゼーション] > **[FX** 通貨構成] の [換算レートテーブル] と [変換日ソース] フィールドの設定に基づいています。

> **注:** これらの設定の詳細については、「通貨換算のレートテーブルとデータソースを指定します。」を参照してください。

換算レート

FX 通貨換算レートは、次の方法で保存されます。

- システムレート [fx_system_rate] テーブル：システム換算レートが含まれます。各レコードには、ユーロから特定の通貨への換算レートが含まれています。レートは、ECB Web サイトから、[システムレートの取得 (Retrieve System Rates)] というスケジュール済みジョブによって毎日ダウンロードされます。詳細については、「レート更新ジョブをスケジュールする」を参照してください。
- カスタムレートテーブル：カスタム通貨換算レートが含まれます。カスタムレートテーブルは通貨換算レート [fx_conversion_rate] テーブルを拡張します。カスタムレートテーブル作成の詳細については、「カスタムレートテーブルを使用して換算レートを追加する」を参照してください。

リストおよびレポートの **FX** 通貨値について

デフォルトでは、リストおよびレポートの FX 通貨フィールドに表示される通貨の値は、FX 通貨フィールドに直接入力する値です。レポートの場合、デフォルトでは、FX 通貨フィールドの集計は参照通貨値です。

リストビューの **FX** 通貨値

リストでは、FX 通貨の値は `getDisplayValue()` から返された書式設定済み通貨文字列として表示されます。

- [システムローカリゼーション] > **[FX** 通貨構成]の [表示桁] フィールドと [表示値通貨] フィールドの設定によって、リストに通貨値がどのように表示されるかが決まります。
- 詳細については、「FX 通貨フィールドとその表示パラメーターを特定する」を参照してください。

別の FX 通貨フィールドに依存する FX 通貨フィールドの場合、通貨値は依存先に関連付けられた通貨インスタンス [fx_currency2_instance] レコードから取得されます。表示値の形式は、[システムローカリゼーション] > **[FX** 通貨構成]での表示設定の構成に基づいています。

> **注:** カスタムテーブルの [FX 通貨] フィールドは、実際のレコードへの参照 (sys_id) を格納する参照フィールドです。sys_id は 32 文字であるため、[FX 通貨] 列の [最大長] は 32 (デフォルト) でなければなりません。

リストのフィルタリングの **FX** 通貨値

リスト内では、FX 通貨フィールドのフィルタリングは、標準の通貨フィールドとは異なる方法で動作します。フィルタリングは、通貨値が最初に FX 通貨フィールドに入力されたときに選択された通貨タイプを使用して行われます。リストをフィルタリングする際、参照通貨は考慮されません。したがって、フィルタリングされていないリストに複数の通貨の FX 通貨フィールドエントリが含まれている場合、フィルタリングされたリストには、指定されたフィルタリング通貨を使用して最初に入力されたレコードのみが含まれます。

- たとえば、通貨値をユーロ (EUR) で入力し、参照通貨が米ドル (USD) である場合、参照通貨値がフィルタリングされていないリストに表示されることがあります。
- ただし、リストをフィルタリングして通貨として USD を選択した場合、最初にユーロで入力された通貨値は表示されません。この場合、最初に USD で入力された通貨値のみが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

依存 FX 通貨フィールド

FX 通貨ビューまたは依存フィールドを使用すると、特定の FX 通貨フィールドの [システムローカリゼーション] > **[FX 通貨構成]**で定義された代替の表示構成を使用できます。FX 通貨フィールドの構成の詳細については、「FX 通貨フィールドの動作を構成する」を参照してください。

FX 通貨フィールドを作成するときは、別の FX 通貨フィールドに依存するフィールドとしてマークすることができます。FX 通貨フィールドを依存としてマークすると、元の FX 通貨フィールドの構成設定を使用して、金額を異なる通貨で表示することができます。依存フィールドに加えた変更は、元の FX 通貨フィールドには影響しません。

FX 通貨のレポート、アグリゲーション、およびグループ化

レポートに含める FX 通貨フィールドを選択すると、リストビューと同じ方法で表示されます。

- FX 通貨フィールドは、*`getDisplayValue()`* から返された書式設定済み通貨文字列として表示されます。
- [システムローカリゼーション] > [すべてのプロパティ] の [表示値の通貨] フィールドを [セッション通貨で表示] に設定すると、レポートを実行しているユーザーに割り当てられているセッション通貨が表示されます。

通貨インスタンスレコード内の同様の参照通貨値を集計できます。Now Platform® の集計された FX 通貨データ形式は次のとおりです。

FX 通貨の集計値

タイプ	説明
文字列	アグリゲーションの値。集計される値が FX 通貨値である場合、戻り値は次のように `currency_code:currency_value` の形式になります。 `USD:134.980000` それ以外の場合、戻り値は、`134.980000` などの通貨値のみです。 **注:** フィールドに混合通貨タイプの FX 通貨値が含まれている場合、値を集計することはできません。値はセミコロン (;) として返されます。

たとえば、トランザクションレコードの [コスト] フィールドが FX 通貨フィールドである場合は、*`cost.amount`* または *`cost.currency`* でグループ化できます。

- SUM などの集計操作は、 `SUM(amount)` または `SUM(reference_amount)` として変換されます。グループ化の通貨値に関連付けられている通貨が同じである場合、集計ソースによって変換が決定されます。

  たとえば、`GlideAggregate.getAggregate()` によって返される集計値は、USD; 1234.56 という形式の文字列です。合計通貨値は、グループ化のすべての通貨値に関連付けられている単一の参照通貨で表されます。

- グループ化の通貨値に関連付けられた異なる通貨がある場合、集計値は空になります。たとえば、通貨値の一部が米ドル、一部がユーロ、その他が円である場合、集計値は空になります。

FX 通貨フィールドでグループコマンドを使用することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- これは、集計ソースで指定されているように、通貨と金額、または reference_currency と reference_amount でグループ化するのと同じです。
- グループ化の値を使用するには、FX 通貨フィールドをドット連結するか、`getDisplayValue()` などの API を使用します。

関連情報

FX 通貨のグローバル設定の構成

FX 通貨フィールドの動作を構成する

インポートおよびエクスポートの FX 通貨値

一般的に、プラットフォームの境界を越える通貨値は、`getDisplayValue` によって返されるものを表します。通常、この通貨値は、ユーザーがトランザクションの FX 通貨フィールドに入力するデフォルト値です。

FX 通貨のインポート

デフォルトの `setDisplayValue()` インポートメソッドを使用する場合、FX 通貨は標準の通貨フィールドと同様に機能します。`USD;1,234.56` などの値を `setDisplayValue("USD;1,234.56")` としてインポートします。次に、値を 3 文字の ISO 通貨コードと、その後にセミコロン、その後にユーザーのロケールで書式設定された数値として解析します。このメソッドは、ほとんどのユースケースで機能します。

他の通貨インスタンスフィールドのデフォルトは、[ローカリゼーション] > **[FX 通貨構成]**で定義した FX 通貨フィールドの構成から取得されます。これらのフィールドを明示的に設定するために、これらのフィールドを目的の値に設定するカスタムインポートスクリプトを使用することができ、場合によっては別のインポート列の値を使用することもできます。

FX 通貨データをインポートするには、さまざまな方法があります。

手法	説明
カスタムレートテーブルへのデータのインポート	レートを直接編集する以外の、カスタムレートをインポートするための主な方法です。既存のレートを変更しても、そのレートを使用する既存の通貨の値は更新されません。 **注:** これはインポート専用です。

FX 通貨のエクスポート

FX 通貨データをエクスポートするには、さまざまな方法があります。

手法	説明
XML の表示	XML ペイロード内にバンドルされた各 FX 通貨フィールドのインスタンスレコードを含む XML ファイルを表示します。
XML にエクスポート	すべてのインスタンスレコードのアンロードを含むアンロード XML を表示します。
Excel/PDF にエクスポート	`getDisplayValue()` を使用してフィールドからデータを抽出してエクスポートするデフォル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手法	説明
	トの方法を使用します。FX 通貨フィールドの場合、このメソッドを使用すると、$1,234.56 の形式の通貨文字列が返されます。 変換せずに FX 通貨フィールド内の特定の情報に直接アクセスするには、ドット連結を使用してその列をエクスポートします。

通貨フィールドの構成

標準通貨と外国為替 (FX) 通貨のデフォルトを構成します。

標準通貨の使用に必要なデフォルトの設定

インスタンスで標準通貨フィールドを使用するために必要なデフォルトを設定します。

デフォルトの通貨フィールドの構成を制御し、インスタンスで使用する

インスタンスで通貨フィールドをどのように構成して使用するかをコントロールできます。

以下のプロパティを通貨フィールドで使用できます。

注: システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。

デフォルト通貨フィールドのプロパティ

プロパティ	説明
glide.sys.audit_currency_value	**true** の場合、監査レコードの通貨フィールドは、`USD;1234.56` の形式のユーザーが入力した値です。**false** の場合、値はセッション通貨での数値です。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：**false** • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル • 詳細を見る： 監査レコードのデフォルト通貨フィールドを構成する
glide.currency_price.use_all_fraction_digits	**true** の場合、通貨フィールドは小数点以下 4 桁になります。**false** の場合、小数点以下 2 桁が使用されます。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：**false** • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル • 詳細を見る： デフォルトの通貨の小数点以下桁数を変更する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルト通貨フィールドのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
glide.currency_price_optimizer.enabled	**true** の場合、オプティマイザーが使用されます。**false** の場合、オプティマイザーは使用されません。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：**True** • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル • 詳細を見る： 通貨オプティマイザーを構成する
glide.currency_price_optimizer.min_rows	オプティマイザーに必要な親テーブルの最小行数。存在している行数がこの数より少ない場合、オプティマイザーは使用されません。 • タイプ：数値 • デフォルト値：**4** • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル • 詳細を見る： 通貨オプティマイザーを構成する
glide.excel.convert_to_user_currency	**true** の場合、テーブルの通貨フィールドがユーザーのセッション通貨で出力されます。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：**false** • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル • 詳細を見る： 通貨フィールドの Excel へのエクスポート
glide.excel.fixed_currency_usd	**true** の場合、テーブルの通貨フィールドは米ドルに換算されます。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：**false** • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル • 詳細を見る： 通貨フィールドの Excel へのエクスポート
glide.system.locale	値の形式は `Language.Country` であり、言語は ISO 639 言語コード、国は ISO 3166 言語コードです。内部的に

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルト通貨フィールドのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	は、この値は Java で指定されたとおりに使用されます。システムのロケール設定は、Java でサポートされているロケール のリストに含まれている必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：空 • 場所：[システムプロパティ] > [システムローカリゼーション] • 詳細を見る： ロケール設定

関連情報

通貨フィールドの Excel へのエクスポート

デフォルトの通貨の小数点以下桁数を変更する

通貨フィールドと計算で保存および使用される小数点以下の桁数を指定できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[sys_properties.list]** に移動します。
2. *glide.currency_price.use_all_fraction_digits* を見つけて、目的の値に設定します。

値	説明
false	小数点以下 2 桁を使用します。
true	小数点以下 4 桁を使用します。この値がデフォルトです。

監査レコードのデフォルト通貨フィールドを構成する

監査レコードに保存される通貨値をコントロールできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. [すべて] > **[sys_properties.list]** に移動します。
2. *glide.sys.audit_currency_value* を見つけて、目的の値に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

値	説明
false	監査レコードに入力された値は、セッション通貨での数値です。通貨コードは含まれません。この値がデフォルトです。
true	ユーザーが米ドル形式で入力した値。例：1234.56。

通貨オプティマイザーを構成する

通貨/価格フィールドでオプティマイザーを使用するようにシステムを構成し、リストビュー (通貨/価格値の読み取り) を高速化することができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[sys_properties.list]** に移動します。
2. 通貨オプティマイザーをオンにするには、*glide.currency_price_optimizer.enabled*を見つけて目的の値に設定します。

値	説明
false	オプティマイザーは使用されません。
true	オプティマイザーが使用されます。この値がデフォルトです。

3. 通貨オプティマイザーに必要な最小行数を設定するには、*glide.currency_price_optimizer.min_rows* を見つけて目的の値に設定します。デフォルト値は 4 です。

デフォルトの通貨換算

通貨値は、保存およびアクセスするときに他の通貨に換算できます。

次のような状況で、換算が発生する可能性があります。

- 通貨値は、挿入時か更新時かにかかわらず、保存時に参照通貨に換算されます。参照通貨値と通貨値が保存されます。
- 通貨値は、表示のためにユーザーのセッション通貨に換算されます。
- フィルターに入力された値は、フィルターで指定された通貨を使用して参照通貨に換算されます。

換算レートは fx_rate テーブルに保存されます。各レコードには、特定の通貨からユーロへの換算レートが含まれています。レートは、ECB Web サイトから、ECB 為替レートのロードと呼ばれるスケジュール済みジョブによって毎日更新されます。

ある通貨から別の通貨への通貨換算には、2 つのレートが含まれます。

- 実際：fx_rate テーブル内で、各レコードには、特定の通貨からユーロへの換算レートが含まれています。
- 予想：fx_rate テーブル内で、各レコードには、ユーロから特定の通貨への換算レートが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

換算を実行するたびに、最新の換算レートが使用されます。したがって、計算によって予期しない結果が生じる可能性があります。例：

- 参照通貨値を格納するときに、異なる通貨値に異なるレートが適用される可能性があります。したがって、アグリゲーションでは、異なるレートで値を結合し、別のレートで換算して戻す可能性があります。
- フィルター値は現在のレートで換算されますが、データベース内でフィルターされる値は異なるレートで換算される可能性があります。今日のレートの $100 のフィルターは、昨日のレートで取得した $99 の値と一致する可能性があります。

注: 表示の目的のために、使用される通貨値は、ユーザーが入力したものをセッション通貨に換算したものです。ただし、アグリゲーションとフィルタリングでは、参照通貨値が使用されます。参照通貨を使用すると、異なるレートで換算された通貨値を比較することができます。

レート更新ジョブをスケジュールする

欧州中央銀行からの通貨換算テーブルのダウンロードを夜間に実行するように、ECB 為替レートロードをスケジュールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この動作の頻度を調整することも、完全に無効にすることもできます。定期的な更新をオフにして為替レートテーブルを手動で管理する方法については、「独自の通貨換算レートを使用する」および「FX 通貨フィールド」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムスケジューラー] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. [システムレートの取得 **(Retrieve System Rates)]** という名前のジョブを開きます。
3. 必要に応じてスケジュールを変更します。

   ジョブは、実行された後に、為替レート [fx_rate] テーブルからレートをロードして保存します。[システムローカリゼーション] > [為替レート]に移動してそれらを表示します。

独自の通貨換算レートを使用する

すべての通貨換算は、為替レートテーブルに格納されているレートに基づいています。欧州中央銀行 (ECB) からの定期的な更新をオフにして、テーブルを手動で管理することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ECB 為替レートロードでは、ECB から次の通貨の為替レートがロードされます。

http://www.ecb.int/stats/eurofxref/eurofxref-daily.xml 。

ECB が特定の通貨の日次レートを提供しない場合は、為替レートテーブルにレートを手動で入力できます。インポートセット、またはより多くの通貨レートのアップロードを提供する別のサービス (JSON や SOAP など) を使用します。その後、同様のスケジュール済みジョブを追加して、これらの通貨を更新できます。

手順

1. [すべて] > [システムスケジューラー] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. **ECB** 為替レートロードという名前のジョブを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [トリガータイプ] フィールドで、**[--なし-- (-- None --)]** を選択します。
4. 手動でまたはインポートセットを使用して、新しい為替レートを入力します。

FX 通貨の使用に必要なデフォルトの設定

インスタンスで FX 通貨フィールドを使用するために必要なデフォルトを設定します。

FX 通貨処理を有効にするには、次のセットアップタスクを実行します。

カスタムレートテーブルを使用して換算レートを追加する

カスタムレートテーブルを作成して、繰り返し可能で一貫性のある計算を行うことができます。カスタムレートテーブルでは、換算レートとレート換算の頻度をコントロールできます。カスタムレートテーブルを定義しない場合、FX 通貨フィールドはシステム換算通貨レート [fx_system_rate] テーブルを使用します。このテーブルは、ECB (Europenian Central Bank) Web サイトから毎日レートを更新します。

始める前に
必要なロール：admin、currency_admin

このタスクについて
換算率はさまざまな方法で見積もることができます。

- 反転可能または反転不可能な直接換算レート (A -> B) (つまり、A -> B のレート R が与えられた場合、B -> A のレートは 1/R として算出できます)。
- 中間通貨による間接換算レート (A -> C および C -> B)。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブル] に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [ラベル] フィールドに、換算レートの名前を入力します。
   たとえば、「Convert-US-Euro」と入力します。
4. [拡張] フィールドで、通貨換算レート [fx_conversion_rate] テーブルを選択します。
5. 残りのフィールドに入力して、新しい拡張テーブルを作成します。
   詳細については、「テーブルの作成」を参照してください。
6. [送信] をクリックします。
7. 新しいテーブルに移動し、フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
換算元通貨	レート換算テーブルの換算元通貨。たとえば、米ドルから換算する場合は USD です。
換算先通貨	レート変換テーブルの換算先通貨。たとえば、ユーロに換算する場合は EUR です。
スパン開始	この通貨レートの有効期間が開始される日付/時刻 (2020 年 1 月 1 日 00:00:00 (January 1, 2020 00:00:00) など)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スパン終了	この通貨レートの有効期間が終了する日付/時刻 (2020 年 1 月 30 日 23:59:59 (January 30, 2020 23:59:59) など)。
順番	期間スパンが重複する場合に通貨換算で通貨レートが選択される順番。 日付/時刻と通貨のペアについて、スパンの開始が日付/時刻以下で、スパンの終了が日付/時刻以上のレートが複数ある場合、通貨換算で最も小さい順番のレートが選択されます。
レート	実際の換算レート。小数点以下 6 桁の小数として格納されます。

8. [更新] をクリックします。

次のタスク
カスタムレートテーブルを作成した後：

1. テーブルに手動で入力するか、データをインポートして入力します。
2. このレートテーブルをグローバルベースで使用するには、*glide.currency2.system_rate_table* システムプロパティを変更します。

   特定の FX 通貨フィールドに使用するには、[システムローカリゼーション] > **[FX** 通貨構成]の [換算レートテーブル] フィールド設定を変更します。

関連情報
インポートおよびエクスポートの FX 通貨値

FX 通貨のグローバル設定の構成

通貨換算のレートテーブルとデータソースを指定します。

FX 通貨のグローバル設定の構成
FX 通貨を設定して使用する前に、関連するシステムプロパティを確認し、デフォルトの動作を確認または変更してください。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
システムプロパティで設定したグローバルデフォルトは、すべての FX 通貨フィールドに構成オプションを適用します。その後、[システムローカリゼーション] > **[FX** 通貨構成]で特定の辞書属性についてそれらのデフォルトをカスタマイズできます。通貨構成を作成したときは、それを追加した FX 通貨フィールドにのみそれらの設定が適用されます。FX 通貨の構成の詳細については、「FX 通貨フィールドの動作を構成する」を参照してください。

特定の FX 通貨フィールドの FX 通貨構成設定は、システムプロパティよりも優先されます。アドミニストレーターはプロパティのグローバル構成を設定し、フィールドごとに例外を適用できます。

- *display_digits* と *display_value* を除いて、システムのデフォルトを変更した場合、変更は更新された値と新しい値にのみ適用されます。
- 既存の値とデータは変更されず、構成に応じて表示が異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: 通貨 [fx_currency] テーブルを直接編集しないでください。このテーブルはシステムによって管理され、変更すると予期しない結果が生じる可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムローカリゼーション] > **[FX** 通貨構成]に移動します。
2. システムのデフォルトを確認し、必要な変更を行います。

FX 通貨フィールドのプロパティと属性

システムプロパティ	**FX** 通貨構成のマッピング	説明
glide.currency2.display_digits	currency_display_digits	FX 通貨フィールドに表示されるデフォルトの桁数。 **注:** フォームでは、FX 通貨フィールドに、入力した桁数 (最大 12 桁) が表示されます。 ◦ タイプ：数値 ◦ デフォルト値：-1、または通貨デフォルト ◦ 利用可能なオプション：0～12 ◦ 開発：GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.display_value	currency_display_value	`getDisplayValue()` から返されるデフォルトの通貨表示値。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：as_entered ◦ 利用可能なオプション： ▪ as_entered：ユーザーが入力した通貨値 ▪ in_session_currency：ユーザーが入力し、セッション通貨に変換された通貨値 ▪ in_reference_currency：ユーザーが入力し、参照通貨に変換された通貨値 ◦ 開発：GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.system_rate_table	conversion_rate_table	通貨換算を実行するために使用される換算レートテーブル。デフォルトでは、通貨換算のソースは、欧州中央銀行から取得した日次参照レートを格納するシステム通貨換算レート [fx_system_rate] テー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ	FX 通貨構成のマッピング	説明
		ブルです。カスタムレートテーブルを定義している場合は、通貨換算で使用されるレートテーブルを変更できます。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：fx_system_rate ◦ 利用可能なオプション：通貨換算レートテーブル [fx_conversion_rate] を拡張する任意のテーブル ◦ 詳細を見る：「FX 通貨フィールド換算の仕組みを理解する」および「デフォルトの通貨換算」 ◦ 開発：GlideCurrencyConverter GlideCurrencyExchangeValue
glide.currency2.default_reference_currency	reference_currency	参照通貨に使用される 3 桁の ISO 通貨コード。FX 通貨フィールドのデフォルトの参照通貨はシステム参照通貨です。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：*glide.system.reference_currency* を true に設定した場合は、*glide.system.reference_currency* によって決定される 3 桁の ISO 通貨コード。 false に設定した場合は、システムロケールがデフォルトになります。 ◦ 詳細：セッションと参照通貨 ◦ 開発：GlideElementCurrency2

FX 通貨フィールドをテーブルに追加する

FX 通貨フィールドを構成して使用する前に、まず[システム定義] > [テーブル]で既存のテーブルまたは新しいテーブルにそれを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

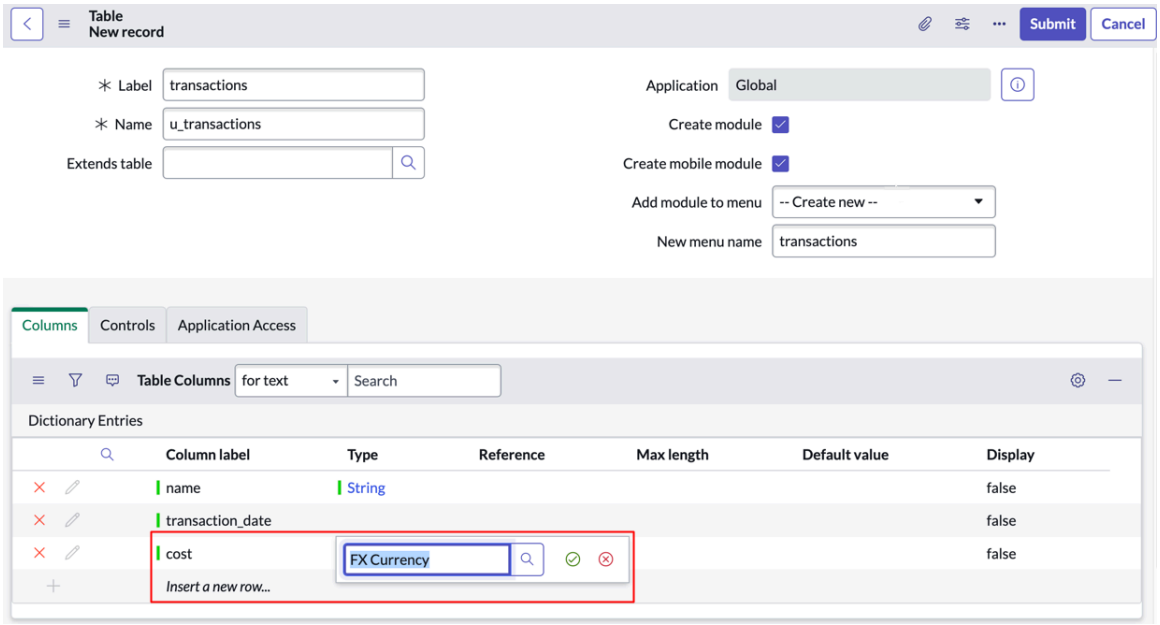
このタスクについて
たとえば、トランザクション情報を格納し、`cost` という FX 通貨フィールドを含む、`transactions` という名前の新しいカスタムテーブルを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 通常の手順に従ってテーブルを追加するか、既存のテーブルにアクセスします。
   インスタンスでのテーブル作成および変更の詳細については、「テーブルの作成」を参照してください。
2. [列] セクションで、[テーブルの列] 埋め込みリストを使用してテーブルに列を追加します。
3. [列ラベル] フィールドに列名を入力します。
   たとえば、`cost` と入力します。
4. [タイプ] フィールドで、フィールドタイプとして **[FX 通貨]** を選択します。

Example



5. 必要に応じて、その他の必須パラメーターを入力します。

   注: カスタムテーブルの **[FX 通貨]** の [最大長] の値は変更しないでください。[最大長] は 32 (デフォルト) でなければなりません。

6. [送信] をクリックします。

FX 通貨フィールドの動作を構成する

グローバル通貨のデフォルトを設定した後、特定のテーブルフィールドのカスタム FX 通貨構成を作成できます。FX 通貨を使用するテーブルフィールドを特定し、通貨換算計算の実行、表示、フィルタリング、および集計方法を定義します。

FX 通貨を使用する選択したフィールドごとに、次の設定を構成します。

- リスト、フォーム、およびレポートでの小数点以下桁数と通貨の表示を管理します。
- FX 通貨フィールドに入力された通貨値をレポート集計の共通通貨に換算するための参照通貨コードを特定します。
- 通貨換算に使用するレートテーブルとデータソースを特定します。
- カスタムの変換レートをフィルタリングするために使用するレートとターゲットフィールドを指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 通貨構成を作成したときは、それを追加した FX 通貨フィールドにのみそれらの設定が適用されます。FX 通貨の構成は、[システムローカリゼーション] > [すべてのプロパティ]で設定したグローバルシステムプロパティよりも優先されます。

グローバル通貨のデフォルトの詳細については、「FX 通貨のグローバル設定の構成」を参照してください。

デフォルトはいつでも変更できます。変更しても既存の値には影響しませんが、既存の値の操作が困難になる可能性があります。

- たとえば、[通貨] タブの [参照通貨] フィールドを変更すると、既存のインスタンスレコードでは古い参照通貨が使用され、新しいインスタンスレコードには新しい参照通貨が使用されます。参照値が複数の異なる通貨になるため、集計などの操作を実行できません。
- ただし、通貨インスタンス [fx_currency2_instance] テーブル内の実際の参照通貨には FX 通貨フィールドでアクセスできるため、この集計を実行する任意のスクリプトを使用できます。

FX 通貨フィールドとその表示パラメーターを特定する

FX 通貨構成を適用するテーブルとテーブル内のフィールド (cost など) を指定します。次に、フィールドの小数点以下桁数と通貨表示パラメーターを選択します。

始める前に

必要なロール：admin、currency_admin

手順

1. [すべて] > [システムローカリゼーション] > **[FX 通貨構成]** に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [テーブル] フィールドで、FX 通貨辞書属性を含むテーブルを選択します。
   たとえば、トランザクション情報を格納するカスタムテーブルを作成し、FX 通貨フィールドを含める場合は、テーブルリストからそのテーブルを選択します。インスタンスでのテーブル作成の詳細については、「テーブルの作成」を参照してください。
4. [フィールド] フィールドで、FX 通貨タイプの列を選択します。
   たとえば、トランザクションコストを入力するためのカスタムテーブル列を作成した場合は、テーブルのフィールドのリストからその列を選択します。
5. [保存] をクリックします。
6. [表示] タブをクリックします。
7. [表示桁] フィールドで、リストとレポートの小数点以下の桁数を選択します。

オプション	説明
通貨のデフォルト	指定した通貨自体に慣習的に適している、リストおよびフォームに表示される桁数。例： ◦ USD：小数点の後に 2 桁が表示されます (例：12.33)。 ◦ ディナール：小数点の後に 3 桁が表示されます (例：69.535)。 ◦ 円：円ではセントを使用せず、数字は最後の値に丸められるため、小数点以下の桁は表示されません。たとえば、計算された通貨値「69.535」は、70 円に切り上げられて表示されます。
0～12	小数点の後に表示する特定の桁数。0～12 の値を選択できます。1 より大きい値を選択すると、値が 0 で埋められます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	◦ たとえば、 3 を選択し、計算された値が 1.1 の場合、表示される通貨値は 1.100 になります。 ◦ 5 を選択した場合、表示される値は 1.10000 になります。

注: フォームでは、FX 通貨フィールドに、ユーザー入力した桁数 (最大 12 桁) が表示されます。

8. [表示値通貨] フィールドで、フォームおよびリストの指定された FX 通貨フィールドに表示される通貨値を選択します。

オプション	説明
グローバルデフォルトを使用	[システムローカリゼーション] > [すべてのプロパティ]の *glide.currency2.display_value* システムプロパティで設定したグローバルデフォルトを使用します。
入力どおりに表示	指定された FX 通貨フィールドに入力された通貨値。たとえば、ユーザーのロケールが米ドルの場合、エントリセッション中に通貨としてユーロを選択すると、値はユーロで表示されます。
セッション通貨で表示	指定された FX 通貨フィールドに入力された通貨値が、セッション通貨に換算されます。 ◦ たとえば、ユーザーのロケールが米国の場合、セッション通貨は米ドルで表示されます。 ◦ ユーザーのロケールが日本である場合、セッション通貨は円で表示されます。 ユーザーロケールの詳細については、「ロケール設定」を参照してください。
参照通貨で表示	指定された FX 通貨フィールドに入力された通貨値が、[参照 (Reference)] タブの [参照通貨] フィールドで指定された参照通貨に変換されます。 たとえば、通貨金額をユーロで入力した場合、指定された参照通貨が米ドルであれば、米ドルに変換されて表示されます。参照通貨の詳細については、「参照通貨を設定」を参照してください。

9. [集計ソース] フィールドで、レポートの指定されたフィールドの通貨金額を集計するときに使用する通貨タイプを選択します。

オプション	説明
グローバルデフォルトを使用	[システムローカリゼーション] > [すべてのプロパティ]の *glide.currency2.default_reference_currency* プロパティで設定したグローバルデフォルトを使用します。
入力値として	指定された FX 通貨フィールドに入力された通貨値。 注: このオプションを選択すると、異なる通貨で入力された金額をレポートで集計できない場合があります。たとえば、米ドル、円、およびユーロで通貨金額を入力した場合、金額が適切に集計されないか、合計が間違っている可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
参照値	指定された FX 通貨フィールドに入力された通貨値が、[参照 (Reference)] タブの [参照通貨] フィールドで指定された参照通貨に変換されます。 たとえば、USD を参照通貨として指定すると、このフィールドに入力した値は、入力した通貨に関係なく参照通貨に変換されます。レポートに表示される通貨値は、集計されて変換された参照値です。

10. [保存] をクリックします。

参照通貨を設定

指定された FX 通貨フィールドの参照通貨を設定します。Now Platform は参照通貨を使用し、FX 通貨フィールドに入力された値をレポートの集計を目的として共通通貨に変換します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [通貨] タブをクリックします。
2. [参照通貨] フィールドで、参照通貨に使用される 3 桁の ISO 通貨コードを選択します。たとえば、さまざまな通貨で表された通貨値がレポート集計のために米ドルに変換される場合は、**[USD]** を選択します。

   [システムローカリゼーション] > [すべてのプロパティ]の *glide.currency2.default_reference_currency* プロパティで設定したグローバル参照通貨のデフォルトを使用するには
3. [基準通貨ソース] フィールドで、参照通貨のソースを指定します。
   - この FX 通貨フィールドの通貨値を作成または更新するときに参照通貨のソースとして使用するには、ドット連結フィールドを選択します。
     - たとえば、`Cost` は FX 通貨フィールドで、`my_currency` は USD などの通貨コードを含む通貨 [fx_currency] テーブルの参照フィールドまたは文字列フィールドです。
     - `Cost`フィールドの FX 通貨構成を作成するときは、その参照通貨として `my_currency` を選択します。
   - 別のフィールドから参照通貨を選択しない場合は、**[--なし-- (--None--)]** を選択します。
4. [保存] をクリックします。

通貨換算のレートテーブルとデータソースを指定します。

指定された FX 通貨フィールドの通貨換算に使用するレートテーブルとデータソースを特定します。

手順

1. [レートテーブル] タブをクリックします。
2. [換算レートテーブル] フィールドで、FX 通貨フィールドの通貨値の換算に使用されるレートテーブルを選択します。
   - [システムローカリゼーション] > [すべてのプロパティ] の *glide.currency2.system_rate_table* プロパティで定義したデフォルトのシステムレートテーブルを使用し、[システム通貨換算レート] を選択します。このテーブルには、欧州中央銀行から取得した日次参照レートが保存されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムレートテーブルの詳細については、「デフォルトの通貨換算」を参照してください。

- カスタムレートテーブルを定義している場合は、それを選択して [FX 通貨] フィールドの通貨換算に使用できます。カスタムレートテーブルの定義方法の詳細については、「カスタムレートテーブルを使用して換算レートを追加する」を参照してください。

3. [変換日ソース] フィールドで、FX 通貨フィールドの通貨換算の日付と時刻のソースとして使用するフィールドを選択します。
   - ユーザーが通貨換算を実行する日時を使用するには、**[--**なし**-- (--None--)]** を選択します。
   - 通貨換算の日付と時刻のソースとして使用するには、ドット連結フィールドを選択します。

     たとえば、有効な通貨レートに基づいて通貨換算を実行するには、[トランザクション日付] フィールドを選択します。したがって、7 月 15 日にトランザクションを入力し、7 月 31 日に通貨換算を実行した場合、7 月 15 日に有効な通貨換算レートが使用されます。
4. [保存] をクリックします。

関連情報

FX 通貨フィールド換算の仕組みを理解する

カスタムレートテーブルを使用して換算レートを追加する

フィルタリングに使用するレートとターゲットテーブルのフィールドを選択する

オプションで、換算レート情報をフィルタリングするために使用するレートテーブルとターゲットテーブルのフィールドを指定します。

このタスクについて

たとえば、複数の ERP システムへのインターフェイスを維持し、各 ERP に固有の通貨換算レートがあり、すべてのレートを単一のテーブルで維持するとします。

- 特定の ERP システムのレートを識別するために、ABC、XYZ などの各 ERP システムを識別するエントリを含むシステムフィールドがレートテーブルにあります。FX 通貨フィールドが含まれるターゲットテーブルには、特定の ERP システムに必要な換算レートを識別するための同様の名前のフィールドがあります。
- 通貨換算を実行し、レートとターゲットテーブルのフィールドエントリが一致すると、その特定の ERP に固有のレートが使用されます。

手順

1. [レートフィルター] タブをクリックします。
2. [レートテーブルのフィールド] フィールドで、レートテーブルのフィールドを選択し、換算レートフィルタリングのために指定したターゲットテーブルフィールドと照合します。
   [--なし**-- (--None--)]** を選択すると、換算レートのフィルタリングのためのレートテーブルフィールドの使用がスキップされます。
3. [ターゲットテーブルのフィールド] フィールドで、ターゲットテーブルのフィールドを選択し、レートフィルタリングのために指定したレートテーブルフィールドと照合します。
   [--なし**-- (--None--)]** を選択すると、レートのフィルタリングのためのターゲットテーブルフィールドの使用がスキップされます。
4. [保存] をクリックします。

関連情報

リストおよびレポートの FX 通貨値について

フォームの FX 通貨の値について

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通貨インスタンスレコードの更新

FX 通貨フィールドの通貨エントリの詳細を確認および編集します。

始める前に

必要なロール： FX 通貨フィールドへの ACL アクセス権がある currency_instance_admin、または admin。

手順

1. 次のいずれかの方法を使用して、[通貨インスタンス] レコードにアクセスします。

アクセス方法	説明
FX 通貨フィールドからの直接アクセス	トランザクションレコードの FX 通貨フィールドの横に表示される [編集] アイコン ( ) を選択します。
ナビゲーターバーから	a. [システムのローカリゼーション] > **[FX** 通貨インスタンス]に移動します。 b. 編集する通貨インスタンスレコードを選択します。 注: admin ロールが割り当てられているユーザーのみが、ナビゲーターからこの選択にアクセスできます。

2. フォームのフィールドに入力します。

通貨インスタンス

フィールド	説明
総計	FX 通貨フィールドに入力した通貨金額。ユーザーロケールの通貨コードに従って書式設定されます。金額は、通貨コードおよび最大 12 桁の数値として内部に格納されます。例：`USD; 1234.56`。 注: 通貨値には、通貨金額と通貨コードの 2 つの部分があります。金額は 10 進数の値 (例：`1234.56`) として格納されます。
通貨コード	通貨金額に選択する通貨を示す 3 文字の ISO コード。たとえば、米ドルは USD、ユーロは EUR です。
換算レート	参照通貨値の計算に使用される換算レート。ある通貨で表されたセッション通貨値を別の通貨に変換し、通貨換算レート [fx_conversion_rate] テーブルのレコードへの参照として格納します。 換算レートは、[FX 通貨構成] の [レート] タブにある [FX 通貨] フィールドの [換算レートテーブル] と [変換日ソース] の設定に基づいています。これらの設定の詳細については、「FX 通貨フィールドの動作を構成する」を参照してください。 必要に応じて、換算レートを変更または選択します。
基準総額	計算された参照通貨金額。Now Platform は、[金額] フィールドに入力された通貨値を共通の参照通貨に変換します。これを行うために、[システムローカリゼーション] > **[FX** 通貨構成]の [参

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	照通貨ソース] フィールドと [参照通貨] フィールドの設定を使用します。 計算された参照通貨金額を変更することはできません。 注: 参照通貨の詳細については、「参照通貨を設定」を参照してください。
参照通貨コード	入力した通貨の値が変換された、USD などの参照通貨を識別する 3 文字の ISO コード。参照通貨コードは変更できません。

注: 参照通貨と値は自動的に計算されるため、編集できません。

3. [保存] を選択します。

通貨管理のリファレンス

次のセクションでは、通貨管理に関連するプロパティを示します。

FX 通貨フィールドを含むレコードのライフサイクル

FX 通貨フィールドの動作は、それらを含むレコードのライフタイム中に発生する処理中に変化します。

挿入/更新

FX 通貨フィールドは、通貨インスタンス [fx_currency2_instance] レコードを指します。FX 通貨フィールドの通貨値を変更すると、換算レートが決定され、次の処理の前に参照通貨が計算されます。

- *before*のビジネスルールが実行される前。
- *after*のビジネスルールが実行される前。これには*before*のビジネスルールに加えたさらなる変更が含まれます。

注: FX 通貨フィールドに無効な通貨コードが含まれている場合、これらの 2 つのステージが発生する前に例外条件が表示されることがあります。

監査

FX 通貨フィールドは複数の値を格納する通貨インスタンスレコードを指しているため、監査文字列はこの情報を含む複合データです。システム監査 [sys_audit] テーブルに格納されている文字列は、`EUR;111.222;4555525f5553445f3230313931323033` の形式で、次の値がセミコロンで区切られています。

- 3 文字の ISO 通貨コード。例：`EUR`。
- 書式設定されていない数値としての金額。例：`111.222`。
- 通貨換算レート [fx_conversion_rate] テーブルの換算レートレコードのシステム識別子 (sys_id)。例：`4555525f5553445f3230313931323033`。

ユーザーの履歴行を作成する場合、監査対象の文字列はユーザーのロケールを使用して書式設定されます。`€111.22;2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59;fx_system_rate` の形式で、次の値がセミコロンで区切られています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーロケールの書式設定された通貨文字列。例：`€111.22`。
- システムレート [fx_system_rate] テーブルの換算レートレコードで表される開始スパン-終了スパン。例：`2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59`。
- 換算レートテーブルの名前。例： `fx_system_rate`。

ドット連結可能な通貨インスタンスフィールド

通貨インスタンス [fx_currency2_instance] レコード内の特定のフィールドをドット連結することができ、データベースに格納されているフィールド値は互いに整合性があります。ただし、スクリプトでは、フィールドは個別に変更でき、一部のフィールドしか変更できないため、整合性がなくなる可能性があります。

通貨コード

[通貨] フィールドは参照フィールドではないため、任意の値に設定できます。ただし、無効な通貨コードを入力すると、例外メッセージが生成されます。空の値はセッション通貨コードと見なされます。

クエリ条件

インスタンステーブルのドット連結フィールドにクエリ条件を追加できます。ただし、クエリ条件値が通貨コードと金額を含む特別な形式である場合、ドット連結フィールドでは複合条件として扱われます。値は `XYZ,abc` 形式である必要があり、それぞれ次の意味を示します。

- `XYZ` は通貨コードです。
- `abc` は金額です。

例：`USD, 12.34`。

`cost>USD,12.34` などの条件は、`cost.currency>USD AND cost.amount12.34` として扱われます。

2 番目のオペランドが別の Currency2 フィールドの場合、条件は次のように変換されます。

`cost1>cost2` は、`cost1.currency=cost2.currency AND cost1.amount>cost2.amount` として扱われます。

Now Platform の翻訳とローカリゼーション

指定された地域の言語翻訳とローカリゼーションにより、世界中にサービスを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカリゼーションフレームワーク	システムのローカリゼーション	動的翻訳
サービスカタログアイテム、ナレッジベース記事、ドキュメントテンプレートなどのアーティファクトをプラットフォーム全体で翻訳するプロセスを標準化します。	インスタンス上のユーザーに対し、ユーザーが世界中のどこにいても、場所ベースで翻訳と通貨のサポートを設定できます。	ユーザー生成コンテンツをインスタンスでライブ翻訳して、エージェントとエンドユーザーのコミュニケーションを簡素化します。

Now Platform のグローバリゼーションツールに関するその他のリソースについては、ServiceNow Customer Success Center の「ローカリゼーション」ページを参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク

構成可能なワークフローを通じて、この ローカリゼーションフレームワークアプリはプラットフォーム全体でアーティファクトの翻訳プロセスを標準化します。サービスカタログアイテム、ナレッジベース記事、ドキュメントテンプレートなどを翻訳します。

システムローカリゼーション

システムローカリゼーションにより、ユーザーに専門的なサポートを提供します。ロケールを定義し、特定の時刻や日付と通貨をユーザーに表示するようにローカリゼーション設定を調整します。Now Platformでは複数の言語を利用できるほか、ServiceNow の資料やプラットフォームで翻訳されていない言語へのカスタム翻訳を作成するオプションもあります。

動的翻訳

ユーザー生成コンテンツをインスタンスでライブ翻訳して、エージェントとエンドユーザーのコミュニケーションを簡素化します。任意の機械翻訳サービスプロバイダーと統合して、フォーム、アクティビティストリーム、およびチャットでの翻訳を有効にします。Microsoft Azure と Google Cloud Translator サービスは、動的翻訳のアクティブ化によって部分的に事前構成されていますが、統合ハブを使用してカスタムサービスプロバイダーを構成することもできます。

ローカリゼーションフレームワーク

構成可能なワークフローを通じて、この ServiceNow® ローカリゼーションフレームワーク アプリケーションはプラットフォーム全体でアーティファクトの翻訳プロセスを標準化して拡張します。このようなアーティファクトには、ServiceNow® サービスカタログ アイテム、仮想エージェント トピック、自然言語理解 (NLU) モデル、および ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD) の ドキュメントテンプレート が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

詳細 - ローカリゼーションフレームワーク ローカリゼーションフレームワーク による翻訳とアーティファクトの処理方法について説明します。	構成 - ローカリゼーションフレームワーク インスタンスのローカリゼーションを設定して実装します。	翻訳の要求 翻訳とローカリゼーションの要求を行います。
翻訳プロジェクトの作成 プロジェクトを管理および承認し、単一またはバンドルされたローカライゼーションタスクとアーティファクトの翻訳を実行します。	監視 - ローカリゼーションフレームワーク ローカリゼーションフレームワーク のパフォーマンスと動作を追跡します。	ローカリゼーションフレームワーク に関する参照情報 特定の用語やその他のローカリゼーションフレームワーク に関する参照情報にアクセスします。

トラブルシューティングとサポート

- ServiceNow Customer Success Center でのローカリゼーション
- ServiceNow コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ローカリゼーションフレームワーク の詳細

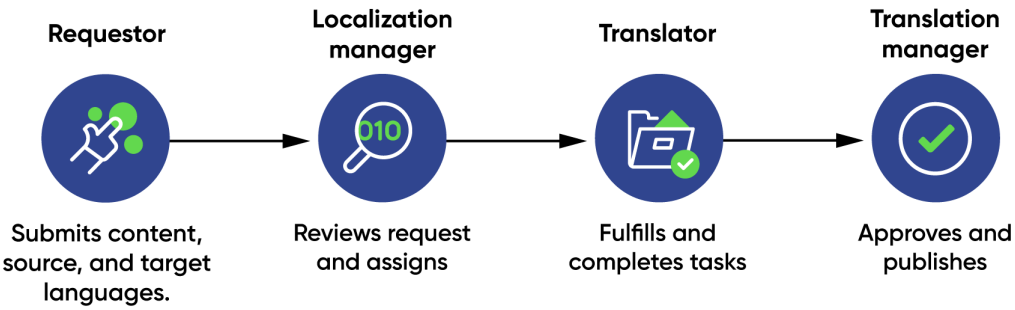
体系的なローカリゼーションプロセスを簡素化し、複数の言語でシームレスなユーザーエクスペリエンスを提供できるようにする ローカリゼーションフレームワーク アプリについて詳しく説明します。

ローカリゼーションフレームワーク の概要

ローカリゼーションフレームワーク により、さまざまな地域や言語のニーズに合わせて ServiceNow インスタンスを適応および翻訳するプロセスが簡素化されます。このアプリケーションを使用すると、ユーザーは翻訳プロジェクトを作成して管理し、翻訳者にタスクをアサインし、進捗状況を追跡できます。ローカリゼーションフレームワーク では、特定の言語に翻訳されたコンテンツを含む言語パックの作成もサポートされています。組織は、ローカリゼーションに必要な時間と労力を削減することで、世界中のユーザーにとって ServiceNow インスタンスをアクセスしやすい分かりやすいものにできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカリゼーションプロセス



ローカリゼーションフレームワーク のメリット

メリット	機能	ユーザー
アーティファクト固有の製品プラグインのインストールに加えて、カスタム言語のアーティファクトを定義して使用します。	アーティファクト構成	アドミニストレーター
ローカリゼーションフレームワーク ワークフローと翻訳設定の調整	ローカリゼーションフレームワーク の設定	アドミニストレーター
翻訳の要求	翻訳の要求	アドミン、編集者、マネージャー、および要求者
翻訳プロジェクトの管理	ローカリゼーションプロジェクトの作成	マネージャー
翻訳プロジェクトのバンドル	プロジェクトへのローカリゼーション要求アイテムの追加	マネージャー
翻訳プロジェクトの実施	ローカリゼーションタスクの実行	履行者
ローカリゼーションと翻訳の承認と公開	ローカリゼーションタスクの承認	履行者
ローカリゼーションでアーティファクトを使用し、仮想エージェント および他のいくつかの ServiceNow 製品をサポートします。	ローカリゼーションフレームワーク のサポートされているアーティファクト	アドミン、マネージャー、およびユーザー

注: ローカリゼーションフレームワーク では、ドメインセパレーションはサポートされていません。

ローカリゼーションフレームワーク のサポートされているアーティファクト

ローカリゼーションフレームワーク は、フレームワーク機能を特定のアーティファクトに拡張し、アーティファクトアイテムのコンテンツを翻訳します。

ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にすると、一部のアーティファクトがデフォルトで利用可能になります。一部のアーティファクトでは、アーティファクト固有の製品プラグインのインストールが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカリゼーションフレームワーク インストールで利用可能なアーティファクト

ローカリゼーションフレームワーク をインストールすると、次のアーティファクトが利用可能になります。

- カタログアイテム (サービスカタログ)
- NLU モデル (自然言語理解 (NLU) モデル)
- サーベイ (アセスメントとサーベイ)

アーティファクト固有のプラグインで利用可能なアーティファクト

ローカリゼーションフレームワーク のインストール後にアーティファクト固有の製品プラグインをインストールすると、次のアーティファクトが利用可能になります。

- 仮想エージェント トピック - Glide 仮想エージェント Lite プラグイン (com.glide.cs.chatbot.lite) を有効にすると利用可能になります。
- ドキュメントテンプレートブロックコンテンツ - ヒューマンリソース (HR) Scoped アプリケーション：Lifecycle Events for Enterprise プラグイン [com.sn_hr_lifecycle_ent] を有効にすると利用可能になります。
- HTML ドキュメントテンプレート - ヒューマンリソース (HR) Scoped アプリケーション：Lifecycle Events for Enterprise プラグイン [com.sn_hr_lifecycle_ent] を有効にすると利用可能になります。
- ナレッジベース 記事 - 高度なナレッジ管理プラグイン [com.snc.knowledge_advanced] を有効にし、 *glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation* プロパティを true に設定すると利用できます。
- メール通知、メールテンプレート、およびメールレイアウト - Glide Notification Translation プラグイン (com.glide.notification.translation) を有効にすると利用できます。

サービスカタログ アイテムの ローカリゼーションフレームワーク サポート

ローカリゼーションフレームワーク は、カタログアイテムが言語への翻訳を要求され、ローカリゼーション要求アイテム (LRITM) が作成されたときに サービスカタログ アイテムの翻訳を有効にします。

サービスカタログ アイテムのローカライズ

サービスカタログ アイテムを翻訳するために、ローカリゼーションフレームワークで次のタスクを実行できます。

- インスタンスで利用可能な言語から複数の言語を選択し、カタログアイテムアーティファクトで設定を構成します。ローカリゼーション設定を構成するには、「ローカリゼーションフレームワークの設定」を参照してください。
- 1 つ以上の言語への翻訳を要求して、LRITM を作成します。
- 編集翻訳オプションを使用して、サービスカタログ アイテムのコンテンツを直接翻訳します。
- コンテンツの読み取り、編集、機械翻訳、TMS へのコンテンツの送信、メールによるコンテンツの送信、サービスカタログ アイテムのエクスポートとインポートを行います。

  注: 動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にして、ローカリゼーションフレームワーク の機械翻訳を使用します。

- 翻訳されたコンテンツを承認して公開します。
- ローカリゼーションインサイトダッシュボード から サービスカタログ アイテムの全体的なローカリゼーション健全性を監視します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムの翻訳を要求する方法については、「サービスカタログアイテムの翻訳を要求する」を参照してください。

サービスカタログ での ローカリゼーションフレームワーク によるカタログビルダーのサポート

ローカリゼーションフレームワーク を使用すると、サービスカタログ の [カタログビルダー] ダッシュボードから、サービスカタログ のアイテムを直接翻訳できます。

ローカリゼーションフレームワーク のインストーラープラグイン (*com.glide.localization_framework.installer*) がインストールされている場合は、サービスカタログ の [カタログビルダー] ダッシュボードで次のタスクを実行できます。

- サービスカタログ のアイテムが選択されたときに表示される [翻訳ステータス] タブを使用して、次のタスクを実行します。
  - すべてのアクティブな言語のリストを表示する。
  - *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode* プロパティが true に設定されている場合は、[翻訳を要求] オプションを使用して サービスカタログ のアイテムの翻訳を直接要求する。

    注: 特定の言語で ローカリゼーションフレームワーク 設定が利用可能な場合のみ、アクティブな言語でのアイテムの翻訳を要求できます。

  - サービスカタログ のアイテムの翻訳ステータスを表示する。

    注: サービスカタログ のアイテムの翻訳ステータスは、ローカリゼーションフレームワーク のスケジューラジョブのステータスと完了状況に基づいて決まります。

  - *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode* プロパティが false に設定されている場合は、[翻訳を編集] オプションを使用して、機械翻訳してアドホック UI で翻訳を公開できるようにする。

    注: [機械翻訳] オプションは、その特定の言語で ローカリゼーションフレームワーク 設定が利用可能な場合のみ使用できます。

- アイテムの作成時に サービスカタログ のアイテムの翻訳を要求する。

カタログビルダーとの ローカリゼーションフレームワーク 統合の詳細については、「ローカリゼーションフレームとカタログビルダーの統合」を参照してください。

仮想エージェントデザイナー と ローカリゼーションフレームワーク との統合

仮想エージェントデザイナー と ローカリゼーションフレームワーク の統合により、ローカリゼーションフレームワークでサポートされている翻訳モードを使用して、ローカリゼーションタスクの有無にかかわらず 仮想エージェント トピックを翻訳できます。

仮想エージェント トピックのローカライズ

仮想エージェントデザイナー と ローカリゼーションフレームワーク の統合により、次のタスクを実行できます。

- インスタンスで利用可能な言語から複数の言語を選択し、仮想エージェントアーティファクトで設定を構成します。ローカリゼーション設定を構成するには、「ローカリゼーションフレームワークの設定」を参照してください。
- 編集オプションを使用して、仮想エージェントデザイナー からコンテンツを直接翻訳します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想エージェント アーティファクトがローカリゼーション設定で構成されている場合は、仮想エージェントデザイナー から 仮想エージェント トピックのコンテンツの読み込み、編集、機械翻訳、エクスポート、およびインポートを行います。

  注:

  - 注: 仮想エージェントデザイナー の比較 UI から翻訳されたコンテンツを直接編集するには、localization_editor ロールが必要です。localization_editor ロールの詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク ロール」を参照してください。
  - 動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にして、ローカリゼーションフレームワーク の機械翻訳を使用します。

- 仮想エージェントデザイナー からの翻訳を要求します。

  注: 翻訳を要求すると、ローカリゼーションタスクが作成されます。翻訳を要求するには、localization_requester ロールが必要です。

- 翻訳されたコンテンツを承認して公開します。
- ローカリゼーションインサイトダッシュボード から 仮想エージェント トピックの全体的なローカリゼーション健全性を監視します。

仮想エージェントデザイナー で 仮想エージェント トピックをローカライズする方法の詳細については、「仮想エージェント Localization」を参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク による 自然言語理解 **(NLU)** モデルのサポート

ローカリゼーションフレームワーク は NLU ワークベンチ と統合して、自然言語理解 (NLU)モデルを関連するインテント、発言、エンティティとともに複数の言語に翻訳します。

自然言語理解 **(NLU)** モデルのローカライズ

ローカリゼーションフレームワーク と NLU ワークベンチ の統合により、次のタスクを実行できます。

- ローカリゼーションフレームワーク プラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして、アーティファクト構成 [sn_ld_config] テーブルの NLU モデルアーティファクトを自動構成します。
- インスタンスで利用可能な言語から複数の言語を選択し、自然言語理解 (NLU) モデルアーティファクトで設定を構成します。ローカリゼーション設定を構成するには、「ローカリゼーションフレームワーク の設定」を参照してください。
- 自然言語理解 (NLU) モデルの翻訳を要求し、翻訳モードを使用してローカリゼーションタスクのコンテンツを翻訳します。

  注: 動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にして、ローカリゼーションフレームワーク の機械翻訳を使用します。

- 自然言語理解 (NLU) モデルのコンテンツを NLU ワークベンチ から直接翻訳します。

  注: NLU ワークベンチ の 自然言語理解 (NLU) モデルの比較 UI でコンテンツを翻訳できるのは、localization_editor ロールを持つユーザーのみです。localization_editor ロールの詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク ロール」を参照してください。

- 翻訳されたコンテンツを承認して公開します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** 自然言語理解 (NLU) モデルのローカライズでは、Localization Framework サポートを使用するために、ある言語の 自然言語理解 (NLU) モデルと他の言語の対応するモデルをマッピングする必要があります。

自然言語理解 (NLU) モデルのローカライズの詳細については、「NLU モデルの翻訳」を参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク によるサーベイのサポート

ローカリゼーションフレームワーク は、サーベイの翻訳要求が作成されたとき、そしてローカリゼーション要求アイテム (LRITM) が作成されたときに、サーベイのアイテムの翻訳を可能にします。

サーベイのローカライズ

ローカリゼーションフレームワーク 機能をサーベイに拡張すると、以下のタスクが可能になります。

- インスタンスで利用可能な言語から複数の言語を選択し、サーベイアーティファクトで設定を構成します。ローカリゼーション設定を構成するには、「ローカリゼーションフレームワーク の設定」を参照してください。
- 1 つ以上の言語への翻訳を要求して、LRITM を作成します。
- 編集翻訳オプションを使用して、サーベイのコンテンツを直接翻訳します。
- コンテンツを読み込み、編集し、機械翻訳します。コンテンツを TMS に、またはメールで送信することもできます。サーベイ要素のコンテンツをエクスポートおよびインポートできます。

  > **注:** 動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にして、ローカリゼーションフレームワーク の機械翻訳を使用します。詳細については、「動的翻訳 の探索」を参照してください。

- 翻訳されたコンテンツを承認して公開します。
- ローカリゼーションインサイトダッシュボード からサーベイの全体的なローカリゼーション健全性を監視します。

サーベイの翻訳の要求方法と編集方法の詳細については、「サーベイの翻訳の要求」および「 サーベイの翻訳の編集」を参照してください。

ナレッジベース の ローカリゼーションフレームワーク サポート

KB 記事を別の言語に翻訳することが要求されたとき、そしてローカリゼーション要求アイテム (LRITM) が作成されたとき、ローカリゼーションフレームワーク は ナレッジベース (KB) 記事の翻訳を可能にします。

ナレッジベース のローカライズ

ローカリゼーションフレームワーク 機能を KB 記事に拡張すると、以下のタスクを実行できるようになります。

- インスタンスで利用可能な言語から複数の言語を選択し、ナレッジベースアーティファクトで設定を構成します。ローカリゼーション設定を構成するには、「ローカリゼーションフレームワーク の設定」を参照してください。
- 1 つ以上の言語への翻訳を要求して、LRITM を作成します。
- 翻訳要求オプションを使用して KB 記事のコンテンツを直接翻訳します。
- コンテンツを読み込み、編集し、機械翻訳します。コンテンツを TMS に、またはメールで送信することもできます。KB 記事のコンテンツのエクスポートとインポートを行えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** 動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にして、ローカリゼーションフレームワーク の機械翻訳を使用します。

- 翻訳されたコンテンツを承認して公開します。
- ナレッジベース の記事を複数の言語に一括翻訳します。

KB 記事の翻訳方法の詳細については、「Knowledge base article localization (ナレッジベース記事のローカライズ)」を参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク によるメール通知のサポート

ローカリゼーションフレームワーク は、メールアーティファクトを別の言語に翻訳することが要求され、ローカリゼーション要求アイテム (LRITM) が作成されたとき、メールの翻訳 (通知、テンプレート、レイアウト) を有効にします。

メール通知のローカライズ

ローカリゼーションフレームワーク 機能をメールに拡張すると、次のタスクを実行できます。

- インスタンスで利用可能な言語から複数の言語を選択し、メール通知、メールテンプレート、およびメールレイアウトアーティファクトで設定を構成します。ローカリゼーション設定を構成するには、「ローカリゼーションフレームワーク の設定」を参照してください。
- 1 つ以上の言語への翻訳を要求して、LRITM を作成します。
- 編集翻訳オプションを使用して、メール通知のコンテンツを直接翻訳します。
- コンテンツを読み込み、編集し、機械翻訳します。コンテンツを TMS に、またはメールで送信することもできます。メール通知のコンテンツのエクスポートとインポートを行えます。

> **注:** 動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にして、ローカリゼーションフレームワーク の機械翻訳を使用します。

- 翻訳されたコンテンツを承認して公開します。

メール通知のローカリゼーション方法の詳細については、「Email notification localization (メール通知のローカライズ)」を参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク による **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** のサポート

ローカリゼーションフレームワーク は、そのフレームワーク機能を ドキュメントテンプレート および HR サービスデリバリ (HRSD) のドキュメントテンプレートブロックコンテンツに拡張します。

ドキュメントテンプレート のローカライズ

ローカリゼーションフレームワーク 機能を HR サービスデリバリ (HRSD) に拡張すると、次のタスクを実行できます。

- インスタンスで利用可能な言語から複数の言語を選択し、ドキュメントテンプレートブロックコンテンツまたは HTML ドキュメントテンプレートアーティファクトで設定を構成します。ローカリゼーション設定を構成するには、「ローカリゼーションフレームワーク の設定」を参照してください。
- 手動、機械翻訳、またはエクスポートとインポートを使用して、テンプレートコンテンツを翻訳します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** 動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にして、ローカリゼーションフレームワーク の機械翻訳を使用します。

- 翻訳を公開します。

ドキュメントテンプレート の翻訳方法の詳細については、「Use ローカリゼーションフレームワーク for ドキュメントテンプレート (ローカリゼーションフレームでのドキュメントテンプレートの使用)」を参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク ロール

ローカリゼーションフレームワーク はさまざまなロールを使用して、アプリケーションのさまざまな側面を管理します。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

ローカリゼーションアドミン **[localization_admin]**

ローカリゼーションフレームワークアプリケーションの次の側面を管理します。

- ローカリゼーションフレームワーク に対してサポートされているアーティファクトとカスタムアーティファクトを構成します。
- 有効化された言語のローカリゼーション設定を構成します。
- サービスカタログ アイテム、仮想エージェント トピック、またはそれぞれのアーティファクトテーブルからのカスタムアーティファクトの複数言語への翻訳を要求できます。
- サービスカタログ アイテム、仮想エージェント トピック、またはインサイトダッシュボードにあるそれぞれのアーティファクトレポートにある特定の言語のカスタムアーティファクトの翻訳を要求できます。
- RWS および XTM TMS を構成でき、次のロールを継承してカスタム TMS を作成および構成できます。
  - flow_designer：TMS サブフローを編集し、新しい TMS 構成レコードを作成できます。
  - connection_admin：接続と認証情報のテーブルとレコードにアクセスできます。
- ローカリゼーションインサイトダッシュボードとレポートを所有します。スケジュール済みジョブを実行して、ダッシュボードにレポートを表示できます。
- システムのローカリゼーション健全性を表示します。
- localization_admin ロール
  は、lcoalization_requester、localization_editor、localization_fulfiller ロールを継承します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- localization_fulfiller
- localization_manager
- localization_requestor
- localization_editor

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ローカリゼーション要求者 **[localization_requester]**
すべての構成済みアーティファクトの 1 つ以上の言語への翻訳を要求します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: ローカライゼーション要求者は、localization_fulfiller ロールを継承して翻訳を履行できます。

ローカライゼーション履行者 **[localization_fulfiller]**
要求されたアーティファクトアイテムの翻訳を提供し、翻訳を承認して公開します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

履行者は、次の方法でローカリゼーションタスクを翻訳できます。

- 履行者がソース言語とターゲット言語の両方を理解している場合は、手動翻訳を使用します。
- 翻訳設定で構成された翻訳ツールを利用して、機械翻訳を使用します。
- データをサードパーティ翻訳ツールにエクスポートし、翻訳後にインポートして戻します。
- 翻訳のためにデータをメールで送信し、翻訳されたデータをメールで受信します。
- 翻訳のために翻訳可能データを翻訳管理システム (TMS) に送信します。
- 翻訳を検証して承認します。
- 言語設定ワークフローに承認フローがない場合に、翻訳を公開します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカリゼーションエディター **[localization_editor]**

ユーザーがローカライゼーションタスクを必要とせずにコンテンツを翻訳する機能を提供します。

含まれるロール

ローカリゼーションエディターロールには、ローカリゼーション要求者 [localization_requestor] ロールが含まれています。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

このロールにアサインされているユーザーは、仮想エージェントデザイナー NLU ワークベンチ、およびHR サービスデリバリ (HRSD)のドキュメントテンプレートからコンテンツを翻訳できます。

ローカリゼーションエディターでは、機械翻訳を使用してコンテンツを翻訳できます。また、コンテンツをエクスポートして翻訳し、インポートすることもできます。

ローカリゼーションマネージャー **[localization_manager]**

ローカリゼーションプロジェクトを所有します。ローカリゼーション要求されたすべてのアイテムをプロジェクトに追加します。ローカリゼーションマネージャーのみがプロジェクトを開始する権限を持っています。

含まれるロール

ローカリゼーションエディターロールには、ローカリゼーション履行者 [localization_fulfiller] ロールが含まれています。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

ローカリゼーションフレームワークハブ/スポークアーキテクチャが設定されている場合、localization_manager ロールはハブインスタンスの次のテーブルにアクセスできます。

- ローカリゼーションフレームワークハブ翻訳要求 [sn_lf_hub_translation_request]
- ローカリゼーションフレームワークハブ翻訳要求アイテム [sn_lf_hub_translation_item]

詳細については、「ローカリゼーションフレームワークのハブ/スポークアーキテクチャ」を参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク のワークフロー

ワークフローは、ローカリゼーションタスクを完了するためのアクションを定義します。各ローカリゼーションタスクは、そのタスクを完了するためにターゲット言語用に構成されたワークフローを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカリゼーションフレームワーク のワークフロー

ワークフロー	説明
[翻訳] → [公開]	ローカリゼーションタスクは、手動で、またはいずれかの翻訳モードを使用して実行されます。翻訳後、コンテンツは手動で公開されます。 **注:** コンテンツをローカライズするワークフローには、必ずローカリゼーション履行者グループをアサインします。
[翻訳] → [翻訳の承認 (Translation Approval)] → [自動公開 (Auto Publish)]	ローカリゼーションタスクは、手動で、またはいずれかの翻訳モードを使用して実行されます。翻訳後、タスクは翻訳承認を受け、自動公開されます。 **注:** コンテンツをローカライズするワークフローには、必ずローカリゼーション履行者グループおよび翻訳承認者グループをアサインします。
[自動翻訳 (Auto Translation)] → [翻訳の承認 (Translation Approval)] → [自動公開 (Auto Publish)]	ローカリゼーションタスクは自動翻訳されます。翻訳後、タスクは翻訳承認を受け、自動公開されます。 **注:** コンテンツをローカライズするワークフローには、必ずローカリゼーション履行者グループ、自動翻訳モード、翻訳承認者グループをアサインします。
[自動翻訳 (Auto Translation)] → [公開]	ローカリゼーションタスクは自動翻訳され、手動で公開されます。 **注:** コンテンツをローカライズするワークフローには、必ずローカリゼーション履行者グループおよび自動翻訳モードをアサインします。
[自動翻訳 (Auto Translation)] → [自動公開 (Auto Publish)]	ローカリゼーションタスクは自動翻訳され、自動公開されます。 **注:** コンテンツをローカライズするワークフローには、必ずローカリゼーション履行者グループおよび自動翻訳モードをアサインします。
[ビジネス承認 (Business Approval)] → [翻訳] → [公開]	ローカリゼーションタスクには、ローカリゼーションのためのビジネス承認が必要です。コンテンツは手動で翻訳されるか、いずれかの翻訳モードを使用して翻訳されます。コンテンツは手動で公開されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカリゼーションフレームワーク のワークフロー (続く)

ワークフロー	説明
	注: コンテンツをローカライズするワークフローには、必ずビジネス承認者グループおよびローカリゼーション履行者グループをアサインします。
[ビジネス承認 (Business Approval)] → [翻訳] → [翻訳の承認 (Translation Approval)] → [自動公開 (Auto Publish)]	ローカリゼーションタスクにはローカリゼーションのビジネス承認が必要であり、コンテンツは手動で、またはいずれかの翻訳モードの 1 つを使用して翻訳されます。翻訳後、タスクは翻訳承認を受け、自動公開されます。 **注:** コンテンツをローカライズするワークフローには、必ず [ビジネス承認者グループ]、[ローカリゼーション履行者グループ]、[翻訳承認者グループ] をアサインします。
[ビジネス承認 (Business Approval)] → [自動翻訳 (Auto Translation)] → [翻訳の承認 (Translation Approval)] → [自動公開 (Auto Publish)]	ローカリゼーションタスクにはローカリゼーションのビジネス承認が必要であり、コンテンツは自動翻訳されます。翻訳後、タスクは翻訳承認を受け、自動公開されます。 **注:** コンテンツをローカライズするワークフローには、必ず [ビジネス承認者グループ]、[ローカリゼーション履行者グループ]、[自動翻訳モード]、[翻訳承認者グループ] をアサインします。
[ビジネス承認 (Business Approval)] → [自動翻訳 (Auto Translation)] → [公開]	ローカリゼーションタスクには、ローカリゼーションのためのビジネス承認が必要です。コンテンツは自動翻訳され、手動で公開されます。 **注:** コンテンツをローカライズするワークフローには、必ず [ビジネス承認者グループ]、[ローカリゼーション履行者グループ]、[自動翻訳モード] をアサインします。
[ビジネス承認 (Business Approval)] → [自動翻訳 (Auto Translation)] → [自動公開 (Auto Publish)]	ローカリゼーションタスクには、ローカリゼーションのためのビジネス承認が必要です。コンテンツは自動翻訳され、自動公開されます。 **注:** コンテンツをローカライズするワークフローには、必ずビジネス承認者グループ、ローカリゼーション履行者グループ、自動翻訳モードをアサインします。

ローカリゼーションフレームワーク の構成

Localization Framework 実装を計画および設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成の概要

ローカリゼーションフレームワーク をアクティブ化したら、カスタムアーティファクトと処理スクリプトを作成し、メールやワークフローなどの設定を調整することができます。

ローカリゼーションフレームワーク のアクティブ化

ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にすると、サービスカタログ アイテムと 仮想エージェント トピック、自然言語理解 (NLU) モデル、および HR サービスデリバリ (HRSD) の ドキュメントテンプレート に対して、ローカリゼーションフレームワーク がデフォルトで使用可能になります。

ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にすると、次のことができます。

- 他のアプリケーションを ローカリゼーションフレームワーク にオンボーディングするための構成作成。
- 1 つ以上の言語へのアーティファクトの翻訳要求。
- 手動翻訳またはサポートされている翻訳モードを使用したアーティファクトのコンテンツの翻訳。
- 翻訳されたコンテンツの校正による翻訳の承認。
- 翻訳されたコンテンツの公開。
- ローカリゼーションインサイトダッシュボードを使用したシステムのローカリゼーション健全性の分析。
- オプションのプラグインをインストールしてローカリゼーションフレームワークのハブ/スポークアーキテクチャを設定します。

このプラグインの有効化については、「ローカリゼーションフレームワーク のアクティブ化」を参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク のアクティブ化

アドミンロールがある場合は、 ローカリゼーションフレームワーク 向けの ローカリゼーションフレームワークインストーラー プラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にできます。このアプリケーションは、関連するプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。必要に応じて、一連のインスタンスで、ローカリゼーションフレームワークハブ/スポークアーキテクチャのプラグインをアクティブ化できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) は次の 2 とおりの方法でアクティブ化できます。

- プラグインの手動インストール。
- プラグインの自動インストール。

  言語プラグインがインストールされると、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) が言語プラグインとともに自動的にインストールされます。詳細については、「 言語プラグイン」を参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ロール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、ローカリゼーションフレームワークインストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

次のタスク
必要に応じて、次にローカリゼーションフレームワークのハブ/スポークアーキテクチャのプラグインをインストールできます。これにより、1 つのインスタンスをハブとして指定してローカリゼーション要求を履行し、1 つ以上のインスタンスをハブに要求を送信するスポークとして指定できます。

ハブとして機能するインスタンスを決定します。そのインスタンスで、上記の手順に従ってローカリゼーションフレームワークハブプラグイン [com.sn.localization_framework.hub] を検索してインストールします。

スポークとして機能するインスタンスを決定します。これらの各インスタンスで、上記の手順に従ってローカリゼーションフレームワークスポークプラグイン [com.sn.localization_framework.spoke] を検索してインストールします。

一緒にインストールされるコンポーネント ローカリゼーションフレームワーク

ローカリゼーションフレームワークのインストーラプラグイン (com.glide.localization_framework.installer) は、まだ有効になっていないいくつかの関連プラグインを有効にします。コアプラグインをインストールすると、ローカリゼーションフレームワークのハブ/スポークアーキテクチャのオプションのプラグインを使用できるようになります。

ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン **(com.glide.localization_framework.installer)** で利用可能なプラグイン

プラグイン	説明
ローカリゼーションフレームワーク [com.glide.localization_framework]	プラットフォームと製品全体のローカリゼーションワークフローを管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン **(com.glide.localization_framework.installer)** で利用可能なプラグイン (続く)

プラグイン	説明
サービスカタログ用の ローカリゼーションフレームワーク [com.glide.localization_framework.service_catalog]	ローカリゼーションフレームワーク を使用して サービスカタログ アイテムの翻訳を有効にします。
仮想エージェントトピック用の ローカリゼーションフレームワーク [com.glide.localization_framework.va]	ローカリゼーションフレームワーク を使用して 仮想エージェント トピックの翻訳を有効にします。
ローカリゼーションフレームワーク 用の RWS 翻訳管理システムスポーク [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	ローカリゼーションフレームワーク を RWS 翻訳管理システムと統合します。
ローカリゼーションフレームワーク の XTM 翻訳管理システムスポーク [com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	ローカリゼーションフレームワーク を XTM 翻訳管理システムと統合します。

ローカリゼーションフレームワークハブ/スポークアーキテクチャのオプションのプラグイン

ローカリゼーションフレームワークハブ [com.sn.localization_framework.hub] スコープ：sn_lf_hub	これは、ローカリゼーションフレームワークスポークから受け取った翻訳要求を実行できるようにするフレームワークです。インストールと構成の後、ハブインスタンスは受信した翻訳要求を管理します。 詳細については、「ローカリゼーションフレームワークのハブ/スポークアーキテクチャ」を参照してください。
ローカリゼーションフレームワーク Spoke [com.sn.localization_framework.spoke] スコープ：sn_lf_spoke	これは、ローカリゼーションフレームワークハブを使用して翻訳要求を実行できるようにするフレームワークです。インストールと構成の後、スポークインスタンスは翻訳要求をハブに送信します。

アーティファクト構成

必要なアーティファクトを構成し、ローカリゼーションフレームワーク を使用して翻訳要求を履行することができます。

ローカリゼーションフレームワーク アプリケーションで構成されたアーティファクトには、アーティファクト構成 [sn_ld_config] テーブルに独自のレコードがあります。

ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にすると、サービスカタログ アイテムと 自然言語理解 (NLU) モデルのレコードが自動的に作成され、ローカリゼーションフレームワーク で構成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント はベースシステムで自動的に有効化されるため、仮想エージェント トピックのレコードもフレームワークで作成および構成されます。詳細については「仮想エージェント Lite」を参照してください。

Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise プラグイン [com.sn_hr_lifecycle_ent] を有効にすると、ドキュメントテンプレートブロックコンテンツと HTML ドキュメントテンプレートのレコードがアーティファクト構成 [sn_lf_config] テーブルに作成されます。このプラグインの有効化の詳細については、「Lifecycle Events for Enterprise の有効化」を参照してください。

また、任意のアーティファクトを作成して構成することもでき、そのレコードがアーティファクト構成 [sn_ld_config] テーブルに作成されます。詳細については、「カスタムアーティファクトの作成および構成」を参照してください。

カスタムアーティファクトの作成および構成

ローカリゼーションフレームワーク 機能を使用するために、任意のカスタムアーティファクトを作成および構成します。

始める前に

カスタムアーティファクトを構成する前に、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) が有効になっていることを確認してください。

必要なロール：localization_admin および script_include_admin

手順

1. [すべて] > [ローカリゼーションフレームワーク] > [アーティファクト構成]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [アーティファクト構成] フォームで、フィールドに入力します。

[アーティファクト構成] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	アーティファクトレコードの識別子。
内部名	アーティファクトの内部名。
テーブル名	アーティファクトの情報が格納されているテーブルの識別子。 たとえば、カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルなどです。
プロセッサスクリプト	翻訳要求に関連付けられた翻訳可能コンテンツを抽出し、翻訳をデータベースに保存します。検索 アイコンを使用してスクリプトインクルードを選択するか、新しいスクリプトインクルードを作成できます。 プロセッサースクリプトには、次の機能が含まれています。 ◦ getTranslatableContent：翻訳可能なコンテンツを抽出します。 ◦ saveTranslatedContent：翻訳されたコンテンツをシステムに戻して保存します。 詳細については、「プロセッサースクリプト機能」を参照してください。アーティファクトの新しいプロセッサースクリプトを作成するには、「プロセッサースクリプトの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 既存のアーティファクトレコードの [関連リンク] で [従来のビュー] に切り替えて、スクリプトを編集できます。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。値は、ログインユーザーセッション用に選択されている現在のアプリケーションです。詳細については、「アプリケーション ピッカーからのアプリケーションの選択」を参照してください。
アクティブ	構成レコードを有効にするオプション。
インサイトを生成	アーティファクトのローカリゼーションインサイトをオンまたはオフにするオプション。詳細については、「ローカリゼーションインサイトダッシュボード」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

次のタスク

設定できる ローカリゼーションフレームワーク アーティファクトの例については、ServiceNow コミュニティ にある https://www.servicenow.com/community/international-localization/need-to-translate-a-par-dashboard-check-this/ta-p/2839751 の LF アーティファクトのブログ記事リストを参照してください。これらの例には、プロセッサースクリプトが含まれています。

プロセッサースクリプトの作成

カスタムアーティファクト構成に含めるプロセッサースクリプトを作成して、翻訳可能なコンテンツを抽出し、翻訳されたコンテンツを保存することができます。

始める前に

必要なロール：localization_admin および script_include_admin

手順

1. [すべて] > [ローカリゼーションフレームワーク] > [アーティファクト構成]に移動します。
2. [新規] をクリックするか、プロセッサースクリプトを更新するアーティファクトを開きます。
3. [プロセッサースクリプトを作成] 関連リンクをクリックします。
4. [スクリプトインクルード名] フィールドに、アーティファクトを ローカリゼーションフレームワーク と統合するスクリプトインクルード名を入力します。
5. [送信] をクリックします。

プロセッサースクリプト機能

プロセッサースクリプトには、翻訳可能なコンテンツを抽出し、アーティファクトを構成するときに含まれる翻訳済みコンテンツを保存するのに役立つ関数が含まれています。

getTranslatedContent(params)

この関数は、ローカリゼーションフレームワーク が使用および消費する翻訳可能コンテンツを抽出し、次のパラメーターを含みます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

getTranslatedContent(params)

名前	タイプ	説明
tableName	文字列	アーティファクトレコードのテーブル名。
sysId	文字列	アーティファクトレコードの sys_id。
language	文字列	アーティファクトの翻訳先にするべき言語 (ターゲット言語)。

注: このスクリプト関数は、プロセッサースクリプトを構成するときにデフォルトで使用できます。このスクリプト関数では、LFDocumentContent オブジェクトをビルドするためのパラメーターを構成する必要があります。

saveTranslatedContent(documentContent)

この関数は、翻訳をシステムに保存する役割を果たし、LFDocumentContent のオブジェクトであるパラメーターを持ちます。

すべてのプロセッサースクリプトは、この関数のデフォルト実装を定義する LFArtifactProcessorSNC を拡張します。つまり、翻訳を標準テーブルに保存します。プロセッサースクリプトでこの関数を定義すると、デフォルトの動作が上書きされます。

注: このスクリプト関数は、新しいプロセッサースクリプトが作成されると、デフォルトでコメント化されます。詳細については、「LFDocumentContentBuilder のスクリプト読み取りヘルパー関数」を参照してください。

カスタムアーティファクトの UI アクションの作成

カスタムアーティファクトの翻訳を要求する UI アクションを作成します。

始める前に

必要なロール：localization_admin

手順

1. カスタムアーティファクトテーブルに移動します。
   テーブル名を使用してテーブルを検索します。たとえば、**[sys_cs_topic]** は 仮想エージェント トピックのテーブル名です。
2. いずれかの列にあるハンバーガーアイコン ( ) をクリックし、**[UI** アクションを構成] に移動します。
3. [新規] をクリックします。
4. [UI アクション] フォームのフィールドに入力します。

[UI アクション] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。 たとえば、[翻訳を要求] などです。
クライアント	ユーザーのブラウザーでスクリプトを実行するためのオプション。有効にすると、[条件]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	フィールドの上に [クリック時] フィールドが表示されます。
条件	この UI アクションを表示するタイミングを決定する条件。
クリック時	JavaScript 関数名を次のように指定します。 `renderLanguagePickerModal();`
スクリプト	要求翻訳機能を実行するスクリプトを実行するオプション。 スクリプトは、[フォームボタン] と [リスト選択肢] によって異なります。 ◦フォームボタン `function renderLanguagePickerModal() { var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker"); dlg.setTitle(getMessage("Request Translations")); dlg.setPreference("sys_id", g_form.getUniqueValue()); dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item"); dlg.setPreference("request_type", "form"); dlg.setPreference("focusTrap", true); dlg.render(); }` ◦リスト選択肢 `function renderLanguagePickerModal() { var sys_ids = g_list.getChecked(); if (!sys_ids || sys_ids.length == 0) return; var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker"); dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	dlg.setPreference("sys_id", sys_ids);
	
	dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");
	
	dlg.setPreference("request_type", "list");
	
	dlg.setPreference("focusTrap", true);
	dlg.render();
	}

フォームボタン	UI アクションをフォームボタンとして有効にするオプション。
リスト選択肢	選択リストで UI アクションを有効にするオプション。

注: すべてのフィールドを表示するには、フォームを構成します。詳細については、「UI アクションの作成」を参照してください。

5. [送信] をクリックします。

LFDocumentContentBuilder のスクリプト読み取りヘルパー関数

LFDocumentContentBuilder は、ドキュメントコンテンツをビルドするためのユーティリティ関数を提供します。これらの関数を使用して、それらが翻訳に標準テーブルを使用するかどうかに関係なく、アーティファクトから翻訳可能なコンテンツを抽出するロジックを記述します。

initialize (version, targetLanguage, sys_id, tableName)

この関数を *LFDocumentContentBuilder* のコンストラクターとして使用し、次のパラメーターを含めます。

名前	タイプ	説明
Version	文字列	生成されるドキュメントコンテンツのバージョンタイプ。Yokohama の場合、この値は v1 です。
targetLanguage	文字列	ローカリゼーションタスクドキュメントコンテンツのターゲット言語。 ターゲット言語は、スクリプト読み取り関数の引数から使用可能な言語と同じです。
Sys_id	文字列	アーティファクトレコードの sys_id。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	タイプ	説明
tableName	文字列	アーティファクトレコードのテーブル名。

processString (string, groupName, label)

この関数を使用して、指定された文字列のドキュメントコンテンツに LFDocumentContentElement を追加し、次のパラメーターを含めます。

名前	タイプ	説明
string	文字列	ドキュメントコンテンツエントリが作成される値。
groupName	文字列	要素が属するグループの名前。
label	文字列	作成された要素の一意のラベル識別子。

processStringArray (stringArray, groupName, label)

この関数を使用して、指定された文字列のドキュメントコンテンツに要素 (LFDocumentContentElement のオブジェクト) を追加し、次のパラメーターを含めます。

名前	タイプ	説明
stringArray	文字列のリスト	ドキュメントコンテンツエントリが作成される値のリスト。
groupName	文字列	これらの文字列が属するグループの名前。
label	文字列	これらの文字列の一意のラベル識別子。

processScript (scriptContent, groupName, label)

この関数を使用して、提供されたスクリプトで getMessage、gs.getMessage、または gs.getMessageLang の入力として存在する文字列のドキュメントコンテンツに要素を追加します。次のパラメーターがあります。

名前	タイプ	説明
scriptContent	文字列	getMessage、gs.getMessage、または gs.getMessageLang の入力として存在する文字列を取得するために処理されるスクリプト。
groupName	文字列	この入力のグループの名前。
label	文字列	この入力の一意のラベル識別子。

例を次に示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var documentContentBuilder = new LFDocumentContentBuilder("v1", language,
 sysId, tableName);
Var name = "name";
documentContentBuilder .processScript("gs.getMessage('Hello {0}, How are
 you', name)", "Script_Group", "Script_Label");
```

processTranslatableFieldsForSingleRecord (glideRecord, groupName)

この関数を使用して、すべての翻訳可能フィールドのドキュメントコンテンツで、指定された glideRecord オブジェクトの要素を作成します。これらの翻訳可能フィールドは、translated_field、translated_text、または translated_html タイプにすることができます。これには次のパラメーターが含まれます。

名前	タイプ	説明
glideRecord	GlideRecord	翻訳可能フィールド用に処理される GlideRecord オブジェクト。GlideRecord は有効なテーブルレコードを指している必要があります。
groupName	文字列	この入力のグループの名前。

processTranslatableFieldsForMultipleRecords (tableName, encodedQuery, groupName)

この関数を使用して、指定された tableName および encodedQuery のすべての修飾レコードをフェッチし、すべての翻訳可能フィールドのドキュメントコンテンツに要素 (LFDocumentContentElement のオブジェクト) を追加します。これには次のパラメーターが含まれます。

名前	タイプ	説明
tableName	文字列	レコードをフェッチするテーブル。
encodedQuery	文字列	processTranslatableFieldsForSingleRecord テーブルからレコードをフィルタリングするためのエンコードされたクエリ。
groupName	文字列	この入力のグループの名前。

processElement()

この関数を使用して、要素 (LFDocumentContentElement のオブジェクト) を LFDocumentContent オブジェクトに追加します。

要素	LFDocumentContentElement	ドキュメントコンテンツに追加する要素。

build()

LFDocumentContent オブジェクトを返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: getFinalJSON 関数は Yokohama リリースで廃止されたため、*build()* 関数を使用することをお勧めします。

ドキュメントコンテンツをビルドするためのサンプルスクリプト。

```
getTranslatableContent: function(params) {
    var tableName = params.tableName;
    var sysId = params.sysId;
    var language = params.language;
    var lfDocumentContentBuilder = new
 global.LFDocumentContentBuilder("v1", language, sysId, tableName);
    // This will create a new object of LFDocumentContent and stores it
 internally
    lfDocumentContentBuilder.processTranslatableFieldsForSingleRecord(gr,
 "Basic Info");
    var field = LFDocumentContentHelper.createField(originalValue,
 translatedValue);
    field.setTextType(LFDocumentContentHelper.PLAIN_TEXT_TYPE);
    // All the other relevant attributes can be set
    var element = LFDocumentContentHelper.createElement(groupName,
 label);
    element.addField(field);
    lfDocumentContentBuilder.processElement(element); // Adds element to
 the LFDocumentContent object
    return lfDocumentContentBuilder.build(); // return the
 LFDocumentContent object
}
```

LFDocumentContent からデータを抽出するサンプルスクリプト

```
saveTranslatedContent: function(documentContent) {
    // LFDocumentContent object is passed as an argument to the
 saveTranslatedContent
    var targetLanguage = documentContent.getLanguage();
    var version = documentContent.getVersion();
    var elements = documentContent.getElements(); // Array of
 LFDocumentContentElement objects
    for (var idx = 0; idx < elements.length; idx++) {
        var element = elements[idx];
        var groupName = element.getGroupName();
        var fields = element.getFields(); // Array of
 LFDocumentContentField objects
        for (var fieldIdx = 0; fieldIdx < fields.length; fieldIdx++) {
            var field = fields[fieldIdx];
            var originalValue = field.getOriginalValue();
            var translatedValue = field.getTranslatedValue();
            // Get all the other required members and process them
 appropriately
        }
    }
}
```

ローカリゼーションフレームワーク の設定

ローカリゼーションフレームワーク の設定を使用して、1 つ以上の言語と 1 つまたはすべての利用可能なアーティファクトの翻訳とワークフローの設定を定義できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳とワークフローの設定を定義する前に、ローカリゼーション設定を定義するために必要なアーティファクトがあることを確認してください。詳細については、「アーティファクト構成」を参照してください。

注: ローカリゼーション設定のない言語は、翻訳の要求に対して選択できません。

次の 1 つ以上の翻訳モードを有効にして、翻訳設定を定義できます。詳細については、「翻訳モード」を参照してください。

- 機械翻訳を使用する場合は、必要な翻訳ツールサービスを有効にします。

  注: ローカリゼーションフレームワーク アプリケーションの機械翻訳は、動的翻訳 を利用しています。したがって、動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にすると、ローカリゼーションフレームワーク の機械翻訳機能を使用できるようになります。

  。
- 翻訳のためにコンテンツを翻訳管理システムに送信する場合は、選択した TMS サービスを構成します。詳細については、「翻訳管理システム構成」を参照してください。
- デフォルトのサブフロー以外のサブフローを使用して、メールで翻訳用の翻訳可能コンテンツファイルを送信する場合は、メールサブフローを構成します。詳細については、「カスタムメールサブフローの作成」を参照してください。

カスタムメールサブフローの作成

要件に従ってメールサブフローを作成します。その後、このサブフローを選択して、言語の翻訳設定を定義できます。

始める前に

必要なロール：localization_admin および flow_designer

このタスクについて

ローカリゼーションフレームワーク は、カスタマイズ可能なデフォルトのメールサブフローを提供します。

ローカリゼーションフレームワーク に構成されている既存のメールサブフローをコピーして、カスタマイズします。カスタマイズされたサブフローを公開して、言語の翻訳設定を設定するときに選択できるようにします。詳細については、「サブフローの作成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [プロセス自動化] > [フローデザイナー] の順に移動します。
2. フローデザイナー ウィンドウで、[サブフロー] をクリックします。
3. [翻訳用の **LF** メールを送信 **(Send LF Email for Translation)]** サブフローをクリックします。
   [翻訳用の LF メールを送信 (Send LF Email for Translation)] サブフローが、フローデザイナー で読み取り専用形式で開きます。このサブフローでの入力については、次の表で説明されています。

[翻訳用の **LF** メールを送信 **(Send LF Email for Translation)]** の入力パラメーター

名前	説明	タイプ
lftask_record	関連する ローカリゼーション フレームワーク タスクレコード。	Reference.Localization Task [sn_lf_insight]
attachment_record	翻訳用にメールで送信できる LFTASK に関連するファイルが含まれています。	Reference.Attachment

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明	タイプ
send_to	LF タスクファイルを送信する受信者のメールアドレスが含まれています。	文字列
source_language	ローカリゼーションタスクの作成元の言語。	文字列
target_language	ローカリゼーションタスクのコンテンツの翻訳先の言語。	文字列

4. サブフローヘッダーで、[その他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[サブフローのコピー] を選択します。
5. [新しいサブフロー名] フィールドで、新しいサブフローの名前を入力します。
6. サブフローのアプリケーションスコープを制限するには、[アプリケーション] フィールドで必要なアプリケーションを選択します。制限しない場合は、[グローバル] を選択します。
7. [コピー] をクリックします。

   新しいサブフローが作成され、サブフローデザイナーエディターで開かれます。コピーしたサブフローからの入力が表示されます。

   注: 入力は固定で、編集はできません。

8. [アクション] セクションで、[メール送信] をクリックします。
   これにより、[メール送信] セクションが展開されます。[メール送信] セクションのフィールドを以下に説明します。

[メール送信] フィールド

フィールド名	説明
アクション	アクションの名前。 デフォルト： メール送信。
ターゲットレコード	関連する ローカリゼーションフレームワークタスクレコード
テーブル	ローカリゼーションタスクが存在するテーブルの名前。
ウォーターマークを追加する	ローカリゼーションタスクに関連付けられたファイルにウォーターマークを追加します。
宛先	直接の宛先にするべき受信者のメールアドレスが含まれます。
CC	メールの直接の宛先の受信者のリストを見ることができる受信者のメールアドレスが含まれます。
BCC	メールにコピーされているもののメールには表示されない受信者のメールアドレスが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
件名	受信者に表示されるメールについてのテキスト。
本文	翻訳のために送信されるローカリゼーションタスクに関するテキストメッセージ。

9. 要件に従ってフィールドを変更したら、[完了] をクリックします。
10. [添付ファイルをコピー] をクリックします。
[添付ファイルをコピー] アクションが展開されます。[添付ファイルをコピー] セクションのフィールドを以下に説明します。

[添付ファイルをコピー] フィールド

フィールド名	説明
アクション	アクションの名前。 デフォルトでは、[添付ファイルをコピー] が表示されます。
ソース添付ファイルのレコード [添付ファイル]	ローカリゼーションタスクの翻訳可能なコンテンツファイル。
ターゲットレコード	メールのターゲットレコードを表します。
テーブル	メールテーブルを表します。

11. サブフローをドラフトステータスで保存するには、[保存] をクリックします。
12. [公開] をクリックします。

タスクの結果
公開されたサブフローを使用して、言語の翻訳設定を定義します。

翻訳管理システム構成

ローカリゼーションフレームワーク は、コンテンツをローカライズするための翻訳管理システムとの統合をサポートしています。

TMS 構成テーブルには、インスタンスで構成されているすべての TMS サービスがリストされます。

RWS および XTM TMS サービスは、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にすると、ローカリゼーションフレームワーク で自動的に有効になり、TMS 構成 [sn_ld_tms_config] テーブルに表示されます。

アーティファクトのローカリゼーションに RWS TMS サービスを使用するには、接続と資格情報を構成する必要があります。RWS TMS の構成の詳細については、「RWS 翻訳管理システムスポーク」を参照してください。

アーティファクトのローカリゼーションに XTM TMS サービスを使用するには、接続と資格情報を構成する必要があります。XTM TMS の構成の詳細については、「XTM 翻訳管理システムスポーク」を参照してください。

サインアップして、選択した TMS サービスでアカウントを作成することもできます。カスタム TMS を作成して構成するには、「カスタム翻訳管理システムの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

RWS 翻訳管理システムスポーク

RWS 翻訳管理システムスポークは、RWS 翻訳管理システムサービスを使用してアーティファクトをローカライズするためのサブフローとアクションを提供します。

ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして、ローカリゼーションフレームワークの RWS 翻訳管理システムスポーク (com.glide.localization_framework.rws_spoke) を有効にします。

サブスクリプション

RWS TMS スポークは、Standard 以上の ServiceNow サブスクリプションを必要とし、ローカリゼーションフレームワーク が含まれています。

サポートされているバージョン

バージョン v1。

スポークのサブフロー

スポークは、RWS TMS サービスと統合するためのサブフローを公開ステータスで提供します。これらのサブフローは、他のサブフローおよびフローの一部として使用できます。

スポークのサブフロー

サブフロー	説明
翻訳を要求 [request_translations]	アーティファクトの翻訳を要求するための入力と出力のセットが含まれています。
翻訳を取得 [retrieve_translations]	翻訳されたアーティファクトの翻訳を取得するための入力と出力のセットが含まれています。

スポークのアクション

スポークでは、RWS TMS サービスと統合するためのアクションが提供されます。

スポークのアクション

アクション	説明
プロジェクトを作成 [create_project_on_sdl]	翻訳のために RWS にプロジェクトを作成します。
プロジェクトの詳細を取得 [get_sdl_project_details]	翻訳要求のプロジェクトの詳細をフェッチします。
翻訳済みファイルを取得 [get_translated_file_from_sdl]	翻訳後に翻訳されたファイルを RWS TMS からフェッチします。
ファイルを完了としてマーク [complete_file_on_sdl]	翻訳されたコンテンツを取得した後、ファイルを完了としてマークします。
ファイルをアップロード [upload_file_on_sdl_tms]	翻訳のためにファイルを RWS に送信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

RWS 翻訳管理システムのアカウント要件

RWS TMS に登録済みであり、認証情報を取得していることを確認してください。RWS 管理翻訳 API の詳細については、RWS のドキュメントを参照してください。

接続および資格情報エイリアスの要件

統合ハブ は、エイリアスを使用して、接続および認証情報を管理します。エイリアスを使用することで、複数の環境を使用する場合に、複数の認証情報と接続情報プロファイルを構成する必要がなくなります。接続または認証情報が変更された場合、接続を使用するどのアクションも更新する必要はありません。詳細については、「接続と資格情報」を参照してください。

スポーク接続エイリアスを使用するには、RWS スポークインストールで作成された、関連付けられた接続レコードと認証情報レコードを使用します。

このスポークは、RWS TMS エイリアス（sn_sdl_spoke.SDL_TMS）を使用してアクションを許可します。

接続エイリアスの要件は次のとおりです。

- 接続タイプ：HTTP
- 接続 URL：`https://languagecloud.sdl.com` など。これはサンプル URL です。ユーザーは、地理的な設定に基づいて異なる URL を持つことができます。

RWS TMS サービスに接続し、それらを使用してアーティファクトをローカライズするには、「ローカリゼーションフレームワーク での RWS TMS の構成」を参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク での RWS TMS の構成

ローカリゼーションフレームワーク で RWS TMS サービスを使用するように RWS TMS を構成します。

始める前に

必要なロール：connection_admin

手順

1. [すべて] > [接続および認証情報] > [接続および資格情報エイリアス]に移動します。
   RWS TMS の認証情報レコードは、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして RWS TMS スポークをインストールすると作成されます。
2. RWS TMS 認証情報レコードを開きます。
3. [接続] 関連リストで、RWS 接続レコードを開きます。
   RWS の接続レコードは、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして RWS TMS スポークをインストールすると作成されます。

   すべてのフォームフィールドには、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) の有効化中に RWS スポークのインストールによってフェッチされた情報が入力されます。
4. [HTTP/HTTPS 接続 (HTTP/HTTPS Connection)] フォームの [属性] セクションで、*project_option_id*接続属性を指定し、フォームを保存します。
   RWS は、自動またはレビュー済みプロジェクトを作成するオプションを提供し、RWS アカウントの作成時にそれぞれのオプション ID を提供します。
5. [認証情報] フィールドで [情報] アイコン ( ) をクリックして、レコードを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OAuth 2.0 認証情報のレコードは、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして RWS TMS スポークをインストールすると作成されます。

6. **[OAuth** エンティティプロファイル] フィールドで [情報] アイコン ( ) をクリックして、レコードを開きます。
   OAuth エンティティプロファイルは、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして RWS TMS スポークをインストールすると作成されます。
7. **[OAuth** プロバイダー] フィールドで [情報] アイコン ( ) をクリックして、レコードを開きます。
   アプリケーションレジストリは、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして RWS TMS スポークをインストールすると作成されます。
8. アカウント作成時に RWS によって提供されたクライアント ID とクライアントシークレットを入力し、フォームを保存します。
9. [OAuth 2.0 認証情報] フォームを再度開き、**[OAuth** トークンの取得] 関連リンクをクリックします。
10. ユーザー名とパスワードを入力します。
    RWS は、権限許可タイプとしてリソース所有者のパスワード認証情報をサポートしています。トークンを初めて生成する場合は、これらの認証情報を入力します。

    注: ユーザー名とパスワードは ServiceNow インスタンスに保持されません。

11. **[OAuth** トークンを取得 **(Get OAuth Token)]** をクリックします。
    OAuth トークンが作成されると、ServiceNow® プラットフォームはリフレッシュトークンが期限切れになるまでトークンを再生成します。

XTM 翻訳管理システムスポーク

XTM 翻訳管理システムスポークは、XTM 翻訳管理システムサービスを使用してアーティファクトをローカライズするためのサブフローとアクションを提供します。

ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして、ローカリゼーションフレームワークの XTM 翻訳管理システムスポーク (com.glide.localization_framework.xtm_spoke) を有効にします。

サブスクリプション

XTM TMS スポークは、Standard 以上の ServiceNow サブスクリプションを必要とし、ローカリゼーションフレームワーク が含まれています。

サポートされているバージョン

バージョン v1。

スポークのサブフロー

スポークは、XTM TMS サービスと統合するためのサブフローを公開ステータスで提供します。これらのサブフローは、他のサブフローおよびフローの一部として使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スポークのサブフロー

サブフロー	説明
翻訳を要求 [request_translations]	アーティファクトの翻訳を要求するための入力と出力のセットが含まれています。
翻訳を取得 [retrieve_translations]	翻訳されたアーティファクトの翻訳を取得するための入力と出力のセットが含まれています。

スポークのアクション

スポークでは、XTM TMS サービスと統合するためのアクションが提供されています。

スポークのアクション

アクション	説明
プロジェクトを作成 [create_project]	翻訳のために XTM にプロジェクトを作成します。
プロジェクトの詳細を取得 [get_xtm_tms_project_details]	翻訳要求のプロジェクトの詳細をフェッチします。
翻訳済みファイルを取得 [get_translated_file_from_xtm_tms]	翻訳後に翻訳されたファイルを XTM TMS からフェッチします。

XTM 翻訳管理システムのアカウント要件

XTM TMS に登録済みであり、認証情報を取得していることを確認してください。詳細については、XTM のドキュメントを参照してください。

接続および資格情報エイリアスの要件

統合ハブ は、エイリアスを使用して、接続および認証情報を管理します。エイリアスを使用することで、複数の環境を使用する場合に、複数の認証情報と接続情報プロファイルを構成する必要がなくなります。接続または認証情報が変更された場合、接続を使用するどのアクションも更新する必要はありません。詳細については、「接続と資格情報」を参照してください。

スポーク接続エイリアスを使用するには、XTM TMS スポークインストールで作成された、関連付けられた接続レコードと認証情報レコードを使用します。

このスポークは、XTM TMS エイリアス (sn_xtm_spoke.XTM_TMS) を使用してアクションを許可します。

接続エイリアスの要件は次のとおりです。

- 接続タイプ：HTTP
- 接続 URL：`https://languagecloud.sdl.com` など。これはサンプル URL です。ユーザーは、地理的な設定に基づいて異なる URL を持つことができます。

XTM TMS サービスにコネクトし、それらを使用してアーティファクトをローカライズするには、「ローカリゼーションフレームワーク での XTM TMS の構成」を参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク での XTM TMS の構成

ローカリゼーションフレームワーク で XTM TMS サービスを使用するように XTM TMS を構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：connection_admin

手順

1. [すべて] > [接続および認証情報] > [接続および資格情報エイリアス]に移動します。
   XTM TMS の認証情報レコードは、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして XTM TMS スポークをインストールすると作成されます。
2. XTM TMS 認証情報レコードを開きます。
3. [接続] 関連リストで、XTM 接続レコードを開きます。
   XTM の接続レコードは、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして XTM TMS スポークをインストールすると作成されます。

   すべてのフォームフィールドには、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) の有効化中に XTM スポークのインストールによってフェッチされた情報が入力されます。

   注: [接続 **URL]** フィールドに、XTM 接続の URL を入力します。

4. [HTTP(S) 接続] フォームの [属性] セクションで、*template_id*および *customer_idconnection* 属性を指定し、フォームを保存します。
5. [認証情報] フィールドで [情報] アイコン ( ) をクリックして、レコードを開きます。
   OAuth 2.0 認証情報のレコードは、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして XTM TMS スポークをインストールすると作成されます。
6. **[OAuth** エンティティプロファイル] フィールドで [情報] アイコン ( ) をクリックして、レコードを開きます。
   OAuth エンティティプロファイルは、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして XTM TMS スポークをインストールすると作成されます。
7. **[OAuth** プロバイダー] フィールドで [情報] アイコン ( ) をクリックして、レコードを開きます。
   アプリケーションレジストリーは、ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) を有効にして XTM TMS スポークをインストールすると作成されます。
8. アカウント作成時に XTM によって提供されたクライアント ID とクライアントシークレットを入力し、フォームを保存します。
9. [OAuth 2.0 認証情報] フォームを再度開き、**[OAuth** トークンの取得] 関連リンクをクリックします。
10. ユーザー名とパスワードを入力します。
    XTM は、権限許可タイプとしてリソース所有者のパスワード認証情報をサポートしています。トークンを初めて生成する場合は、これらの認証情報を入力します。

    注: ユーザー名とパスワードは ServiceNow インスタンスに保持されません。

11. **[OAuth** トークンの取得] をクリックします。
    OAuth トークンが作成されると、ServiceNow® プラットフォームはリフレッシュトークンが期限切れになるまでトークンを再生成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳管理システムとの統合

任意の翻訳管理システムと統合して、翻訳に必要なアーティファクトをローカライズします。

始める前に

必要なロール：localization_admin

手順

1. サブフローを作成して翻訳を要求し、統合ハブ サブフロー、アクション、接続、および認証情報を使用して翻訳されたコンテンツを取得します。

   a. TMS プロバイダーからのエラーメッセージとコードが、ServiceNow プラットフォームでサポートされているエラーメッセージとコードに正しくマッピングされていることを確認します。

   標準のエラーコードとメッセージ

エラーコード	エラーメッセージ
40510	翻訳の要求中にエラーが発生しました。
40520	翻訳の取得中にエラーが発生しました。
40500	認証に失敗しました。

   b. サブフローの入力フィールドと出力フィールドが次の形式であることを確認します。

   翻訳の要求サブフロー

フィールド名	説明	タイプ
入力		
lftask_number	関連するローカリゼーション タスク番号。	文字列
xliff_1_2_content	XLIFF 1.2 形式で翻訳する必要があるアーティファクトのコンテンツ。 例を次に示します。 `'csv', 'xliff 1.2'`	文字列
source_language	ソーステキストの言語コード。 例を次に示します。 `'en'`	文字列
target_language	ターゲットテキストの言語コード。 例を次に示します。 `'fr', 'it'`	文字列
出力		
project_info	アーティファクト構成用に作成されたプロジェクトの ID。	オブジェクト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明	タイプ
入力		
status	要求のステータス。 例：成功または失敗。	選択肢
error_message	エラーが発生したときに入力されるエラーの理由。	文字列
error_code	エラーが発生したときに入力されるエラーコード。	文字列

翻訳のサブフローを取得

フィールド名	説明	タイプ
入力		
lftask_number	関連するローカリゼーションタスク番号。	文字列
project_info	アーティファクト構成用に作成されたプロジェクトの ID。	オブジェクト
出力		
translated_xliff_1_2	TMS から受信した翻訳済み XLIFF ファイル。	文字列
status	要求のステータス。 例：成功または失敗。	選択肢
error_message	エラーが発生したときに入力されるエラーの理由。	文字列
error_code	エラーが発生したときに入力されるエラーコード。	文字列

2. カスタム翻訳管理システムを作成して構成し、有効化します。

「カスタム翻訳管理システムの作成」を参照してください。

注: ローカリゼーションフレームワーク は 統合ハブ に依存して、サードパーティシステムとの統合をビルドします。

カスタム翻訳管理システムの作成

選択したサードパーティの翻訳管理システムで ローカリゼーションフレームワーク を構成して、アーティファクトをローカライズします。

始める前に
必要なロール：localization_admin および flow_designer

ローカリゼーションフレームワーク インストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) が有効であることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ローカリゼーションフレームワーク] > **[TMS** 構成]に移動します。

   注: デフォルトでは、RWS および XTM 翻訳管理システム構成を利用できます。

2. [新規] をクリックします。
3. [TMS 構成] フォームで、フィールドに入力します。

[TMS 構成] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	TMS 構成の識別子。
翻訳の要求サブフロー	サードパーティの翻訳管理システムとやり取りして翻訳を要求する 統合ハブ サブフロー。
翻訳のサブフローを取得	サードパーティの翻訳管理システムとやり取りして翻訳されたコンテンツを取得する 統合ハブ サブフロー。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。デフォルト値は [グローバル] です。
バージョン	サブフローで使用される契約のバージョン。デフォルト値は **v1** です。
自動取得を有効にする	翻訳されたコンテンツを自動的に取得するオプション。 選択すると、毎日実行されるスケジュール済みジョブに従って翻訳が取得されます。

4. [送信] をクリックします。

ローカリゼーションフレームワーク 設定の構成

有効化された言語での翻訳を要求するように設定を構成します。

始める前に
必要なロール：localization_admin または localization_manager

手順

1. [すべて] > [ローカリゼーションフレーム] > [設定]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[設定] フォーム

フィールド	説明
名前	翻訳設定の識別子。
アーティファクト	定義されている設定のアーティファクト。 [すべてのアーティファクト] または **catalog_item** や **nlu_model** などの任意のアーティファクトを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 仮想エージェント トピック、ドキュメントテンプレート、ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツ、HTML ドキュメントテンプレート、ナレッジベース またはメール通知アーティファクトを選択するには、特定のプラグインを有効にする必要があります。詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク のサポートされているアーティファクト」を参照してください。
言語	インスタンスで使用可能な言語のターゲットレコード。 選択したアーティファクトに基づいて、利用可能なすべての言語が入力されます。

4. [翻訳設定] タブを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[翻訳設定] フォーム

フィールド	説明
機械翻訳	
機械翻訳を有効にする	選択した言語の機械翻訳サービスを有効にするオプション。 注: 動的翻訳 がインストールされていることを確認します。詳細については、「動的翻訳の有効化」を参照してください。
翻訳ツール	機械翻訳に利用可能なすべての翻訳ツールのリスト。 注: 対応する翻訳ツール構成レコードがアクティブで、バージョン v3 の翻訳サブフローが含まれていることを確認します。
翻訳管理システム	
TMS を有効にする	選択した言語の翻訳管理システム (TMS) を有効にするオプション。
TMS	機械翻訳に利用可能なすべての TMS サービスのリスト。 デフォルトでは、**RWS** と **XTM** の TMS が利用可能です。 構成済みのカスタム TMS を選択することもできます。詳細については、「カスタムアーティファクトの作成および構成」を参照してください。 ローカリゼーションフレームワークハブ/スポークアーキテクチャに従ってスポークインスタンスを構成する場合は、このフィールドでローカリゼーションフレームワークハブを選択します。詳細については、を参照してください。 ローカリゼーションフレームワークのハブ/スポークアーキテクチャ 。
メールで送信	
メールでの送信を有効にする	選択した言語のコンテンツローカリゼーションのメールサービスを有効にするオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メールサブフロー	メールで利用可能なサブフロー。サブフローは自動的に存在します。別のサブフローを選択するには、翻訳設定を設定する前にサブフローを作成します。
デフォルトのファイル形式	コンテンツを送受信するファイル形式を選択するオプション。デフォルトでは、XLIFF 1.2 および CSV ファイル形式がサポートされています。
デフォルトの受信者リスト	コンテンツを翻訳のために翻訳者に送信するときに使用する、受信者のメールアドレスのリスト。
エクスポート/インポート	
エクスポート/インポートを有効にする	選択した言語の翻訳のためにコンテンツのエクスポートとインポートを有効にするオプション。
デフォルトのファイル形式	コンテンツを送受信するために使用できるファイル形式のオプション。デフォルトでは、XLIFF 1.2 および CSV ファイル形式がサポートされています。

6. [ワークフロー設定] タブを選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

[ワークフロー設定] フォーム

フィールド	説明
Workflow	翻訳プロセスに利用可能なすべてのワークフローのリスト。 利用可能なワークフローの詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク のワークフロー」を参照してください。
ビジネス承認者グループ	利用可能なすべてのビジネス承認者グループのリスト。このフィールドは、ビジネス承認が必要なワークフローが [ワークフロー] フィールドから選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** ビジネス承認者グループに localization_fulfiller ロールが含まれていることを確認します。
ローカリゼーション履行者グループ	利用可能なすべてのローカリゼーション履行者グループのリスト。 **注:** ローカリゼーション履行者グループに localization_fulfiller ロールが含まれていることを確認します。
自動翻訳モード	自動翻訳モードを選択するオプション。利用可能なオプションは次のとおりです。 ◦機械翻訳 ◦**TMS** に送信：インスタンスがローカリゼーションフレームワークのハブ/スポークアーキテクチャでスポークとして設定されている場合、この設定により、ハブに翻訳要求が送信されます。 ◦メールで送信 詳細については、「翻訳モード」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 選択した自動翻訳モードの翻訳設定が構成されていることを確認します。
翻訳承認者グループ	利用可能なすべての翻訳承認者グループのリスト。このフィールドは、翻訳承認が必要なワークフローが [ワークフロー] フィールドから選択されている場合にのみ表示されます。 注: 翻訳承認者グループに localization_fulfiller ロールが含まれていることを確認します。

8. [プロジェクト設定] タブを選択します。
9. フォームのフィールドに入力します。

プロジェクト設定フォーム

フィールド	説明
プロジェクトの有効化	ローカリゼーションプロジェクトの作成を有効にするオプションです。 アーティファクトの翻訳が要求された場合にこのオプションを有効にすると、ローカリゼーション要求アイテム (LRITM) が作成されます。その後、プロジェクトを作成し、対応する要求アイテムを追加して翻訳を開始できます。プロジェクトを作成するには localization_manager ロールが必要です。このオプションは、複数のアーティファクトを同時にプロジェクトに追加することで、それらを一括翻訳するのに役立ちます。次に、LRITM の翻訳の進捗状況がプロジェクトレベルで監視されます。
自動作成を有効化	ローカリゼーションプロジェクトの自動作成を可能にするオプションです。このオプションを有効にすると、アーティファクトアイテムの翻訳が要求されます。 ◦ その後、ローカリゼーションプロジェクトが自動的に作成されます。対応するローリゼーション要求アイテム (LRITM) が作成され、バンドルされ、ローカリゼーションプロジェクトに追加されます。 ◦ プロジェクトは、ローカリゼーションフレームワークの設定に基づいて自動的に開始されます。
ローカリゼーションマネージャーグループ	利用可能なユーザーグループすべてのリストです。 注: ローカリゼーションマネージャーグループに localization_manager ロールが含まれていることを確認します。

10. [送信] を選択します。

ローカリゼーションフレームワークのプロパティ：更新セット戦略

更新セットを使用して、翻訳を別のインスタンスに移行します。ビジネス要件に従って、更新セットのプロパティを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新セットを使用して、アーティファクトの翻訳を他のインスタンスに転送できます。更新セットの背景情報については、「システムアップデートセット」を参照してください。

ローカリゼーションタスクの場合、デフォルトでは、アーティファクトのスコープ内のタスクごとに専用の更新セットが作成されます。Yokohama リリースでは、更新セット戦略を指定して、翻訳を 1 つの更新セットにバンドルするか、詳細な更新セットに分配するかをコントロールできます。

更新セット戦略の設定は、次のように定義された翻訳のタイプによって異なります。

ローカリゼーションタスク

ワークフローの一部で、多くの場合、承認プロセスを含みます。これらはタスクに基づいています。

アドホック

アーティファクトレコード (カタログアイテムなど) からローカリゼーションエディターによって直接編集および公開されます。[翻訳を編集] ボタンがエディターに表示され、翻訳の UI ページが開きます。アドホック翻訳は、ユーザーコンテキストで処理されます。

翻訳をローカリゼーションタスクから公開するときに使用する更新セット戦略

ローカリゼーションタスクごとに、作成された更新セットに翻訳を保存	システムはタスク名を使用して、タスクごとに専用の更新セットを作成します。 この戦略は、タスクの数が限られている場合に最も適しています。
「LF：翻訳 (LF: Translations)」更新セットに翻訳を保存	詳細な更新セットは作成されません。代わりに、システムは「LF：翻訳 (LF: Translations)」という名前の 1 つの更新セットを作成または再利用し、すべてのタスクをそのセットに保存します。 この戦略は、ローカリゼーションタスクが多い場合に便利です。

翻訳をアドホックな方法で公開するときに使用する更新セット戦略

ユーザーの優先更新セットに翻訳を保存	処理はユーザーのコンテキストで行われるため、翻訳はユーザーがスコープに指定した更新セットに書き込まれます。 アーティファクトがアプリケーションスコープ内にある場合、その翻訳はそのスコープのユーザーの優先更新セットに保存されます。
「LF：翻訳 (LF: Translations)」更新セットに翻訳を保存	システムは「LF：翻訳 (LF: Translations)」という名前の 1 つの更新セットを作成または再利用し、すべてのアドホック翻訳はそのセットに書き込まれます。

これらのプロパティを設定するには、[ローカリゼーションフレームワーク] > [プロパティ]に移動します。適切な戦略を選択し、[保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカリゼーションフレームワークのハブ/スポークアーキテクチャ

ローカリゼーションフレームワークハブ/スポークアーキテクチャを使用して、1 つのセントラルインスタンスが他のインスタンスから送信された翻訳要求を履行できるようにします。オプションのローカリゼーションフレームワークプラグインをインストールして、インスタンスの 1 つをハブとして設定し、他のインスタンスをスポークとして設定します。

デフォルトで、翻訳が要求され、同じインスタンスで履行されます。ただし、Yokohama リリースには、翻訳要求と履行に使用できるハブ/スポークモデルがあります。このアーキテクチャでは、翻訳要求は次の 2 段階のプロセスです。

1. スポークインスタンスがハブインスタンスに翻訳要求を送信します。
2. ハブインスタンスは、コンテンツを翻訳管理システム (TMS) に送信するなどして、要求の履行を管理します。ハブが、翻訳されたコンテンツをスポークインスタンスに返します。

履行者のアクセスを 1 つのインスタンスのみに制限する場合は、ローカリゼーションフレームワークハブ/スポークアーキテクチャを検討してください。

このアーキテクチャを設定するには、アドミン ロールを使用して次のプラグインをインストールします。

- ローカリゼーションフレームワークハブ [com.sn.localization_framework.hub]。このプラグインを、ハブとして指定するインスタンスにインストールします。
- ローカリゼーションフレームワークスポーク [com.sn.localization_framework.spoke]。このプラグインを、スポークとして指定するインスタンスにインストールします。

インストールの詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク のアクティブ化」を参照してください。

両方のプラグインがインストールされている場合は、アドミン または localization_admin ロールを使用して、ハブインスタンスとスポークインスタンス間の接続を設定します。ハブインスタンスでの設定：

1. [ローカリゼーションフレームワーク] > [ハブ] > [スポーク設定]に移動します。
2. [名前] フィールドで、各エントリの一意の名前を入力します。
3. [翻訳設定] のタブで、[翻訳管理システム] (TMS) セクションを見つけます。組織が使用する TMS サービスを入力します。
4. [ワークフロー設定] タブで、要件に従って設定します。選択したワークフローに応じて、異なるサブフィールドが入力されます。
5. [プロジェクト設定] タブはオプションです。プロジェクトが入力されない場合、複数のターゲット言語への翻訳要求は、言語ごとに 1 つずつ、個別のタスクに分割されます。

> **注:** 動的翻訳 がインストールされていない場合、機械翻訳のオプションは使用できません。

スポークインスタンスでの設定：

1. [すべてのアーティファクトの設定 **(Settings All Artifacts)]** テーブル [sn_lf_setting] に移動します。
2. [翻訳設定] のタブで、[翻訳管理システム] (TMS) セクションを見つけます。
   - **[TMS** を有効化]：選択します。
   - **[TMS]**：[ローカリゼーションフレームワークハブ] に設定します。
   - **[TMS** 補足情報]：**[spokeSettingsName]** に、ハブで設定されている接続設定の名前を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [接続および資格情報エイリアス] テーブルに移動します。「ローカリゼーションフレームワーク **Hub TMS**」という名前のレコードを見つけて開きます。
4. [接続] タブでハブへの接続を追加します。[接続 **URL**] フィールドにハブへの URL を入力できます。環境に適した認証およびその他の属性を設定します。

スポークインスタンスの観点から、ハブは TMS として機能します。

翻訳の要求

ローカリゼーションフレームワークを使用すると、英語から異なる言語へのアーティファクトの翻訳を要求するときに、1 つ以上の有効な言語を選択できます。

ローカリゼーションフレームワーク で翻訳を要求する

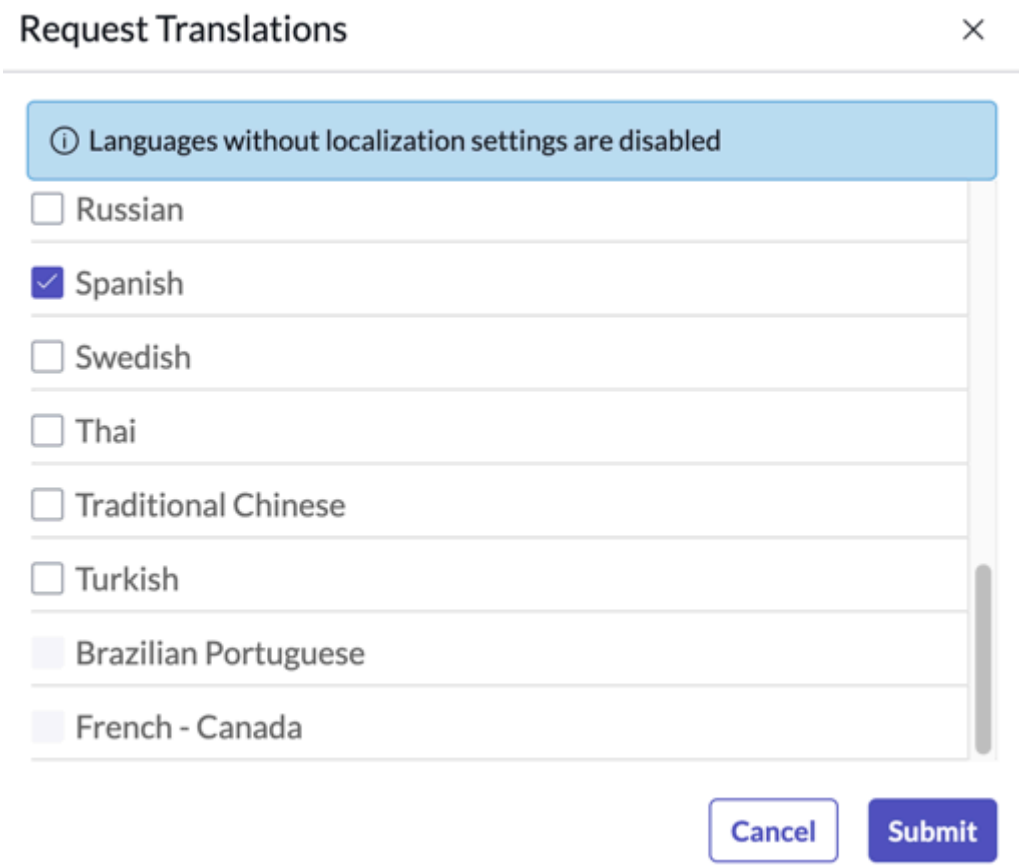
- インスタンスで使用可能な言語のローカリゼーション設定を定義して、翻訳を要求します。
- コンテンツのローカライズ用に選択するアクティブ化された言語のみをインスタンスにリストします。

  注: 翻訳を要求する前に、インスタンスで必要なすべての言語がアクティブになっていることを確認してください。詳細については、「言語を有効にする」を参照してください。

- アクティブ化された言語でのインサイトの翻訳が要求されている場合にのみ、それらの各言語の翻訳ステータスを表示します。インサイトダッシュボードが生成されると、翻訳ステータスが更新されます。
- 選択したインサイトレコードのローカリゼーションダッシュボードから、英語から選択した言語への翻訳を要求できます。
- それぞれのテーブルで、英語から 1 つ以上のアクティブ化された言語へのインサイトの翻訳を要求できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アーティファクトテーブルからの翻訳の要求



注: ローカリゼーション設定のない言語は、翻訳の要求時に選択できません。

翻訳の要求

ローカリゼーションフレームワーク を使用すると、アーティファクトの翻訳を要求するときに、1 つ以上の有効な言語を選択できます。

ローカリゼーションフレームワーク で翻訳を要求する

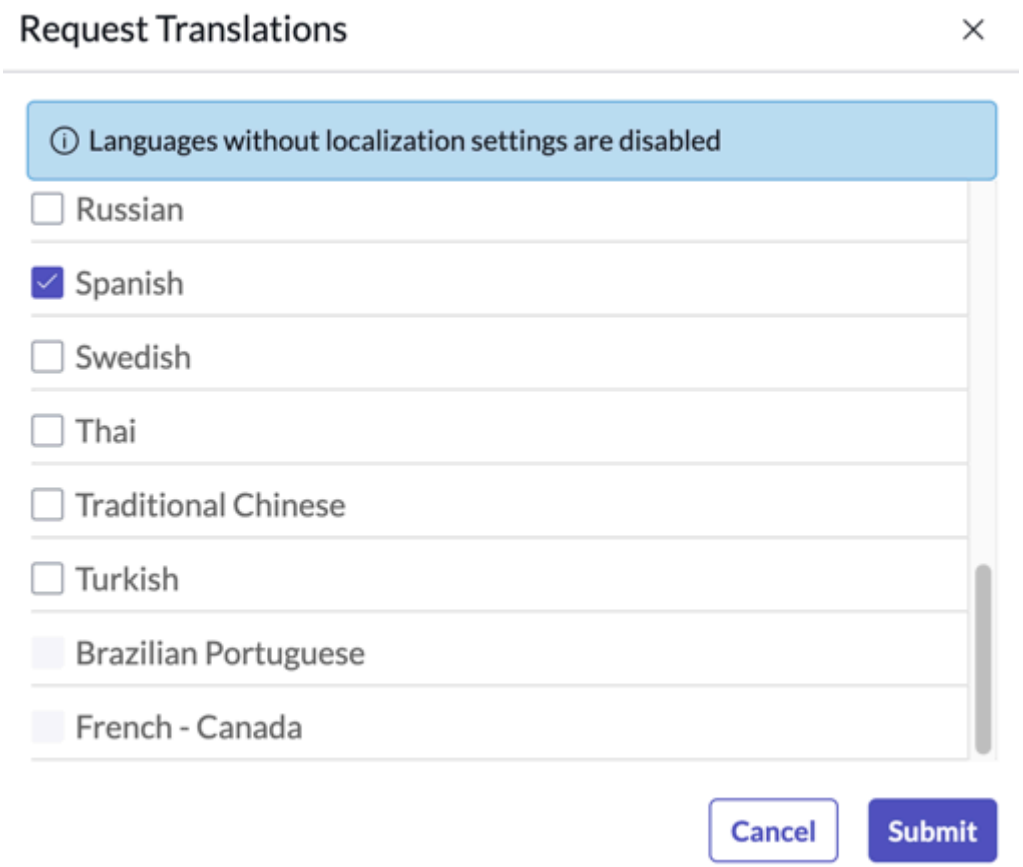
- インスタンスで使用可能な言語のローカリゼーション設定を定義して、翻訳を要求します。
- コンテンツのローカライズ用に選択するアクティブ化された言語のみをインスタンスにリストします。

  注: 翻訳を要求する前に、インスタンスで必要なすべての言語がアクティブになっていることを確認してください。詳細については、「言語を有効にする」を参照してください。

- アクティブ化された言語でのインサイトの翻訳が要求されている場合にのみ、それらの各言語の翻訳ステータスを表示します。インサイトダッシュボードが生成されると、翻訳ステータスが更新されます。
- 選択したインサイトレコードのローカリゼーションダッシュボードから、選択した言語での翻訳を要求できます。
- それぞれのテーブルから 1 つ以上のアクティブ化された言語へのインサイトの翻訳を要求できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アーティファクトテーブルからの翻訳の要求



注: ローカリゼーション設定のない言語は、翻訳の要求時に選択できません。

関連情報

- ローカリゼーションタスクの実行
- ローカリゼーションタスクの承認

サービスカタログ アイテムの翻訳の要求

英語から 1 つ以上の言語にローカライズするには、複数の サービスカタログ アイテムの翻訳を要求します。

始める前に

必要なロール：

- localization_requestor：翻訳を要求
- catalog_admin：サービスカタログ アイテムの [sc_cat_item] テーブルへのアクセス。
- 翻訳中のアイテムのエディターまたはマネージャーであれば catalog_editor (または catalog_manager)：サービスカタログ アイテム [sc_cat_item] テーブルへのアクセス。

手順

1. [すべて] > [サービスカタログ] > [カタログ定義] > [アイテムの管理] に移動します。
2. リストから単一または複数のアイテムを選択するか、[すべて選択] チェックボックスをオンにします。
3. [選択した行のアクション] ドロップダウンリストから、[翻訳を要求] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [翻訳を要求] ダイアログボックスで、言語を選択します。
5. [送信] を選択します。
   選択したすべての言語で、選択したアイテムのローカリゼーション要求アイテム (LRITM) が作成されます。要求されたアイテムのリストへのリンクを含む成功メッセージが表示されます。リンクをクリックすると、要求されたアイテムのリストが表示されます。

サービスカタログ アイテムのアドホック翻訳の要求

翻訳の編集オプションを使用して、サービスカタログアイテムのアドホック翻訳を要求し、英語から 1 つ以上の言語にローカライズします。変更を加えた後に、翻訳を公開できます。

始める前に

[翻訳を編集] ボタンをサービスカタログフォームに表示するには、サービスカタログ用ローカリゼーションフレームワークプラグイン [com.glide.localization_framework.service_catalog] をインストールする必要があります。

必要なロール：

- localization_editor：翻訳を要求
- catalog_admin：サービスカタログ アイテムの [sc_cat_item] テーブルへのアクセス。
- 翻訳中のアイテムのエディターまたはマネージャーであれば catalog_editor (または catalog_manager)：サービスカタログ アイテム [sc_cat_item] テーブルへのアクセス。

手順

1. [すべて] > [サービスカタログ] > [カタログ定義] > [アイテムの管理] に移動します。
2. アドホック翻訳を要求するアイテムを選択します。
3. [翻訳を編集] をクリックします。
   ローカリゼーションフレームワーク のアドホック比較 UI が表示されます。
4. ローカリゼーションフレームワーク のアドホック比較 UI では、次のオプションを使用できます。

オプション	説明
機械翻訳	機械翻訳を使用してカタログアイテムを翻訳します。このオプションを使用するには、ローカリゼーションフレームワーク 設定で機械翻訳を構成する必要があります。機械翻訳の詳細については、「翻訳ツール構成を作成」を参照してください。
ソースファイルをエクスポート	翻訳対象のファイルをエクスポートするオプション。ファイルをエクスポートするには、[ソースファイルをエクスポート] をクリックし、ファイルタイプを選択し、[ファイルをエクスポート] をクリックします。
ソースファイルのインポート	翻訳されたファイルをインポートして翻訳を更新するオプション。ファイルをインポートするには、[ソースファイルをエクスポート] リストから、[翻訳ファイルをインポート] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

ローカリゼーションフレームワーク のアドホック比較 UI に表示されるオプションは、ローカリゼーションフレームワーク 設定に基づいて決まります。

5. 変更が完了したら、[翻訳を公開] をクリックします。

翻訳プロジェクトの作成

ローカリゼーションフレームワーク を使用すると、1 つのアイテムアサインから大規模なバッチプロジェクトまで、ローカリゼーションタスクと翻訳タスクを組み立て、管理し、完了できます。

ローカリゼーションプロジェクト機能を使用すると、ユーザーは複数のローカリゼーション要求アイテム (LRITM) を 1 つのプロジェクトにバンドルできます。これにより、要求アイテムの一括翻訳が可能になり、プロセスの効率が向上します。ローカリゼーションプロジェクトで作業するには、ローカリゼーション設定でこの機能を有効にする必要があります。localization_manager ロールを持つユーザーが、ローカリゼーション設定でこの機能を有効にできます。

ローカリゼーションタスクは自動的には作成されません。ローカリゼーションマネージャーは、要求アイテムをプロジェクトに追加し、プロジェクトを開始します。すべての要求アイテムは、ローカリゼーションタスクにバンドルされます。

ローカリゼーションフレームワーク 設定の [自動作成を有効化] オプションを有効にすることで、ローカリゼーションプロジェクトを自動的に作成することもできます。ローカリゼーションプロジェクトは自動作成されます。対応する LRITM も作成されてバンドルされ、ローカリゼーションプロジェクトに追加されます。詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク 設定の構成」を参照してください。

各ローカリゼーションタスクには 1 つ以上の要求アイテムがあり、次の順序でグループ化されています。

1. ローカリゼーションフレームワーク 設定：すべての要求アイテムは、最初に LF 設定に基づいてグループ化されます。
2. ソース言語：要求アイテムが設定に従ってグループ化された後、同じソース言語が 1 つのローカリゼーションタスクにバンドルされます。
3. 要求アイテム 150 のグループ：ソース言語の要求アイテムの数が 150 を超える場合、150 の要求アイテムのグループごとに、1 つのローカリゼーションタスクが作成されます。

ローカリゼーションプロジェクトの作成

ローカリゼーションプロジェクトを作成して、複数の要求アイテムを 1 つのローカライゼーションタスクにバンドルします。

始める前に

ローカリゼーションフレームワーク 設定でローカリゼーションプロジェクトを有効にします。

必要なロール：localization_manager

手順

1. [すべて] > [ローカリゼーションフレームワーク] > [マイプロジェクト **(My Projects)**]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカリゼーションプロジェクト

フィールド	説明
番号	一意のプロジェクト番号。
状況	プロジェクトの現在のステータス。自動的に [ドラフト] に設定されます。
担当者	このプロジェクトがアサインされている個人。
アサイン先グループ	アサインされたユーザーのグループ。
簡単な説明	プロジェクトの簡単な説明。
作業メモ	プロジェクトに関するメモ。
追加コメント (顧客に表示)	顧客に表示されるメモ。

4. [送信] を選択します。

プロジェクトへのローカリゼーション要求アイテムの追加

履行者がアイテムを一括翻訳できるように、複数のローカリゼーション要求アイテム (LRITM) をプロジェクトに追加します。

始める前に
必要なロール：localization_manager

手順
1. [すべて] > [ローカリゼーションフレームワーク] > [マイプロジェクト **(My Projects)**]に移動します。
2. リストからプロジェクトを選択し、要求アイテムを追加します。
3. ローカリゼーションプロジェクトレコードで、関連リストから [ローカリゼーション要求アイテム] タブを選択します。
4. [編集] を選択します。

   注: [編集] ボタンは、プロジェクトが [ドラフト] ステータスの場合にのみ表示されます。

5. [コレクション] ウィンドウから、翻訳する 1 つ以上のアイテムを選択します。
6. 右矢印アイコンを使用して、選択したアイテムを [ローカリゼーション要求アイテムリスト] ウィンドウに追加します。
7. 変更内容を保存します。
8. フォームヘッダーで、[プロジェクトの開始] を選択します。
   プロジェクトのステータスが [処理中] に変更され、設定と要求アイテムに基づいて 1 つ以上のローカリゼーションタスクが作成されます。

   注: プロジェクトを開始すると、プロジェクトにアイテムを追加することはできません。

ローカリゼーションタスクの実行

翻訳要求で選択した言語ごとに作成されたローカリゼーションタスクを実行します。

始める前に
必要なロール：localization_fulfiller

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

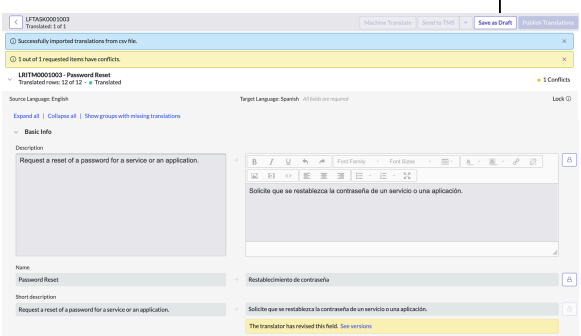
1. [すべて] > [ローカリゼーションフレーム] > [マイタスク **(My Tasks)**]に移動します。
2. [オープン] ステータスのローカリゼーションタスクを選択します。
3. [ローカリゼーションタスク] ページで、フォームヘッダーの [翻訳] を選択します。

   注: [翻訳] UI アクションは、[ビジネス承認待ち]、[完了してクローズ]、[未完了] を除くすべての状況で表示されます。

   2 列の比較 UI ページが開き、左側に [ソース言語] 列、右側に [ターゲット言語] 列が表示されます。

   各ローカリゼーション要求アイテムには、次のオプションがあります。

   - すべて展開：比較 UI ですべてのグループを展開する。
   - すべて折りたたむ：比較 UI ですべてのグループを折りたたむ。
   - 欠落している翻訳を含むグループを表示：コンテンツの翻訳時に翻訳が欠落しているグループのみを表示する。
4. コンテンツを手動で翻訳するか、タスクヘッダーから次のいずれかの翻訳モードを選択します。

翻訳モード	説明
機械翻訳	翻訳設定で構成された翻訳サービスプロバイダーを使用して、コンテンツを翻訳します。複数の LRITM がある場合、操作は非同期になります。
TMS に送信	翻訳用の翻訳設定で構成された翻訳管理システムにアーティファクトを送信します。複数の LRITM がある場合、操作は非同期になります。
ソースファイルをエクスポート	翻訳設定で構成されたファイル形式で、または比較 UI で選択したファイル形式に従って、翻訳用のソースファイルをエクスポートします。
翻訳ファイルをインポート	サードパーティの翻訳ツールから、翻訳設定で構成されたファイル形式で翻訳済みファイルをインポートします。 翻訳が事前入力された特定のフィールドがあると結合の競合が発生しますが、翻訳されたファイルをインポートするとそのフィールドが更新されます。これらの競合は、最新の翻訳で更新されたフィールドのすぐ下に表示されます。 

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳モード	説明
	結合時の競合を解決するには、次の手順を実行します。 **a.** [バージョンを表示] をクリックします。 **b.** 保持するバージョンを選択します。 **c.** [保存] をクリックします。
ソースファイルをメールで送信	翻訳用に翻訳設定で構成されたメールアドレスにソースファイルを送信します。複数の LRITM がある場合、操作は非同期になります。

注: コンテンツを翻訳するために翻訳モードが選択されている場合、コンテンツはドラフトとして保存され、ユーザーが行った変更は保持されて、翻訳プロセスが開始されます。

5. オプション: 検証済みの翻訳を変更する場合は、検証済みの翻訳を含むフィールドの横にあるロックアイコン ( ) をクリックします。
検証済みの翻訳は、指定されたテキストのデータベースで利用可能な既存の翻訳です。フレームワークは、既存の翻訳を自動的にフェッチし、フィールドをロックします。
6. オプション: [ドラフトとして保存] をクリックして、翻訳されたコンテンツを保存します。
後からコンテンツを再確認したり、翻訳承認のためにコンテンツを送信したりすることができます。

   (Optional) このオプションを選択すると、タスクのステータスが [翻訳中] に移行します。

7. [承認のため送信] をクリックします。

   注: このオプションは、ターゲット言語用に構成されたワークフローが翻訳の承認を必要とするタスクでのみ使用できます。

   タスクは翻訳承認のために送信されます。
8. [翻訳を公開] をクリックします。

   注: このオプションは、ターゲット言語用に構成されたワークフローが [公開] オプションを持つタスクでのみ使用できます。

タスクの結果
ローカリゼーションタスクの翻訳が公開され、タスクが [完了してクローズ] 状況で更新されます。

更新セットを使用して、インスタンス間で翻訳レコードを移動できます。翻訳関連の XML ファイルは、設定で指定された更新セットに保存されます。詳細については、「ローカリゼーションフレームワークのプロパティ：更新セット戦略」を参照してください。

ローカリゼーションタスクの承認

翻訳されたコンテンツを校正し、ローカリゼーションタスクを承認します。

始める前に
必要なロール：localization_fulfiller

手順
1. [すべて] > [ローカリゼーションフレームワーク] > [マイタスク **(My Tasks)**]に移動します。
2. [オープン] ステータスのローカリゼーションタスクを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [翻訳] を選択します。
   翻訳ステータスのすべての要求アイテムのリストが表示されます。各要求アイテムを展開すると、詳細が表示されます。
4. [承認のため送信] を選択します。
   ローカリゼーションタスクのステータスが [レビュー中] に変更されます。承認ローカリゼーションタスクが作成され、ローカリゼーション設定でアサインされた承認者グループに従って承認者にアサインされます。
5. 選択して承認ローカリゼーションタスクレコードを開きます。
   承認ローカリゼーションタスクのステータスが [要求済み] に設定されます。
6. フォームヘッダーから、[翻訳を検証] を選択します。
   すべての要求アイテムのリストが表示されます。各要求アイテムは展開され、比較 UI を表示します。
7. フォームヘッダーで、[承認] を選択します。
   すべての翻訳が公開され、要求アイテム、ローカリゼーションタスク、ローカリゼーションプロジェクトのステータスが [完了してクローズ] に変更されます。
8. 翻訳を却下する場合は、フォームヘッダーで、[変更を要求 **(Request Changes)]** を選択します。
   承認ローカリゼーションタスクのステータスが [却下] に変更されます。要求者は、別の承認タスクを作成し、承認グループにアサインする必要があります。

ローカリゼーションフレームワークの監視

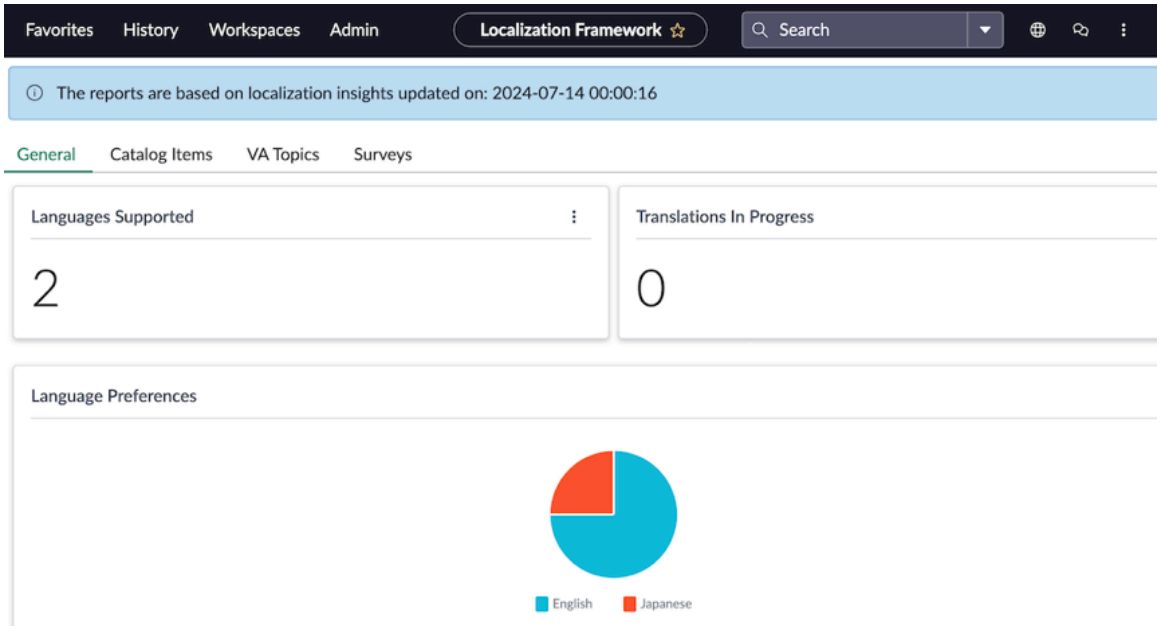
ローカリゼーションフレームワーク ダッシュボードを使用してローカリゼーションのパフォーマンスを追跡し、翻訳を要求します。

ローカリゼーションインサイトダッシュボード

ローカリゼーションインサイトダッシュボードは、アーティファクトタイプ別にタブでグループ化された、翻訳に関するレポートを提供します。レポートは、ローカリゼーションインサイトレコードに基づいて、ジョブスケジュールによって生成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

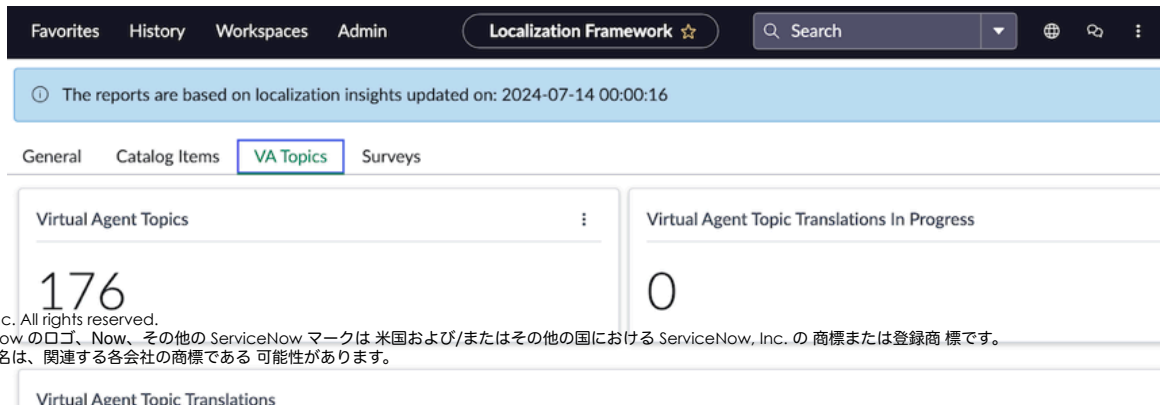
ローカリゼーションインサイトダッシュボード



- [すべて] > [ローカリゼーションフレームワーク] > [インサイトダッシュボード] に移動して、ダッシュボードにアクセスします。

  注: Xanadu リリースでは、ローカリゼーションインサイトダッシュボードが ネクストエクスペリエンス UI に移行されます。既存のダッシュボードを使用していて、コア UI バージョンへのアクセスを希望するお客様は、URL「`https://<instance name>.service-now.com/$pa_dashboard.do?sysparm_dashboard=6c7634c273231010395108b24ff6a7f6`」を使用できます。

- ローカリゼーションインサイトダッシュボードのバナーには、レポートの最新の更新時間が表示されます。
- [スケジュール済みジョブ] で、[関連リンク] の下にある [ジョブ定義を構成] を選択して、レポート更新スケジュール (sn_lf_GenerateLocalizationInsightsRecords) を設定できます。
- ダッシュボードでは、アーティファクトタイプが次のタブに編成されます。
  - 一般：一般的な翻訳情報を表示します。
  - カタログアイテム：サービスカタログ アイテムに関連する翻訳情報を表示します。
  - VA トピック：仮想エージェント (VA) トピックに関連する翻訳情報を表示します。
  - サーベイ：サーベイに関連する翻訳情報を表示します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要な Now Platform ロール

ローカリゼーションインサイトダッシュボードを生成するために、スケジュール済みジョブを実行するローカリゼーションインサイト (sn_lf_insight) レコードにアクセスするには、localization_admin ロールまたは localization_requestor ロールが必要です。

ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
localization_requester ロールまたは localization_admin ロールを持つユーザー	ローカリゼーション要求のステータスを表示します。 ローカリゼーションインサイトダッシュボードからアーティファクトの翻訳要求を行います。詳細については、「インサイトダッシュボードからの翻訳の要求」を参照してください。

データの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
サポート対象の言語	単一スコア	sys_language	インスタンス内のアクティブ化された言語の合計数。
進行中の翻訳	単一スコア	sn_ld_insight	インスタンス内の進行中の翻訳の合計数。
言語設定	水平バー	localization_insights_view	ログインしているユーザーの優先言語に関する情報を提供します。
カタログアイテム	単一スコア	sn_ld_insight	インスタンス内の サービスカタログ アイテムの合計数。
カタログアイテムを翻訳中	単一スコア	sn_ld_insight	インスタンス内の翻訳中の サービスカタログ アイテムの合計数。
カタログアイテムの翻訳	垂直バー	sn_ld_insight	言語ごとの翻訳が要求された サービスカタログ アイテムの合計数。 さらに次の翻訳ステータスが、定義された色の凡例とともに示されます。 • 完全に翻訳済み • 翻訳中 • 一部翻訳済み • 未翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
仮想エージェント トピック	単一スコア	sn_ld_insight	インスタンス内の公開された 仮想エージェント トピックの合計数。
仮想エージェント トピックの翻訳中	単一スコア	sn_ld_insight	インスタンス内の翻訳中の 仮想エージェント トピックの合計数。
仮想エージェント トピックの翻訳	垂直バー	sn_ld_insight	言語ごとの翻訳が要求された公開された 仮想エージェント トピックの合計数。 さらに次の翻訳ステータスが、定義された色の凡例とともに示されます。 • 完全に翻訳済み • 翻訳中 • 一部翻訳済み • 未翻訳
サーベイ	単一スコア		インスタンス内のサーベイの合計数。
サーベイを翻訳中	単一スコア		インスタンス内の翻訳中のサーベイの合計数。
サーベイの翻訳	垂直バー		言語ごとの翻訳が要求されたサーベイの合計数。 さらに次の翻訳ステータスが、定義された色の凡例とともに示されます。 • 完全に翻訳済み • 翻訳中 • 一部翻訳済み • 未翻訳

インサイトダッシュボードからの翻訳の要求

インサイトダッシュボードから サービスカタログ アイテムまたは 仮想エージェント トピックの翻訳を要求し、翻訳ステータスに基づいて選択した言語にローカライズします。

始める前に

必要なロール：localization_admin または localization_requestor

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ローカリゼーションフレーム] > [インサイトダッシュボード]に移動します。

   ダッシュボードには、デフォルトで [カタログアイテムの翻訳]レポートと [仮想エージェントトピックの翻訳] レポートが用意されており、これらを使用して翻訳を要求できます。

   ダッシュボードに表示するカスタムアーティファクトのレポートを作成した場合は、カスタムアーティファクトの翻訳を要求することもできます。詳細については、「カスタムアーティファクトのレポートの作成」を参照してください。

2. [カタログアイテムの翻訳] レポートまたは [仮想エージェントトピックの翻訳]レポートで、翻訳を要求する言語の垂直バーをクリックします。
   例：
   - [カタログアイテムの翻訳] レポートから言語を選択し、その言語での サービスカタログ アイテムの翻訳を要求します。
   - [仮想エージェントトピックの翻訳] レポートから言語を選択し、その言語での 仮想エージェントトピックの翻訳を要求します。
   - アーティファクトのカスタムレポートが作成済みの場合は、そのレポートから言語を選択し、選択した言語への翻訳を要求します。
3. ローカリゼーションインサイトリストから 1 つ以上のドキュメントを選択します。
   - [すべて選択] チェックボックスをクリックすると、リスト内のすべてのアイテムの翻訳を要求できます。
4. [選択した行のアクション] リストから、[翻訳を要求] を選択します。
5. [確認] ダイアログボックスで **[OK]** をクリックして、要求を送信します。

ローカリゼーションフレームワーク の参照

参照トピックには、ローカリゼーションフレームワークのコンポーネントと技術的な側面に関する情報が記載されています。

翻訳モード

ローカリゼーションフレームワーク には、コンテンツ翻訳のためのさまざまな翻訳モードが用意されています。ローカリゼーション履行者は、いずれかの翻訳モードを使用してコンテンツを翻訳し、ローカリゼーション要求を履行できます。

機械翻訳

ローカリゼーションフレームワーク の機械翻訳は、動的翻訳 を利用しています。

インスタンスで必要な翻訳サービスプロバイダーを有効にし、コンテンツを機械翻訳します。詳細については、「 カスタム機械翻訳エンジン構成の作成 」を参照してください。

翻訳管理システムに送信

ローカリゼーションフレームワーク はサードパーティ翻訳管理システム (TMS) と統合してコンテンツをローカライズします。

RWS および XTM 翻訳管理システムはデフォルトでサポートされており、構成が必要です。詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク での RWS TMS の構成」および「ローカリゼーションフレームワーク での XTM TMS の構成」を参照してください。

選択したカスタム翻訳管理システムをカスタマイズして構成できます。詳細については、「カスタム翻訳管理システムの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカリゼーションフレームワークハブ/スポークアーキテクチャがインストールされている場合は、それに応じて TMS を設定する必要があります。詳細については、「ローカリゼーションフレームワークのハブ/スポークアーキテクチャ」を参照してください。

インスタンスで zip 添付ファイルがサポートされている必要があります。添付ファイルの構成の詳細については、「添付ファイルのシステムプロパティの構成」を参照してください。

メールで送信

ローカリゼーションフレームワーク には、翻訳用の翻訳可能なコンテンツをメールで TMS サービスに送信するために使用できる翻訳モードとして、[メールで送信] があります。

タスクに複数の要求アイテムがある場合、要求された CSV または XLIFF アイテムは 1 つの ZIP ファイルに圧縮され、メールに添付されます。インスタンスで CSV または XLIFF 添付ファイルがサポートされている必要があります。添付ファイルの構成の詳細については、「添付ファイルのシステムプロパティの構成」を参照してください。

1 つ以上の有効な言語の翻訳設定として、[メールで送信] モードを構成できます。詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク 設定の構成」を参照してください。

エクスポート/インポート

ローカリゼーションフレームワーク は次の翻訳モードをサポートしています。

- [エクスポート]：翻訳可能なコンテンツを TMS サービスにエクスポートします。タスクに複数の要求アイテムがある場合、個々の CSV または XLIFF ファイルは圧縮され、1 つの ZIP ファイルとしてダウンロードされます。
- [インポート]：翻訳されたコンテンツを TMS サービスからインポートします。タスクに複数の要求アイテムがある場合、個々の CSV または XLIFF ファイルをインポートするか、ZIP 形式でインポートすることができます。タスクに関係のないファイルはスキップされます。

インスタンスで CSV または XLIFF 添付ファイルがサポートされている必要があります。添付ファイルの構成の詳細については、「添付ファイルのシステムプロパティの構成」を参照してください。

ローカリゼーションプロジェクトとタスクのステータス

ローカリゼーションプロジェクトまたはタスクのステータスは、ローカリゼーション要求のステータスを定義します。ローカリゼーションタスクのステータスは、翻訳用に定義されたワークフローに基づいて変更されます。

プロジェクトの状況

状況	定義
ドラフト	ローカリゼーションプロジェクトが作成されたときの初期ステータス。
処理中	ローカリゼーションプロジェクトが開始されたときのステータス。
完了してクローズ	すべてのタスクが完了してクローズされたときのステータス。
未完了でクローズ	少なくとも 1 つのタスクが未完了でクローズされたときのステータス。

タスクの状況

状況	定義
ビジネス承認待ち	ローカリゼーションタスクがビジネス承認を待っています。
翻訳中にエラー	コンテンツの翻訳中にローカリゼーションタスクでエラーが発生しました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの状況 (続く)

状況	定義
完了してクローズ	ローカリゼーションタスクが実行され、翻訳が公開されました。
未完了でクローズ	ローカリゼーションタスクが要求を履行せずにクローズされました。
オープン	ローカリゼーションタスクは翻訳用に送信されません。
処理中	ローカリゼーションタスクの翻訳が処理中です。
レビュー中	承認者が翻訳をレビューしています。

ローカリゼーションフレームワーク のエラーメッセージ

翻訳とワークフローの設定に適切な設定が構成されていない場合、エラーメッセージが表示されます。

アーティファクト構成のエラーメッセージ

エラーメッセージ	シナリオ
既存のレコードの内部名は変更できません。	誰かが既存のアーティファクトレコードの内部名を変更しようとした場合。
有効なアーティファクト構成には、プロセッサースクリプトまたは読み込みスクリプトのいずれかが必要です	アーティファクト設定レコードに利用可能なプロセッサースクリプトまたは読み込みスクリプトがない場合。
テーブルの設定レコードが存在します：{table_name}	別のアーティファクトに存在するアーティファクト設定レコードのテーブル名を指定した場合。
内部名の設定レコードが存在します：{internal_name}	別のアーティファクトに存在するアーティファクト設定レコードの内部名を指定した場合。

設定のエラーメッセージ

エラーメッセージ	シナリオ
無効なメールアドレスが含まれています：{カンマ区切りのメールアドレス}。	一部のメールアドレスが検証に失敗した場合。
選択したローカリゼーション履行者グループには localization_fulfiller ロールがありません。	選択したユーザーグループに localization_fulfiller ロールがない場合。
選択したビジネス承認者グループには localization_fulfiller ロールがありません。	選択したユーザーグループに localization_fulfiller ロールがない場合。
選択した翻訳承認者グループには localization_fulfiller ロールがありません。	選択したユーザーグループに localization_fulfiller ロールがない場合。
自動翻訳オプションの対応する翻訳設定が有効になっていることを確認します。	ワークフロー設定で自動翻訳が選択されている場合。
{Translator_name} 翻訳ツールはバージョン v3 ではありません。	対応する翻訳ツールのバージョンが v3 でない場合。
{Translator_name} 翻訳ツールに翻訳サブフローが構成されていません。	対応する翻訳ツールの翻訳サブフローが空の場合。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定のエラーメッセージ (続く)

エラーメッセージ	シナリオ
選択した翻訳ツールは有効ではありません。	対応する翻訳ツール構成が無効である場合。
選択したアーティファクトに使用可能な言語がありません。使用可能なすべての言語は、他のローカリゼーション設定レコードで構成されています。	選択したアーティファクトに使用可能な言語がないときの警告メッセージ。
アーティファクトと言語のペアの設定レコードが存在します：{アーティファクトと言語のペア}。競合を解決して続行します。	ユーザーが言語またはアーティファクトを設定に追加しようとし、そのレコードが別のレコードに存在する場合。
デフォルトの受信者のリストに無効なメールアドレスが含まれています：{comma_separated_email_adddresses}。	指定された受信者のメールアドレスが無効な場合。
{0} 翻訳ツールは有効ではありません。	翻訳ツールが有効でない場合。

[翻訳を要求] のエラーメッセージ

エラーメッセージ	シナリオ
翻訳の要求が失敗しました。要求を再開してください。	翻訳要求の送信中にエラーが発生した場合。
次のアーティファクトアイテムと言語ペアの翻訳の要求中にエラーが発生しました：{アーティファクトと言語のペア}。リストされたペアの要求を再開します。	エラーは、次の特定の言語ペアの翻訳を要求するエラーが発生した場合にのみ、リストビューに表示されます：{アーティファクトと言語のペア}。

比較 **UI** のエラーメッセージ

エラーメッセージ	シナリオ
機械翻訳	
{翻訳ツール名} を使用した機械翻訳に失敗しました。{失敗の理由}。 **注:** 理由は 動的翻訳 からフェッチされます。	このメッセージは、次の 2 つのシナリオで表示されます。 • 機械翻訳の比較 UI に表示されるエラーメッセージ。 • コンテンツの機械翻訳に失敗したときにアクティビティストリームに記録されるメッセージ。
{翻訳ツール名} を使用した機械翻訳に失敗しました。1 つ以上のフィールドの翻訳に失敗しました。	このメッセージは、次の 2 つのシナリオで表示されます。 • 1 つ以上のフィールドの翻訳が失敗したときに比較 UI に表示されるエラーメッセージ。 • 1 つ以上のフィールドの翻訳が失敗したときにアクティビティストリームに記録されるメッセージ。
機械翻訳に失敗しました。	機械翻訳の要求が失敗した場合に比較 UI に表示されるエラーメッセージ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

比較 **UI** のエラーメッセージ (続く)

エラーメッセージ	シナリオ
機械翻訳	
ドラフトの保存中にエラーが発生しました。システムアドミニストレーターにお問い合わせください。	翻訳が要求されたコンテンツがドラフトメッセージとして正常に保存されない場合に、比較 UI に表示されるエラーメッセージ。 コンテンツを翻訳するために選択された翻訳モードの場合、コンテンツはドラフトとして保存され、ユーザーが行った変更は保持されて、翻訳プロセスが開始されます。
メールで送信	
ソースファイルをメールで次の宛先に送信できませんでした：{メールアドレス}。	ソースファイルをメールで送信できかなったときにアクティビティストリームに記録されるメッセージ。
メールの送信に失敗しました。	このエラーメッセージは、次の 2 つのシナリオで表示されます。 • ソースファイルをメールで送信できなかったときに保持され、比較 UI に表示されるエラーメッセージ。 • メールの送信要求が失敗した場合に比較 UI に表示されるエラーメッセージ。
無効なメールアドレスは次のとおりです：{カンマで区切られた無効なメールアドレス}。もう一度お試しください。	メールでの送信時に、指定されたメールアドレスのいずれかが間違っている場合。
TMS に送信	
翻訳のために {TMS 名} TMS へのタスクの送信中にエラーが発生しました。{失敗の理由}。	このエラーメッセージは、次の 2 つのシナリオで表示されます。 • 翻訳可能なコンテンツの TMS への送信に失敗したときにアクティビティストリームに記録されるメッセージ。 • 翻訳可能なコンテンツを TMS に送信できなかったときに保持され、比較 UI に表示されるエラーメッセージ。
TMS への送信に失敗しました。	翻訳可能なコンテンツの TMS への送信要求が失敗した場合に比較 UI に表示されるエラーメッセージ。
{0} に関連するレコードは既に存在します。	同じ名前で別の TMS を作成しようとした場合。
TMS からの取得	
{TMS 名} TMS からの翻訳の取得に失敗しました。{失敗の理由}。	このエラーは、次の 2 つのシナリオで表示されます。 • XTM TMS からの翻訳の取得に失敗したときにアクティビティストリームに記録されるメッセージ。 • XTM TMS から翻訳を取得できなかったときに保持され、比較 UI に表示されるエラーメッセージ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

比較 UI のエラーメッセージ (続く)

エラーメッセージ	シナリオ
機械翻訳	
{TMS 名} TMS からの翻訳の取得に失敗しました。	XTM TMS からの翻訳の取得要求が失敗した場合に比較 UI に表示されるエラーメッセージ。
ソースファイルをエクスポート	
{CSV/XLIFF} ファイルのエクスポートに失敗しました。{失敗の理由}。	このエラーメッセージは、次の 2 つのシナリオで表示されます。 • 翻訳用のソースファイルをエクスポートできなかったときに保持され、比較 UI に表示されるエラーメッセージ。 • 翻訳用のソースファイルをエクスポートできなかったときにアクティビティストリームに記録されるメッセージ。
ファイルのエクスポートに失敗しました。	翻訳用のソースファイルのエクスポート要求が失敗した場合に比較 UI に表示されるエラーメッセージ。
翻訳ファイルをインポート	
{CSV/XLIFF} ファイルから翻訳をインポートできませんでした。{失敗の理由}。	このメッセージは、次の 2 つのシナリオで表示されます。 • 翻訳されたファイルをインポートできかなったときにアクティビティストリームに記録されるメッセージ。 • 翻訳されたファイルをインポートできなかったときに保持され、比較 UI に表示されるエラーメッセージ。
インポートに失敗しました。	翻訳されたファイルのインポート要求が失敗した場合に比較 UI に表示されるエラーメッセージ。
翻訳の公開に失敗しました。	翻訳の公開に失敗した場合。
ドラフトとして保存	
ドラフトの作成中にエラーが発生しました。	[ドラフトとして保存] をクリックした後にエラーが発生した場合。
翻訳を承認	
変更の要求中にエラーが発生しました。	承認者が翻訳の変更を要求しているときにエラーが発生した場合。
翻訳を公開	
翻訳の送信中にエラーが発生しました。	翻訳を公開する場合、または承認のために翻訳を送信する場合。

インサイトのエラーメッセージ

エラーメッセージ	シナリオ
インサイト生成ジョブは既に実行中です。後でもう一度お試しください	インサイトレコードを複数回生成しようとした場合。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インサイトのエラーメッセージ (続く)

エラーメッセージ	シナリオ
選択したインサイトの翻訳の要求に失敗しました。ここをクリックして、失敗した要求のインサイトのリストを表示し、要求を再開します。	翻訳の要求に失敗したインサイトレコードをリストします。
次のテーブルと言語のペアのローカリゼーション設定が存在しません：{テーブル名と言語のペア}。上記のペアのレコードのチェックを外し、再送信します。	設定レコードが存在しない言語ペア {テーブル名と言語のペア} をリストします。

システムローカリゼーション

ローカリゼーションにより、アドミニストレーターは、同じインスタンス内で異なる言語と通貨を使用して、さまざまな国のユーザーに対応できます。

開始するには

詳細

さまざまなユーザー向けにインスタンスをローカライズする方法について説明します。

設定

インスタンスの言語、ロケール、地域、および場所を設定します。

カスタムコンテンツの翻訳

インスタンスで作成または変更されたコンテンツを翻訳します。

新しい言語への翻訳

言語プラグインを使用せずにインスタンスを言語に翻訳します。

参照

プロパティ、テーブルなどに関する詳細を取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとヘルプ

- ServiceNow Customer Success Center でのローカリゼーション
- Now Learning のローカリゼーションエキスパートシリーズ
- ServiceNow® 開発者サイト でのローカリゼーションに関するデジタルガイドブック：ServiceNow アプリケーションのローカリゼーション
- Internationalization & Localization in the ServiceNow Community
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

システムローカリゼーションの詳細

グローバリゼーション戦略の一環としての ServiceNow インスタンスのローカリゼーションのサポートについて詳細を確認します。

システムローカリゼーションの概要

ローカリゼーションとは、機能に影響を与えずにインスタンスを特定の地域またはロケールに固有のものにするプロセスです。

システムローカリゼーションには、インスタンスの言語とロケールの設定が含まれ、Now Platform 機能はデフォルトで有効になっています (com.glide.i18n.core)。複数言語の翻訳は、追加のインターナショナリゼーション (I18N) 言語プラグイン (com.snc.i18n.spanish など) を介して利用できます。これらの言語プラグインは、インスタンスの翻訳に必要な要素を提供する I18N：インターナショナリゼーションプラグイン (com.glide.i18n) をインストールします。

言語と翻訳

I18N 言語プラグインには、インスタンスで ServiceNow がデフォルトで提供する UI 文字列コンテンツの翻訳が含まれています。翻訳する UI 文字列をカスタマイズした場合は、その文字列を識別して手動で翻訳する必要があります。さらに、ServiceNow がプラグインを提供していない言語の翻訳を作成することもできます。

> **注:** サポートされていない言語に翻訳する場合や、サポートされている言語で大量のカスタム UI 文字列コンテンツを翻訳する場合は、ローカリゼーションフレームワーク アプリケーションを使用することをお勧めします。

ロケール、場所、および地域

ロケール設定は、ユーザーの場所に基づく適切な日付、時刻、通貨の表示をサポートします。さらに、インスタンス上のユーザー、資産、インシデントなどを識別する場所を設定できます。言語セレクターの言語を整理するための地域を設定します。

システムローカリゼーションのメリット

メリット	機能	ユーザー
ベースシステムの UI 文字列コンテンツの翻訳を表示できます。	• 言語インターナショナリゼーションのサポート • 言語を有効にする	アドミニストレーター
ユーザーの場所に基づき、インスタンス内の日付、時刻、通貨を表示できます。	ロケールの構成	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
作成または変更した UI 文字列コンテンツを翻訳できます。	カスタムコンテンツの翻訳	

関連アプリケーション

ローカリゼーションフレームワーク

サポートされていない言語に翻訳する場合や、サポートされている言語で大量のカスタム UI 文字列コンテンツを翻訳する場合は、ローカリゼーションフレームワーク アプリケーションを使用することをお勧めします。また、ローカリゼーションフレームワークは 動的翻訳 を使用したフォームフィールドのライブ翻訳、ナレッジ記事の翻訳、サードパーティの翻訳サービスとの統合もサポートしています。

翻訳管理 - ナレッジ管理

ナレッジ記事の翻訳では、I18N：ナレッジ管理インターナショナリゼーションプラグインに依存する別のシステムを使用します。このプラグインが有効になっていない場合、ナレッジ記事の翻訳はシステムローカリゼーションにフォールバックされ、翻訳は翻訳済みテキスト [sys_translated_text] テーブルに保持されます。

言語インターナショナリゼーションのサポート

ServiceNow プラットフォームは複数の言語をサポートしています。

言語サポートは、「言語を有効にする」で説明されているように、少なくとも 1 つの言語プラグインがアクティブになっている場合に利用できます。

ユーザーがログインすると、次のロジックによってインスタンスセッションの言語が決定されます。

1. ログイン時の言語選択が有効になっている場合は、その言語が使用されます。
2. そうでない場合は、ヘッダーバーの言語ピッカーを使用して選択された言語設定が使用されます。
3. そうでない場合は、ユーザー [sys_user] テーブルの言語設定が使用されます。
4. 上記のいずれにも当てはまらない場合は、システムのデフォルト言語が使用されます。

「代替言語の設定」で説明されているように、優先言語で翻訳が利用できない場合に使用する代替言語を有効にすることもできます。

システムの一部は翻訳されず、作成時に使用された言語のままになります。

- ジャーナルフィールド
- レポートタイトル
- 自由形式のテキストを格納するフィールド

さらに、プラグイン名とスポーク名は翻訳されません。プラグイン名とスポーク名は、他のコンテキストで使用されている場合でも常に英語バージョンが保持されます。ただし、機能名は翻訳されます。

Washington DC リリース以降、新しい製品名とアプリケーション名は、サポートされているすべての言語でローカライズされます。既存の製品名とアプリケーション名は段階的にローカライズされています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

FAQ

質問	回答
自分で作成または編集したフィールドは翻訳されますか？	Now Platform は翻訳を実行しません。ServiceNow は、会社自体が作成した文字列の翻訳のみを提供します。フィールド、メッセージ、またはその他のテキスト UI コンテンツを作成する場合は、このコンテンツを手動で翻訳してください。
ジャーナルフィールドが翻訳されていません。	簡単な説明、追加のコメント、レポートタイトルなどのユーザー定義の文字列フィールドに対しては、翻訳テーブルは提供されません。これらのフィールドは、作成された言語でのみ表示できます。

関連情報

翻訳可能な UI 文字列を探す

ユーザー固有の言語

ここで説明するように、ユーザーがインスタンスに使用される言語を識別するためのいくつかの選択肢があります。

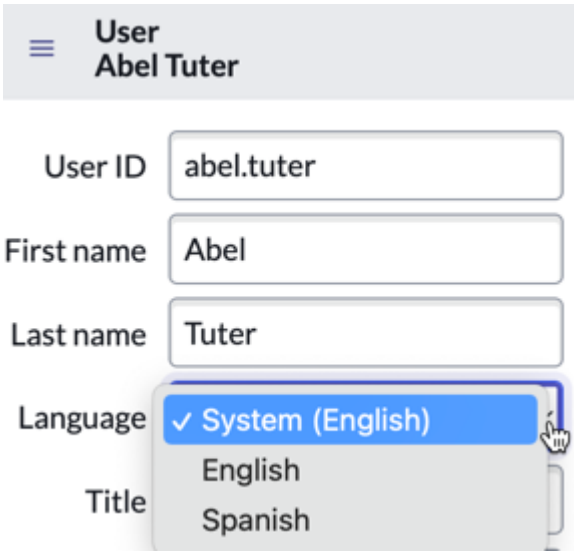
ユーザー固有の言語を有効にするには、最初に目的の言語の I18N 翻訳プラグインを有効にします。

- ログイン時の言語ピッカー：ユーザー固有の言語が有効になっている場合、ユーザーのログインページに言語を選択するための選択リストが表示されます。ログインページでの選択リストの表示を制御するには、[すべて] > [システムのプロパティ] > **[UI** プロパティ]に移動し、[ユーザーが使用言語を指定できるように、ログインページに言語選択ボックスを表示します] プロパティを使用します。
- ユーザーメニューの言語ピッカー *(Next Experience* UI)：ユーザーは、[設定] > [言語と地域] に移動して、ユーザーメニューから言語を選択できます。ユーザーメニューはネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションにあります。
- [システム設定] ウィンドウの言語ピッカー (コア UI)：ユーザーは、[システム設定] ウィンドウの [全般] タブで言語を選択できます。このウィンドウにアクセスするには、バナーの右端にある歯車のアイコンをクリックします。
- ユーザーテーブルの言語設定：グローバル言語に加えて別の言語を必要とするユーザーがいる場合は、[すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]でそのユーザーの言語を指定できます。[言語] フィールドがまだフォームにない場合は、フォームを構成して追加できます。

ユーザー [sys_user] テーブルの [言語] フィールドは、そのユーザーのセッションのデフォルトのグローバル言語を上書きします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー言語



注: システムゲストユーザーの言語を設定すると、ログインページとユーザーロールを持たないすべてのユーザーの両方の言語が設定されます。

通貨フィールドと価格フィールドのローカライズ

アイテムの価格とオプションの通貨をローカライズできます。

標準通貨フィールドには、ユーザーの言語に基づいて異なる通貨で同じ価格が表示されます。価格フィールドは通貨フィールドに似ていますが、換算と表示のための特別な機能があります。

システムには、インスタンスのロケールに基づく参照通貨の概念があります。すべての通貨値は、アグリゲーションまたは換算の前に自動的に参照通貨に変換されます。システムにデータが格納された後は、グローバルロケールの設定を変更しないでください。システムにデータを追加した後にグローバルロケール設定を変更すると、集計の計算と表示が正しく行われない可能性があります。インスタンスのロケールを設定する方法の詳細については、「ロケールの構成」を参照してください。

関連情報

- 通貨管理
- 価格フィールド
- スクリプトのデフォルト通貨値

ナレッジベースを翻訳する

ナレッジベースには、独自の翻訳管理システムがあります。ただし、これが無効になっている場合、ナレッジベース記事は翻訳されたコンテンツ用に [translated_html] フィールドを使用します。

インターナショナリゼーション (I18N) プラグインのいずれかが有効になっている場合、ナレッジ管理インターナショナリゼーションプラグインが有効になります。このプラグインを使用すると、ナレッジ記事の作成者は言語固有の記事を作成し、記事を翻訳してアクセスすることができます。ナレッジ管理インターナショナリゼーションの詳細については、ナレッジ管理ドキュメントの「翻訳管理」を参照してください。

ナレッジ管理インターナショナリゼーションプラグインが無効になっている場合、ナレッジベース記事は記事コンテンツの translated_html フィールドを使用します。複数の翻訳が保存されている場合、このタイプのフィールドは、ユーザーの言語に基づいて翻訳を表示します。translated_html フィールドの使用方法については、「テキストフィールドを翻訳する」を参照してください。

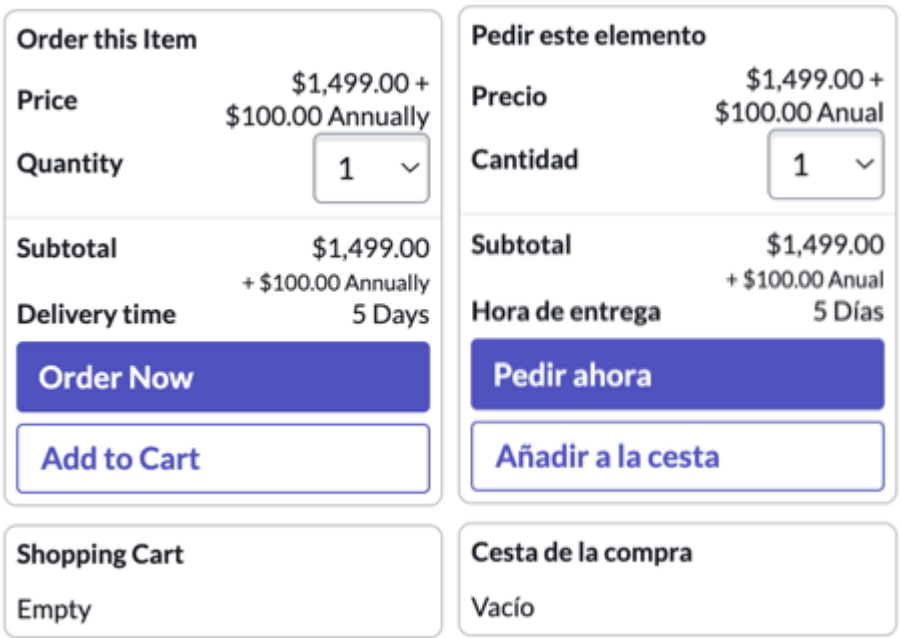
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログカートラベルを翻訳する

[サービスカタログ] 画面で、[買い物かご]、[買い物かごの編集]、および [チェックアウト] (ワークフローと承認を含む) で、言語固有のラベルを指定できます。

ラベルのテキストは、メッセージ [sys_ui_message] テーブルに保存されます。これらのラベルのローカライズされたメッセージレコードは、I18N インターナショナリゼーション言語プラグインに含まれています。アプリケーションはグローバルです。サポートされていない言語のレコードを追加することも、既存のレコードを編集することもできます。既存のレコードを編集する場合は、レコードを別のアプリケーションにエクスポートし、そのアプリケーションで編集してから再インポートします。そうしないと、インスタンスが zboot されたり更新されたりしたときに編集内容が上書きされる可能性があります。翻訳レコードのエクスポートの詳細については、「翻訳レコードのエクスポートと編集」を参照してください。

サービスカタログカートラベル



システムローカリゼーションの構成

ユーザーに対応するために必要なロケール、言語、地域、および場所を構成します。

構成の概要

次のリストは、インスタンスのローカライズを開始するためのワークフローの概要です。ただし、これらの手順を別の順序で実行することが推奨されるユースケースもあります。

1. インスタンスのロケールを設定する

   デフォルトでは、インスタンスのロケールは米国 (en.US) です。インスタンスのロケールは、システムが本番環境に入る前に設定し、その後変更しないでください。

2. 言語を有効にする

   ServiceNow® インターナショナリゼーション (I18N) 言語プラグインのいずれかをアクティブ化して、ユーザーが必要とする言語のベースシステム UI 文字列の翻訳を取得します。デフォルト言語はアメリカ英語であり、アクティブ化する必要はありません。

3. インスタンスのデフォルト言語を設定する

   アメリカ英語以外の言語にする必要がある場合は、インスタンスのデフォルト言語を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 代替言語の設定

   代替言語に別の言語を指定すると、UI テキストが別言語に翻訳されていない場合、代わりに代替言語でテキストが表示されます。デフォルトでは、UI 文字列がインスタンスセッションの優先言語に翻訳されていない場合は英語で表示されます。

5. 場所を設定

   組織がサポートする場所を設定して、場所別にユーザー、資産、インシデントなどを識別できるようにします。

6. ポータルで言語を選択するための地域を作成する

   言語を地域にマッピングして、ゲストユーザーの言語セレクターを整理します。

7. プラグインで追加されたアプリケーションに対して翻訳された選択肢が表示されるようにする

   言語プラグインをアクティブ化した後に他のアプリケーションのプラグインをアクティブ化すると、そのプラグインでインストールされたアプリケーションや機能に対して、リスト内の翻訳された選択肢が表示されない場合があります。対応する英語の選択肢レコードがプラグインで追加された後、翻訳された選択肢レコードをアクティブ化して、翻訳された選択肢がこれらのアプリケーションに表示されるようにします。

ローカリゼーションオプションとサポートされている言語を使用してインスタンスを設定した後、カスタムコンテンツを翻訳するか、インスタンスをサポートされていない言語に翻訳する必要が生じる場合があります。詳細については、「カスタムコンテンツの翻訳」と「サポートされていない言語への翻訳」を参照してください。

ロケールの構成

インスタンスのロケールを指定して、日付、時刻、通貨などの情報が、ユーザーの場所に基づいて適切に表示されるようにします。

デフォルトでは、ベースシステムは米国標準フォーマットを使用します。たとえば通貨のデフォルトは米ドル記号 ($) で、小数点以下 2 桁 ($100.00) が表示されます。ロケールをカスタマイズすることで、通貨などを期待通りに表示することができます。たとえば、フランスでは、$100.00 ではなく 100,00 € を表示したい場合があります。

インスタンスのロケールを設定する

ロケールコードを使用してインスタンスのロケールを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスのロケールは、システムが本番環境に入る前に設定し、本番環境に入った後に変更しないでください。ユーザーのロケールを変更する必要がある場合は、ユーザーレコードの [国コード] フィールドを更新します。

> **重要:** このプロパティの値によって、他の合計または換算が実行される前に、すべての価格が自動的に換算されるシステムのデフォルト通貨または基準通貨が決定されます。価格または通貨フィールドに値 (サービスカタログアイテム、資産、プロジェクトタスクなど) を指定した後にこのプロパティを変更すると、不適切な換算や不正確な価格の合計が生じる可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムのプロパティ] > [システムのローカライズ]に移動します。
2. [ローカリゼーションに使用するロケールコード **(Locale code to use for localization)]** で、使用するロケールコードを入力します。形式は、 **[language code].[country code]** です (英国の場合は en.GB、フランスの場合は fr.FR、ドイツの場合は de.DE、日本の場合は **ja.JP** などです)。

   共通ロケール

国	ロケールコード
United States	en.US
英国	en.GB
フランス	fr.FR
ドイツ	de.DE
日本	ja.JP

3. [保存] を選択します。

言語を有効にする

デフォルトでは、プラットフォームでサポートされている言語は米国英語です。アドミンロールを持っている場合は、他のサポートされている言語のプラグインを有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
現在、次のプラグインが利用可能です。

- I18N：アラビア語訳
- I18N: ポルトガル語訳 (ブラジル)
- I18N: チェコ語訳
- I18N: オランダ語訳
- I18N: フィンランド語訳
- I18N: カナダフランス語訳
- I18N: フランス語訳
- I18N:ドイツ語訳
- I18N: ヘブライ語訳
- I18N: ハンガリー語訳
- I18N: イタリア語訳
- I18N: 日本語訳
- I18N: 韓国語訳
- I18N: ノルウェー語訳
- I18N: ポーランド語訳
- I18N: ポルトガル語訳
- I18N: ロシア語訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- I18N: 簡体字中国語訳
- I18N: スペイン語訳
- I18N: スウェーデン語訳
- I18N: タイ語訳
- I18N: 繁体字中国語訳
- I18N: トルコ語訳

さらに、I18N：インターナショナリゼーションプラグインプラグイン (com.glide.i18n) は、翻訳が事前にロードされていないインスタンスの翻訳に必要な要素を提供します。このプラグインは、インスタンスを上記以外の言語に翻訳する場合に便利です。I18N：インターナショナリゼーションプラグインを使用してインスタンスを翻訳する方法の詳細については、「サポートされていない言語への翻訳」を参照してください。

注:

- 利用可能な言語のいずれかに対してインターナショナリゼーションプラグインを有効にすると、I18N：ナレッジ管理インターナショナリゼーションプラグイン v2 プラグイン (com.glideapp.knowledge.i18n2) が自動的に有効化されます。
- 製品名とアプリケーション名は、ローカリゼーションプラグインで英語のまま保持されます。機能名は翻訳されます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インスタンスのデフォルト言語を設定する

インスタンスにデフォルトで表示される言語を変更します。

始める前に
ユーザーが必要とする言語を有効にします。詳細は、サポートされている言語については「言語を有効にする」を、カスタム翻訳については「サポートされていない言語への翻訳」を参照してください。

必要なロール：admin

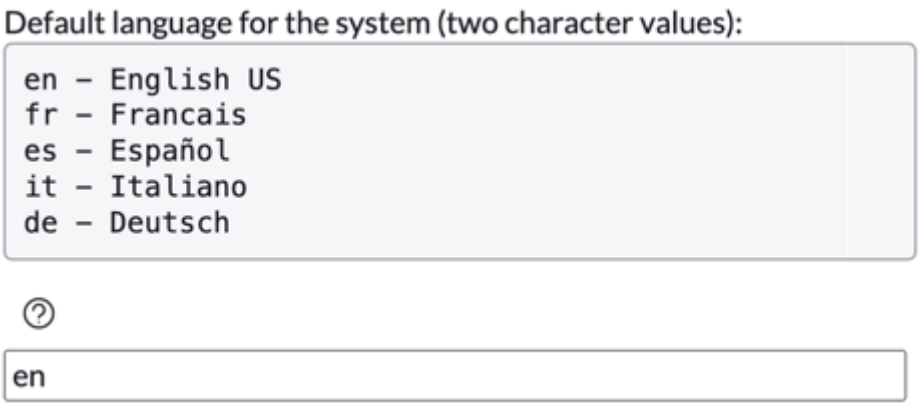
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
このプロパティは、ユーザーレコードで言語が指定されていない場合に、ロールを持つユーザーに表示される言語を定義します。ロールを持たないユーザーには、「ユーザー固有の言語」で説明されているデフォルトのゲスト言語が表示されます。

手順
1. [すべて] > [システムのプロパティ] > [システムのローカリゼーション]に移動します。
2. [システムのデフォルト言語 **(2** 文字の値)] フィールドに、2 文字の言語コードを入力します。

   デフォルト言語は、インスタンスでアクティブな言語を任意で設定できます。次の言語コードと言語は選択可能な値の例です。

   デフォルト言語

3. [保存] を選択します。

代替言語の設定
ユーザーの言語ニーズに合わせて、ユーザーインターフェイスのテキストがユーザーの優先言語に翻訳されていない場合に使用する代替言語を設定します。

始める前に
ユーザーが必要とする言語を有効にします。詳細は、サポートされている言語については「言語を有効にする」を、カスタム翻訳については「サポートされていない言語への翻訳」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、UI 文字列がインスタンスセッションの優先言語に翻訳されていない場合は英語で表示されます。代替言語を設定すると、デフォルトとして英語が使用される前に中間言語が使用される 3 レベルの階層が作成されます。代替言語を設定すると、代替言語に適したものがある UI 文字列についてはカスタム翻訳を追加する必要がなくなり、ユーザーは最も適切な言語の UI 文字列を取得できます。

たとえば、メキシコスペイン語の代替言語はスペイン語に設定できます。UI 文字列がメキシコスペイン語に翻訳されていない場合は、代わりにスペイン語で表示されます。スペイン語の翻訳も利用できない場合、UI 文字列は英語で表示されます。アドミンは、翻訳がスペイン語の翻訳と異なる場合にのみ、メキシコのスペイン語の UI 文字列のカスタム翻訳を提供する必要があります。

> **注:** 代替言語を無効にして常に英語を代替とするには、*glide_i18n.language_fallback_enabled* プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加し、[値] を `false` に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムローカリゼーション] > [言語] に移動します。
2. 言語 [sys_language] テーブルで、アクティブな言語の名前を選択します。
3. 言語レコードの [代替] フィールドで、代替言語の名前を選択します。
   代替言語としては、アクティブな言語のみを選択できます。英語はデフォルトの代替言語であるため、代替言語として設定できません。
4. [更新] を選択します。

場所を設定

組織が複数の個別の場所をサポートしている場合は、プラットフォームでこれらの場所を構成して、ユーザー、資産、およびインシデントをさらに明確に識別できるようにすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、[すべて] > [ユーザー管理] > [ロケーション]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [場所] フォームに、場所の名前、住所、連絡先、その他の場所の詳細を入力します。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果

新しい場所は、指定できる場所であればどこでも参照として使用できます。

ポータルで言語を選択するための地域を作成する

ポータルヘッダーの言語セレクターで言語をグループ化する地域を作成します。

始める前に

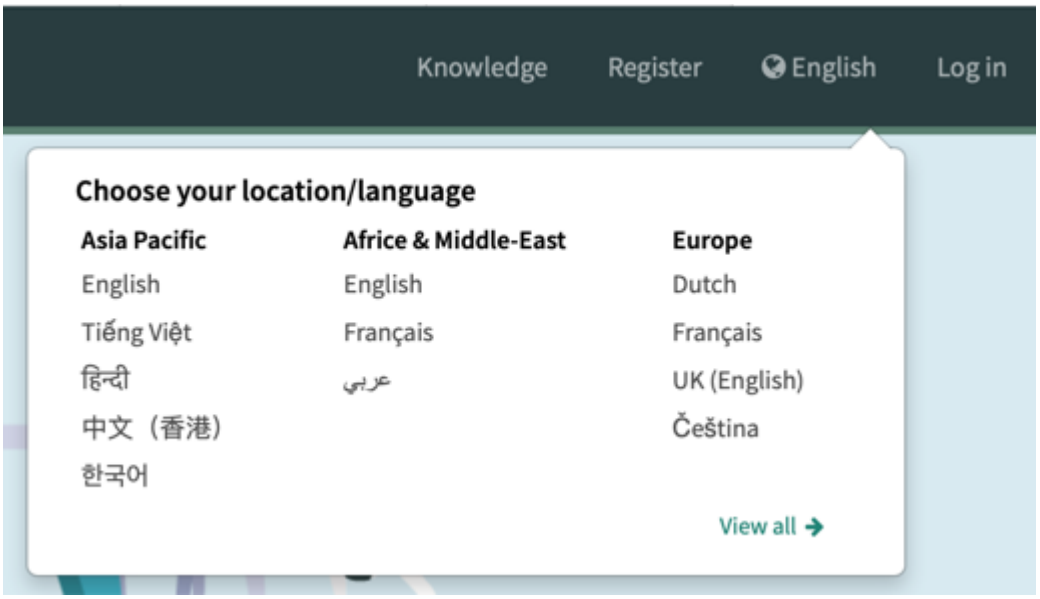
必要なロール：admin

このタスクについて

ポータルヘッダーの言語セレクターでは、ユーザーが現在選択している言語と、ユーザーが選択できる言語のメニューが表示されます。地域に言語が割り当てられている場合、言語は設定された地域グループに従って表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルヘッダーで地域ごとにグループ化された言語



ポータルヘッダーの言語セレクターの詳細については、「ポータルヘッダーでの言語セレクターの有効化」を参照してください。

手順

1. 地域を作成します。
   a. [システムローカリゼーション] > [リージョン]に移動します。
   b. **[New** (新規)] を選択します。
   c. [地域] フィールドに、地域の名前を追加します。
   d. [順番] フィールドで、地域に 100 の倍数の数値を割り当てます。
      順序によって、言語セレクター内で地域が表示される場所が制御されます。最も低い順序の地域が左側に、最も高い順序の地域が右側に表示されます。
   e. [送信] を選択します。
   f. 追加の地域を作成するには、これらの手順を繰り返します。
2. 地域に言語を割り当てます。
   a. [システムローカリゼーション] > [言語地域] に移動します。
   b. **[New** (新規)] を選択します。
   c. [地域] フィールドで、リストから地域を選択します。
   d. [言語] フィールドで、地域に割り当てる言語をリストから選択します。
   e. [送信] を選択します。
   f. 地域に追加の言語を割り当てるには、これらの手順を繰り返します。

プラグインで追加されたアプリケーションに対して翻訳された選択肢が表示されるようにする

対応する英語の選択肢レコードがプラグインで追加された後、翻訳された選択肢レコードをアクティブ化して、翻訳された選択肢がアプリケーションに表示されるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
言語をアクティブ化してから、対応する英語の選択肢レコードを含むプラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「言語を有効にする」および「プラグインの有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
言語のアクティブ化の後にプラグインをアクティブ化すると、そのプラグインでインストールされたアプリケーションや機能に対して、リスト内の翻訳された選択肢が表示されない場合があります。対応する英語レコードが選択肢 [sys_choice] テーブルにまだない、言語プラグインによってインストールされた翻訳済み選択レコードは、デフォルトで [非アクティブ] に設定されます。対応する英語の選択肢レコードを含むプラグインを後でアクティブ化する場合、プラグインでインストールされたアプリケーションや機能の翻訳された選択肢を表示するためには、そのレコードをアクティブ化する必要があります。

手順
1. [すべて] > [システムローカリゼーション] > [言語] に移動します。
2. 言語 [sys_language] テーブルで、任意のアクティブな言語の名前を選択します。

   このプロセスではすべての言語の選択肢レコードが更新されるため、どの言語を選択してもかまいません。

3. [関連リンク] セクションで、[英語以外の **sys_choice** レコードを修復] を選択します。
4. [英語以外の選択肢を修復しますか？] ダイアログボックスで、[はい] を選択します。
   翻訳されたすべての選択肢レコードの [非アクティブ] のフィールドを対応する英語の選択レコードと一致させるジョブは、この選択を行ってから 15 分後に実行されます。

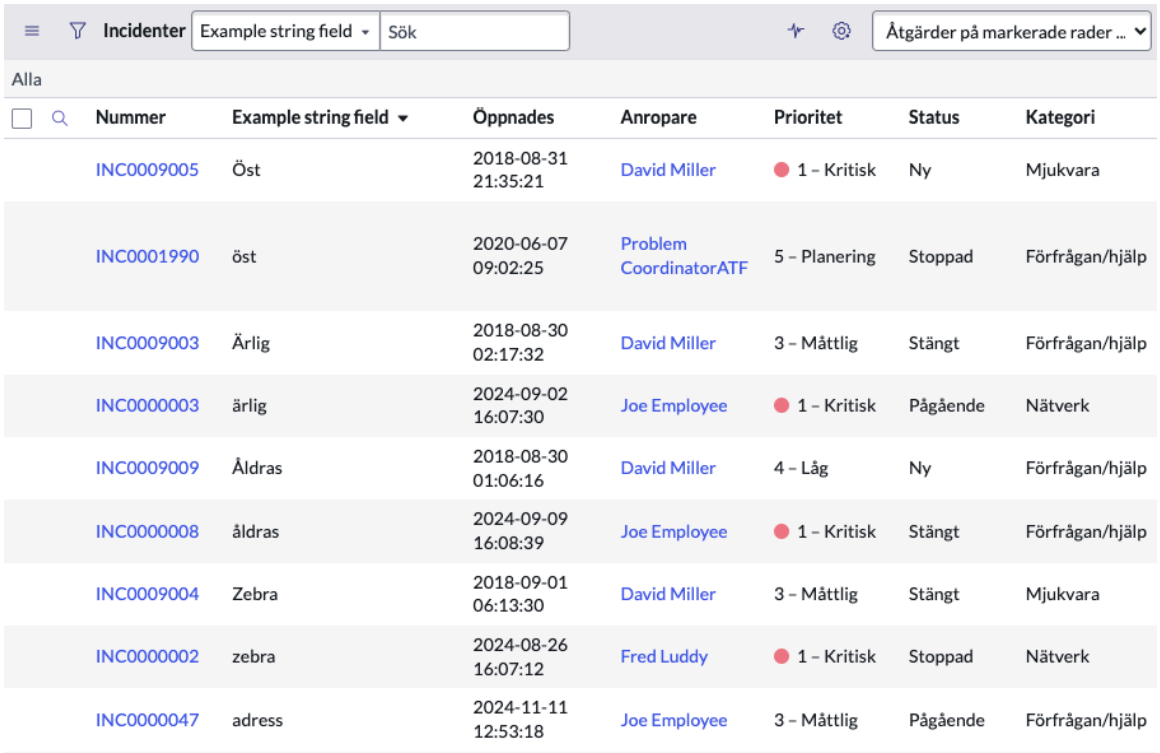
タスクの結果
プラグインでインストールされたアプリケーションや機能について、すべての選択肢および対応する英語の選択レコードの翻訳が表示されます。

セッション言語によるソート
リスト内の列をソートするときに、ユーザーのセッション言語に応じて文字列値を並べ替えます。

デフォルトでは、リスト内の列をソートする場合、文字列値は英語のアルファベット順に並べられます。ユーザーのセッション言語に応じて列のソートをサポートするために、インスタンスの動作と個々の列の動作を設定できます。

次の例では、ユーザーのセッション言語はスウェーデン語です。例の [文字列フィールド] 列は、スウェーデン語のアルファベットに従って Ö から A の順に降順でソートされています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Nummer	Example string field	Öppnades	Anropare	Prioritet	Status	Kategori
INC0009005	Öst	2018-08-31 21:35:21	David Miller	1 - Kritisk	Ny	Mjukvara
INC0001990	öst	2020-06-07 09:02:25	Problem CoordinatorATF	5 - Planering	Stoppad	Förfrågan/hjälp
INC0009003	Ärlig	2018-08-30 02:17:32	David Miller	3 - Måttlig	Stängt	Förfrågan/hjälp
INC0000003	ärlig	2024-09-02 16:07:30	Joe Employee	1 - Kritisk	Pågående	Nätverk
INC0009009	Åldras	2018-08-30 01:06:16	David Miller	4 - Låg	Ny	Förfrågan/hjälp
INC0000008	åldras	2024-09-09 16:08:39	Joe Employee	1 - Kritisk	Stängt	Förfrågan/hjälp
INC0009004	Zebra	2018-09-01 06:13:30	David Miller	3 - Måttlig	Stängt	Mjukvara
INC0000002	zebra	2024-08-26 16:07:12	Fred Luddy	1 - Kritisk	Stoppad	Nätverk
INC0000047	adress	2024-11-11 12:53:18	Joe Employee	3 - Måttlig	Pågående	Förfrågan/hjälp

注: サポートされている言語でこの機能を使用できるかどうかは、インスタンスで使用されている基礎となるリレーショナルデータベース管理システム (RDBMS) の照合の可用性に依存します。各言語と RDBMS で使用可能な照合のリストについては、DB 照合情報 [sys_db_collation_info] テーブルに移動します。サポートされていない言語の照合を追加するには、「サポートされていない言語の照合情報の追加」を参照してください。

セッション言語に応じたソートの有効化

ユーザーのセッション言語に応じて列の文字列値をソートできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

注: ユーザーのセッション言語が英語でない場合のリストのソートは、特に大量のレコード (100,000 以上) を含むテーブルでは、英語の場合よりも時間がかかる場合があります。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [システムローカリゼーション]に移動します。
2. [言語が英語以外の場合に、ユーザーのセッション言語でソート (リスト用) を有効にする **(Enable sorting (for lists) in the user's session language when the language is other than English)]** オプションを選択します。
3. [保存] を選択します。

タスクの結果

リスト内の列をソートする場合、文字列値はユーザーのセッション言語に応じて順序付けされます。必要に応じて、個々の列に対してこの動作をオフにできます。

列のソートの構成

列の値をユーザーのセッション言語に従ってソートするかどうかを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
インスタンスのユーザーのセッション言語に応じたソートを有効にします。

必要なロール：admin

手順

1. フォーム上のフィールドに移動し、フィールドを右クリックして [辞書を設定] を選択します。フィールドは文字列フィールドである必要があります。
2. [関連リンク] で [詳細表示] を選択します。
3. [属性] フィールドで、 `i18n_session_language_sortable` 属性を追加し、true または false の値を指定します。
   - ユーザーのセッション言語による列のソートをオフにするには、「`i18n_session_language_sortable=false`」と入力します。代わりに、列は英語のアルファベット順にソートされます。
   - ユーザーのセッション言語で列をソートできるようにするには、「`i18n_session_language_sortable=true`」と入力します。他のすべての列について、ユーザーのセッション言語に応じたソートをオフにするには、次の手順を参照してください。
4. オプション: 1 つ以上の列に `i18n_session_language_sortable=true` 属性を追加し、他のすべての列のデフォルトの動作を変更して英語のアルファベットに従ってソートする場合は、次の手順を実行します。

   a. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	com.glide.db.i18n_session_language_sortable_default
タイプ	true | false
値	false

   d. [送信] を選択します。

次のタスク
必要に応じて、追加の列のソート動作を構成します。

カスタムコンテンツの翻訳

作成または変更したコンテンツを、サポート対象の言語に翻訳するか、サポート対象外の言語を追加します。

> **注:** サポートされていない言語に翻訳する場合や、サポートされている言語で大量のカスタム UI 文字列コンテンツを翻訳する場合は、ローカリゼーションフレームワーク アプリケーションを使用することをお勧めします。詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

ServiceNow はインターナショナリゼーションプラグイン (I18N) 言語プラグインを使用して、サポート対象言語でベースシステムの UI 文字列の翻訳を提供します。作成するアプリケーションと Now Platform® に加えた変更について、独自の翻訳を提供する必要があります。ServiceNow が翻

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

訳を提供していないサポート対象外の言語への翻訳を提供することもできます。Now Platform には自動翻訳機能はありません。

翻訳の方法は、翻訳する資料によって異なります。コンテンツを編集または更新するたびに、翻訳プロセスを繰り返します。

翻訳の方法とユースケース

翻訳が必要なもの	採用するアプローチ	リソース
顧客が作成したアプリケーションのテーブルのフィールドラベル	1. テーブルのすべてのフィールドの英語版を作成します。 2. アプリケーションでテーブルのレコードを探します。 3. フィールドラベルの翻訳テーブルを開きます。 4. レコードをエクスポートし、適切なフィールドを翻訳し、言語フィールドを設定して、インポートセットで再インポートします。	• 翻訳レコードのエクスポートと編集 • または、「フィールドラベルを翻訳する」の個々のラベルを翻訳する手順に従います。
顧客が作成したアプリケーションの UI ページの HTML	1. 英語版を作成します。UI ページフォームで HTML を作成するときは、翻訳可能なテキストを `gs.getMessage` 呼び出しでラップします。 2. 対応するキー/値のペアを使用して、各英語メッセージのメッセージ [sys_ui_message] レコードを作成します。 3. 他の言語のメッセージごとに追加のメッセージレコードを作成します。	クライアントスクリプトメッセージの翻訳
サービスカタログアイテム	1. [すべて] > [システムプロパティ] > [システムローカリゼーション]に移動し、[翻訳可能文字列に翻訳プリフィックスを表示します] を [はい] に設定します。 2. 英語でアイテムを作成します。 3. 優先言語を別の言語に変更します。 4. 翻訳プリフィックスで識別されるようになったすべての翻	• 翻訳プリフィックスを有効にするには、「翻訳のデバッグ」を参照してください。 • サービスカタログアイテムに共通する翻訳可能テキストフィールドについては、「テキストフィールドを翻訳する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳の方法とユースケース (続く)

翻訳が必要なもの	採用するアプローチ	リソース
	訳可能アイテムを翻訳します。 5. レコードを保存します。	
サービスポータルウィジェット	1. 英語版を作成します。テキストを `${}` ラッパーで囲むことにより、翻訳可能なテキストを外部化します。 2. 対応するキー/値のペアを使用して、各英語の翻訳可能なテキストのメッセージ [sys_ui_message] レコードを作成します。 3. 他の言語ごとに翻訳可能なテキストのメッセージレコードを作成します。	• クライアントスクリプトメッセージの翻訳 • サービスポータル ドキュメントの「ウィジェットの国際化」 • 非公式なアドバイスについては、「多言語サービスポータルの構築」を参照してください。
プレイブック	1. 翻訳するプレイブックをアクティブ化します。 2. プレイブックのプロセス定義 [sys_pd_process_definition] の翻訳可能なテキストごとに翻訳を作成します。	プレイブックの翻訳の追加
プラグインで提供された翻訳の編集	1. 翻訳テーブルからレコードをエクスポートします。 2. 翻訳テーブルの外部で編集し、再インポートします。 インスタンスをアップグレードまたは zBoot すると変更内容が上書きされる可能性があるため、レコードを直接編集しないでください。	翻訳レコードのエクスポートと編集
インスタンスをサポートされていない言語に翻訳する	1. その言語の選択肢 [sys_choice] レコードを作成します。 2. エクスポートとインポートセットを使用する方法で他の翻訳レコードを追加します。	サポートされていない言語への翻訳
サポートチャットテキスト	サポートチャットは、ほとんどの場合、I18N 言語プラグインを介して翻訳されます。サポートチャットテキストをカスタマ	サービスポータル ドキュメントの「ウィジェットの国際化」

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳の方法とユースケース (続く)

翻訳が必要なもの	採用するアプローチ	リソース
	イズする場合は、サービスポータルウィジェットの手順に従ってください。	
通知とサーベイ	[システムのローカリゼーション] には、プラットフォーム通知やサーベイは含まれていません。通常のアプローチでは、各サーベイまたは通知の別バージョンを各言語で作成し、ビジネスルールを使用して適切な言語バージョンを適切なエンドユーザーに送信します。	—

翻訳可能な UI 文字列を探す

個々の翻訳されていない文字列を探して、フィールド名やメッセージなど、顧客が作成および編集した文字列の翻訳を独自に提供します。

インターナショナリゼーション (I18N) 言語プラグインには、インスタンスで ServiceNow がデフォルトで提供する UI コンテンツの翻訳のみが含まれています。翻訳する UI 文字列をカスタマイズした場合は、その文字列を識別して手動で翻訳できます。これらの翻訳を実行するには、最初に次のアクションを実行する必要があります。

- 翻訳する必要がある文字列を特定します。
- 文字列を含む翻訳テーブルを特定します。

どの言語にも翻訳されていない文字列とその翻訳テーブルを特定するには、「未翻訳アイテムのリスト」を参照してください。

文字列が UI のどこに表示されるかわかっていて、翻訳する資料が少ない場合は、デバッグ機能を使用して翻訳可能な文字列とその翻訳テーブルを特定することを検討してください。この機能は、翻訳可能なすべての文字列の前に表示されるプリフィックスで構成され、文字列が含まれている翻訳テーブルを特定します。詳細については、「翻訳のデバッグ」を参照してください。

未翻訳アイテムのリスト

どの言語にも翻訳されていないすべてのカスタム UI 文字列のリスト (英語のみ) を取得して、独自の翻訳を提供します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

この手順では、次の翻訳テーブルに対応する、英語バージョンのみのレコードをリスト化するモジュールをアクティブ化します。

- 翻訳名/フィールド
- メッセージ
- フィールドラベル
- 選択肢

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

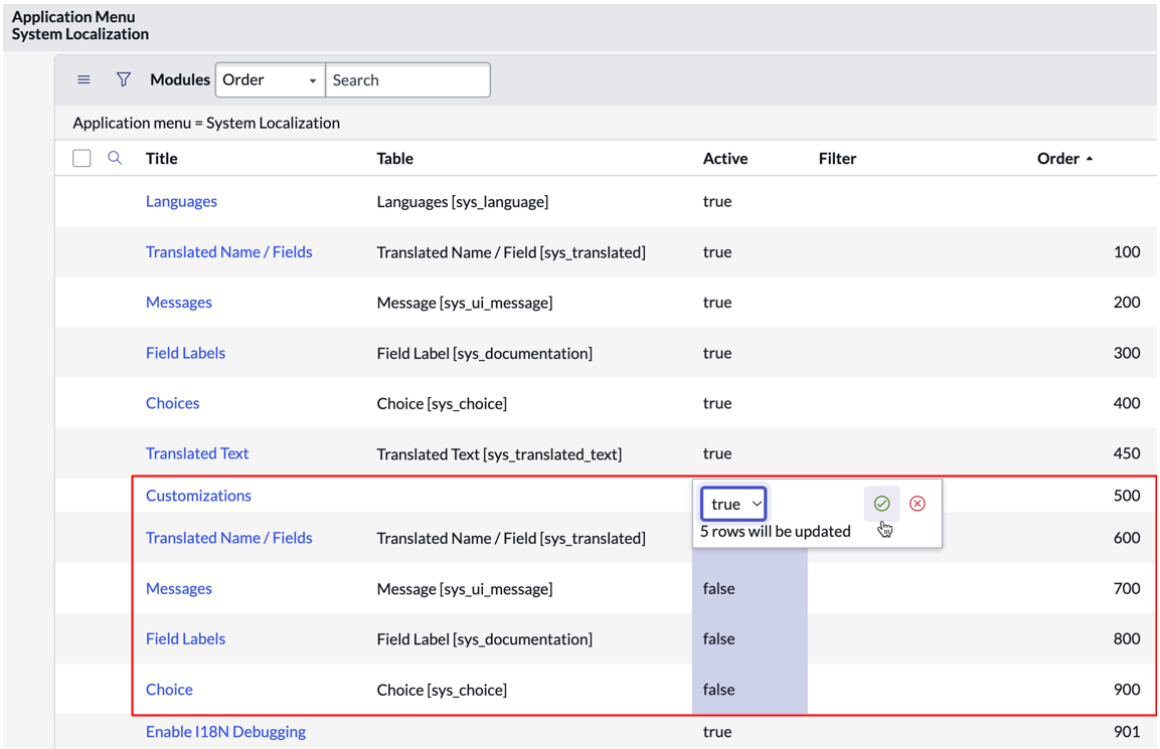
未翻訳のアイテムをリスト化するこの方法では、少なくとも 1 つの英語以外の言語に翻訳されていても、他の言語への翻訳がない文字列は識別されません。

注: このプロセスは、未翻訳のアイテムが少数の場合に最適です。翻訳されていないアイテムが多数ある場合のワークアラウンドについては、Now Support ナレッジベースで「Inefficient load of customizations for System Localization -> Non-Translated Items (システムローカリゼーションのカスタマイズのロード効率が悪い -> 未翻訳アイテム) [KB0813304]」の記事を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [アプリケーションメニュー]に移動します。
2. [システムローカリゼーション] アプリケーションメニューを選択します。
3. [システムローカリゼーション] レコードの [モジュール] リストから、[カスタマイズ]、[翻訳名/フィールド]、[メッセージ] 、[フィールドラベル] 、および [選択肢] モジュールを更新し、リストエディターを使用して [アクティブ] フィールドを **[True]** に設定します。

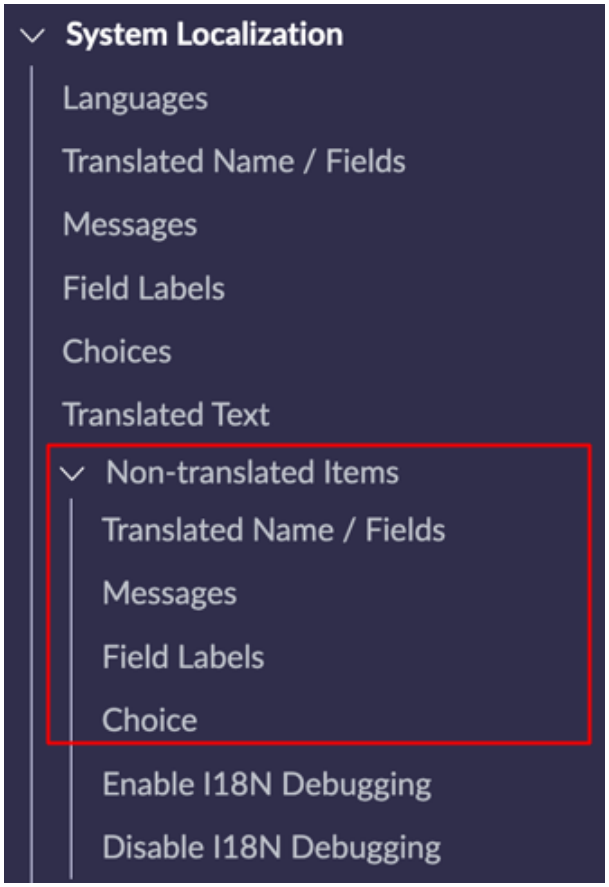
   リストを [順序] でソートすると、モジュールが 500 ～ 900 の順に表示されます。



注: [カスタマイズ] の代わりに、[未翻訳アイテム] という名前のレコードがリストに表示される場合があります。[カスタマイズ] モジュールをアクティブ化すると、タイトルが [未翻訳アイテム] に変わります。

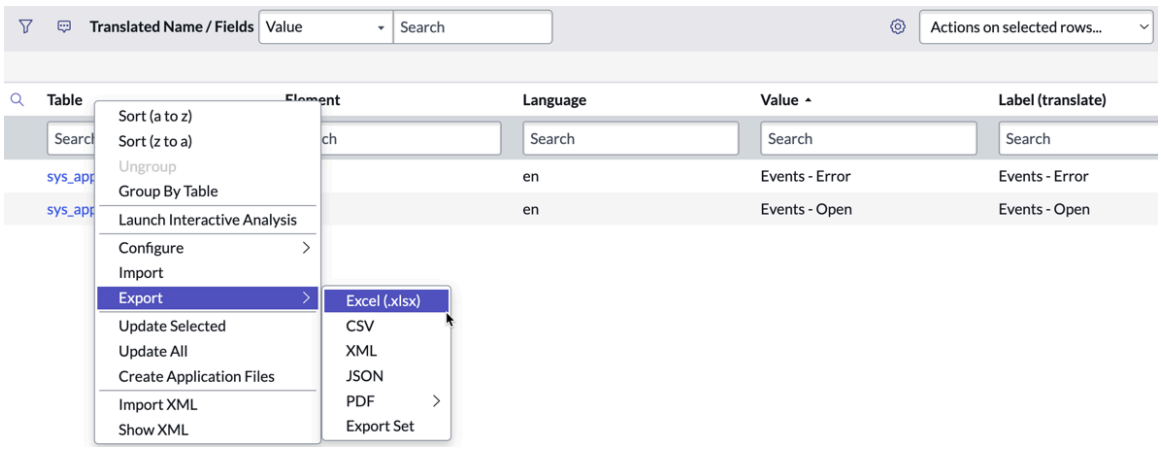
アプリケーションナビゲーターが更新されると、フィルターナビゲーターの [未翻訳アイテム] の下にそのモジュールが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. アプリケーションメニューから、各モジュールを開き、Microsoft Excel などのサポートされている形式にリストをエクスポートします。

Example
たとえば、[未翻訳アイテム] > [翻訳名/フィールド] を選択し、任意の列を右クリックしてリストをエクスポートします。



次のタスク
外部アプリケーションのフィールドを翻訳し、その翻訳を更新セットとして再ロードできます。詳細については、「翻訳レコードのエクスポートと編集」を参照してください。翻訳する文字列の数が少ない場合は、個別に翻訳できます。詳細については、「個々の UI 文字列の翻訳」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳のデバッグ

翻訳可能な UI 文字列とその翻訳テーブルを表示して、翻訳をデバッグします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
翻訳プリフィックスは、現在のユーザーセッションにのみ表示する、またはすべてのセッションに表示するよう設定できます。

翻訳プリフィックスは、次のように翻訳テーブルにマップされます。

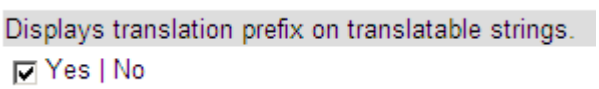
テーブルにマップされた翻訳プリフィックス

プリフィックス	テーブル	ナビゲーション
TRF	翻訳名/フィールド [sys_translated]	[システムローカリゼーション] > [翻訳名/フィールド]
MSG	メッセージ [sys_ui_message]	[システムローカリゼーション] > [メッセージ]
GMLD	フィールドラベル [sys_documentation]	[システムローカリゼーション] > [フィールドラベル]
TRT	翻訳されたテキスト [sys_translated_text]	[システムローカリゼーション] > [翻訳されたテキスト]
CHC	選択 [sys_choice]	[システムローカリゼーション] > [選択肢]

注: 一部の文字列では、翻訳可能なプリフィックスが表示されない場合があります。この場合、文字列はこれらのテーブルのいずれにも格納されません。この動作の例は次のとおりです。

- サービスカタログ のボタンなど、画像に埋め込まれたテキスト。
- バナーに続くテキストなど、プロパティによって定義されたテキスト。

手順
1. フィールドラベルの翻訳プリフィックスを有効にします。
   - 現在のユーザーセッションでプリフィックスを有効にするには、[すべて] > [システムローカリゼーション] > **[I18N デバッグを有効化]**に移動します。
   - すべてのセッションでプリフィックスを有効にするには、[すべて] > [システムプロパティ] > [システムローカリゼーション]に移動し、[翻訳可能文字列に翻訳プリフィックスを表示します] を [はい] に設定します。



2. ページを更新するか、インスタンスにインストールされている英語以外の言語のいずれかにユーザー言語を変更して、プリフィックスを確認します。

タスクの結果
有効にした翻訳プリフィックスは、翻訳可能な UI 文字列の前に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
デバッグが完了したら、翻訳プリフィックスを無効にします。

- 現在のユーザーセッションのプリフィックスを無効にするには、セッションをログアウトするか、[すべて] > [システムローカリゼーション] > **[I18N** デバッグを無効化]に移動します。
- すべてのセッションでプリフィックスを無効にするには、[すべて] > [システムプロパティ] > [システムローカリゼーション]に移動し、[翻訳可能文字列に翻訳プリフィックスを表示します] を [いいえ] に設定します。

個々の **UI** 文字列の翻訳

翻訳済みのインスタンスにカスタマイズを追加する場合など、いくつかの UI 文字列のみを翻訳する場合は、翻訳するテキストのタイプに適用される手順を使用します。

UI 文字列には、フィールド名と値、関連リスト名、およびメッセージが含まれます。

フィールドと関連リスト

次の 3 つのタイプのフィールドがフィールドと関連リスト名の翻訳された文字列をサポートしています。

Translated_field

フィールドラベル、関連リスト名、および特定のフィールド値を格納します。ユーザーが一致する言語を選択すると、translated_field の値によってラベル、リスト名、またはフィールド値が置き換えられます。Translated_field の値は、関連するキーと 1 対多の関係にあります。結果として、複数のレコードが 1 つの translated_field 値を参照できます。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- フィールドラベルを翻訳する
- 関連リスト名を翻訳する
- クラシック環境のフィールド値の翻訳

Translated_text

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

長いテキストの値をプレーンテキストで格納します。ユーザーが一致する言語を選択すると、translated_text の値によってプレーンテキストが置き換えられます。Translated_text の値は、関連するキーと 1 対 1 の関係にあります。結果として、1 つのレコードのみが translated_text 値を参照できます。詳細については、「テキストフィールドを翻訳する」を参照してください。

Translated_html

長いテキストの値を HTML で格納します。ユーザーが一致する言語を選択すると、translated_html の値によって HTML が置き換えられます。Translated_html の値は、関連するキーと 1 対 1 の関係にあります。結果として、1 つのレコードのみが translated_html 値を参照できます。詳細については、「テキストフィールドを翻訳する」を参照してください。

翻訳された値を個別のレコードとして格納し、エンドユーザーの言語に従って適切な値を表示します。フィールドタイプを確認するには、フォームのフィールドを右クリックし、[ディクショナリを構成] を選択して、[タイプ] フィールドをオンにします。

メッセージ

プラットフォーム全体での情報メッセージ、確認メッセージ、エラーメッセージ、およびその他のタイプのシステムメッセージを翻訳できます。翻訳をサポートするメッセージは、顧客が作成したアプリケーションの UI ページの HTML から、またはこれらのテキストが正しくラップされている場合は サービスポータル ウィジェットメッセージから取得されます。クライアントスクリプトに getMessage 呼び出しが含まれているか、サーバースクリプトに `gs.getMessage` 呼び出しが含まれている場合に、システムはメッセージ [sys_ui_message] テーブルの翻訳をチェックします。詳細については、「クライアントスクリプトメッセージの翻訳」を参照してください。

フィールドラベルを翻訳する

フィールドラベルは、フィールドに含まれる情報のタイプを説明するためにフォームとリストに表示される名前です。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の手順は、カスタマイズによって追加されたフィールドラベルなど、個々のフィールドラベルを翻訳する場合に最適です。多数のフィールドラベルを翻訳するには、「翻訳レコードのエクスポートと編集」で説明されている手順を使用します。

手順

1. フォームのフィールドに移動します。
2. フィールドラベルを右クリックし、[ラベルを構成] を選択します。
3. [フィールドラベル] フォームで、[ラベル]、[複数]、および [ヒント] フィールドで、英語のテキストをターゲット言語のテキストに置き換えます。
4. ターゲット言語の BCP 47 コードを入力します。
5. ヘッダーバーを右クリックし、[挿入] を選択します。
   [挿入] を選択すると、このフィールドラベルのフィールドラベル [sys_documentation] テーブルに新しいレコードが選択した言語で作成されます。このテーブルの詳細については、「フィールドラベルテーブル」を参照してください。

クラシック環境のフィールド値の翻訳

フィールド値は、モジュール [sys_app_module] テーブルの [タイトル] フィールドや [ヒント] フィールドなど、translated_field タイプのフィールドに使用されるテキストエントリです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の手順は、カスタマイズによって追加された値など、個々のフィールドの値を翻訳する場合に最適です。多数のフィールド値を翻訳するには、「翻訳レコードのエクスポートと編集」で説明されている手順を使用します。

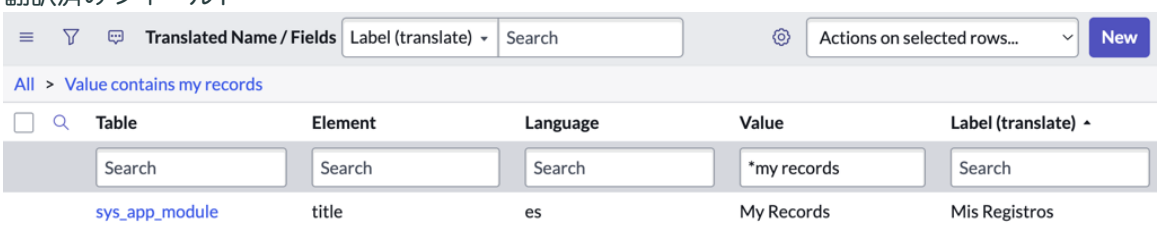
手順

1. ヘッダーバーの言語ピッカーを使用して、目的のターゲット言語に切り替えます。
2. フォームのフィールドに移動します。
3. ターゲット言語 (スペイン語) に翻訳されたテキストでフィールド値を更新します。

4. [更新] を選択します。

これにより、翻訳名/フィールド [sys_translated] テーブルに選択した言語の新しいレコードが作成されるか、翻訳が既に存在していれば既存のレコードが更新されます。このテーブルの詳細については、「翻訳名/フィールドテーブル」を参照してください。

翻訳済みフィールド



選択肢ラベルを翻訳する

リスト内の選択肢のラベルを翻訳します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
リスト内の選択肢を翻訳するには、選択肢 [sys_choice] テーブルでサポートする言語ごとに選択肢レコードを作成する必要があります。このテーブルの詳細については、「選択肢テーブル」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムのローカリゼーション] > [選択肢]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

選択肢フォーム

フィールド	説明
テーブル	選択肢を含むテーブルの名前。
要素	選択肢を含むフィールドの列名。
言語	翻訳された選択肢の言語の BCP 47 コード。識別子には、言語コード、または言語コードの後に続けて国または地域コードを含めることができます。たとえば、トルコ語の場合は *tr*、メキシコのスペイン語の場合は *es-MX* です。
ラベル	指定された言語で記述された選択肢のラベル。
値	各言語の選択肢で同じキー。たとえば、英語のラベルまたはシーケンス番号をすべての言語の値として使用して、それらを相互にマッピングできます。
シーケンス	選択肢をアルファベット順に一覧表示しない場合は、この番号がリストでこのオプションを表示する順番になります。

Example
次のレコードは、インシデントテーブルのサブカテゴリフィールドの [メール] の選択肢をスペイン語に翻訳します。

- テーブル：インシデント [incident]
- 要素：subcategory
- 言語：es
- ラベル：Correo electrónico
- 値：メール

4. [送信] を選択します。
5. オプション: コンテキストメニューから [挿入と維持] を選択し、フォームを更新して選択肢を別の言語に翻訳します。

テキストフィールドを翻訳する

長いテキストをユーザーの言語に翻訳します。

翻訳されたテキストフィールドでは、ユーザーの言語に基づいて同じフィールドに異なるコンテンツを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の 2 つの異なる翻訳されたテキストフィールドがあります。

- [翻訳されたテキスト]： 長いテキストの値をプレーンテキストで格納します。
- [翻訳された HTML]：長いテキストの値を HTML で格納します。

これらのフィールドは、複数の言語で複数の入力を格納できる点を除いて、それぞれ通常のテキストおよび HTML フィールドと同じように動作します。[翻訳されたテキスト] フィールドが最も頻繁に使用されるのは、サービスカタログ の名前、説明、変数です。

注: 通常の HTML またはテキストフィールドを翻訳された HTML または翻訳されたテキストフィールドに変更すると、パフォーマンスがわずかに低下します。翻訳された機能が必要な場合にのみ、翻訳されたフィールドを使用することをお勧めします。

[翻訳されたテキスト] フィールドと [翻訳された HTML] フィールドでは、英語のテキストはメインテーブルに格納されますが、その他の言語の値は翻訳されたテキスト [sys_translated_text] テーブルに格納されます。各行の各翻訳済みフィールドに 1 つ以上の翻訳されたテキストテーブルのエントリがあります。エントリは、ServiceNow が翻訳を提供する言語ごとに 1 つずつ存在します。詳細については、「翻訳されたテキストテーブル」を参照してください。

注: ナレッジ記事の翻訳では、I18N：ナレッジ管理インターナショナリゼーションプラグインに依存する別のシステムを使用します。このプラグインが有効になっていない場合、ナレッジ記事の翻訳はここで説明するシステムにフォールバックされ、翻訳は翻訳済みテキスト [sys_translated_text] テーブルに保持されます。ナレッジ管理インターナショナリゼーションの詳細については、ナレッジ管理ドキュメントの「翻訳管理」を参照してください。

長いテキストコンテンツを翻訳する

翻訳されたテキストフィールドと HTML フィールドの内容は、コンテンツが指定されているフォームで直接翻訳します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

顧客が作成したテキストフィールドのコンテンツを翻訳するには、次の手順を使用します。既存のテキスト翻訳を編集するには、翻訳済みテキストテーブルからレコードをエクスポートし、翻訳レコードのエクスポートと編集 の手順に従います。

手順

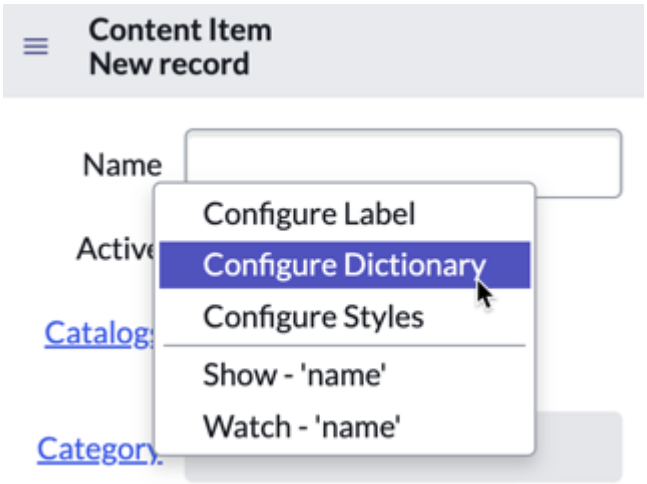
1. 翻訳するフィールドのあるレコードを開きます。
2. 翻訳するコンテンツのフィールドが、translated_text フィールドまたは translated_html フィールドになっていることを確認します。
   次の手順は、フィールドタイプを確認する方法の 1 つです。

   a. フィールドのラベルを右クリックし、[ディクショナリを構成] を選択します。

      Example
      この例では、レコードプロデューサー [sc_cat_item_producer] テーブルのレコードの [名前] フィールドのコンテキストメニューが開かれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

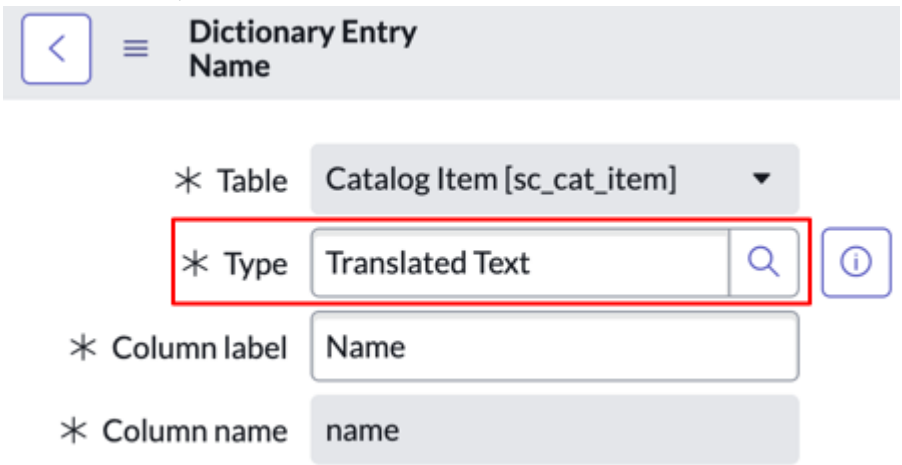
フィールドのコンテキストメニュー



b. 開いた [辞書エントリ] レコードで、[タイプ] フィールドが [翻訳されたテキスト] または [翻訳された **HTML]** であることを確認します。

Example
この例では、[名前] フィールドのタイプが [翻訳されたテキスト] であることがわかります。

フィールドの辞書エントリ



c. フォームに戻ります。

3. 言語ピッカーを使用して、目的の言語に切り替えます。
4. 関連するフィールドで、英語のテキストをターゲット言語のテキストに置き換えます。
5. [送信] を選択します。
アクティブな言語の翻訳されたテキスト [sys_translated_text] テーブルに新しいレコードが追加されます。このテーブルの詳細については、「翻訳されたテキストテーブル」を参照してください。

関連リスト名を翻訳する

関連リストはフォームの下部に表示されます。リストコントロールを構成することで、関連するリスト名を翻訳できます。

始める前に
必要なロール: personalize_control

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 言語ピッカーを使用して、目的の言語に切り替えます。
2. フォームの関連リストに移動します。
3. リストのバージョンに対して適切なアクションを実行することにより、関連リストのリストコントロールを開きます。

バージョン	アクション
リスト v2	任意の列見出しを右クリックし、[設定] > [リストコントロール]を選択します。
リスト v3	リストのタイトルメニューを開き、[リストコントロール] を選択します。

4. リストコントロールフォームで、既存のラベルをターゲット言語のテキストに置き換えます。
5. [送信] または [更新] を選択します。
   システムにより、翻訳名/フィールド [sys_translated] テーブルに新しいエントリが作成されるか、この言語の既存のエントリが更新されます。このテーブルの詳細については、「翻訳名/フィールドテーブル」を参照してください。

クライアントスクリプトメッセージの翻訳

クライアントスクリプトで使用されるメッセージを翻訳します。

始める前に

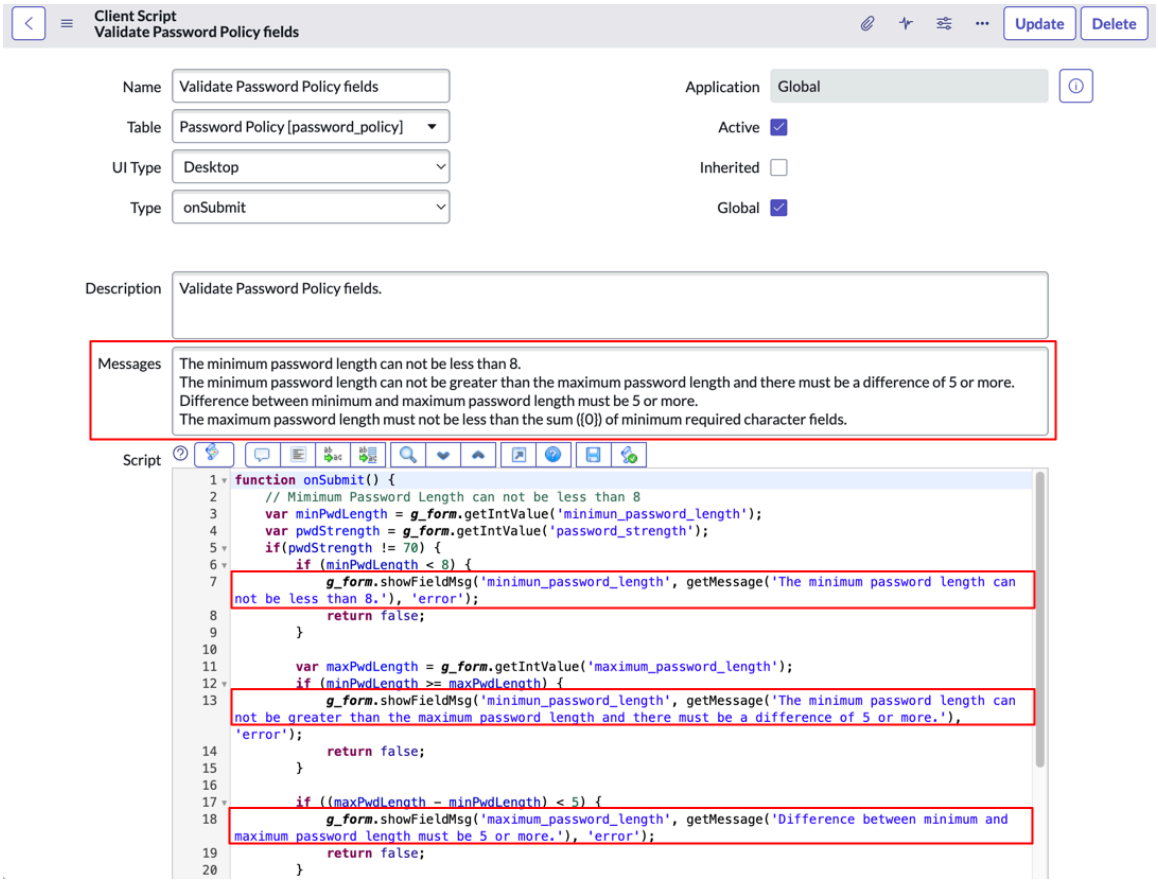
メッセージを含むクライアントスクリプトを作成します。クライアントスクリプトの作成方法については、「クライアントスクリプト」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

クライアントスクリプトには複数行の [メッセージ] フィールドがあります。このフィールドを使用して、クライアントスクリプトがメッセージ [sys_ui_message] テーブルからローカライズされた代替メッセージを検索するためのキーとして使用できるメッセージ文字列を入力します。クライアントスクリプト内の各メッセージキーは、[メッセージ] フィールドの個別の行に表示されます。インスタンスは、クライアントスクリプトが getMessage(msg) 呼び出しを行うたびに、ローカライズされたメッセージ文字列を探します。ここで、msg 文字列がクライアントスクリプト内の [メッセージ] フィールドのキーと一致している必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



たとえば、クライアントスクリプト内の [メッセージ] フィールドに「`Please populate the Reason field`」という文字列を追加した場合、クライアントスクリプトが次を呼び出すたびに、インスタンスはメッセージ `[sys_ui_message]` テーブルからローカライズされた文字列を検索します。

```
getMessage("Please populate the Reason field")
```

注: 既存のキーと同じ言語を使用するメッセージ [sys_ui_message] テーブルにレコードを作成すると、そのキーを使用する既存の参照のメッセージが変更される可能性があります。たとえば、キーが「Refresh」、言語が英語、メッセージが「Refresh」のレコードが存在し、同じキーと言語で「Refresh the screen」というメッセージが異なる別のレコードを作成した場合、 [Refresh] キーを使用して既存の UI 文字列を使用すると、新しい「Refresh the screen」メッセージが表示されます。このテーブルのレコードはグローバルスコープで作成され、スコープの制限を受けません。

手順

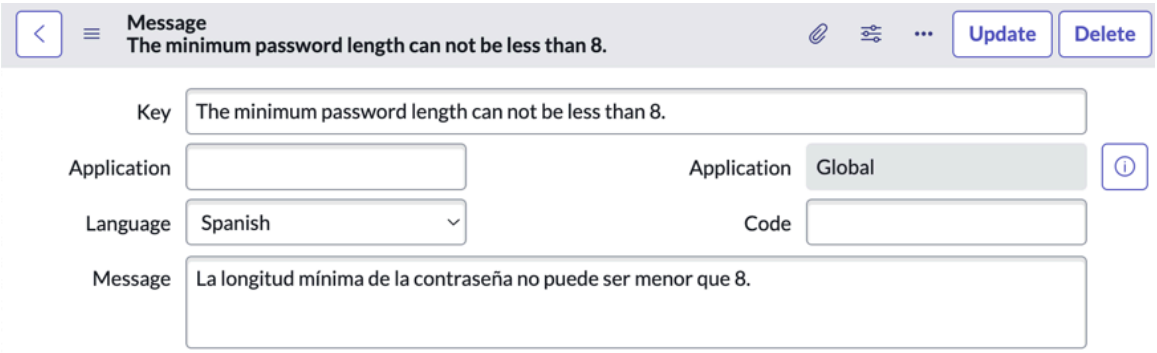
1. [すべて] > [システムのローカリゼーション] > [メッセージ] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームの必須フィールドに入力します。

[メッセージ] フォーム

フィールド	説明
キー	このメッセージの内部の一意の識別子。
言語	メッセージが翻訳される言語。
メッセージ	ユーザーに表示される翻訳されたテキスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example



4. [送信] を選択します。
   ローカライズされたメッセージキーの文字列ごとに、メッセージ `[sys_ui_message]` テーブルに新しいレコードが追加されます。このテーブルの詳細については、「メッセージテーブル」を参照してください。

プレイブックの翻訳の追加

実行時にプレイブックを複数の言語で利用できるようにして、世界中のビジネスプロセスをサポートします。

始める前に

- 必要なロール：admin または playbook.admin
- プレイブックのカスタム翻訳を有効にするには、アプリのバージョン 27.1 以降をインストールします。
- 翻訳するプレイブックをアクティブ化します。
- カスタムコンテンツの翻訳全般に関する詳細については、「カスタムコンテンツの翻訳」を参照してください。

このタスクについて

UI メッセージレコードは、プラットフォームでシステムメッセージが翻訳されるのと同様に、実行時にプレイブックのテキストをさまざまな言語に翻訳するために使用されます。メッセージテーブル [sys_ui_message] に関する全般的な詳細については、「メッセージテーブル」を参照してください。

翻訳を作成できるプレイブックのテキストは次のとおりです。

- プレイブックラベル
- ステージラベル
- アクティビティラベル
- アクティビティの説明
- HTML と文字列 アクティビティ UI レイアウトのプロパティ

> **注:** メールやレコードの作成に使用されるテキストなどの自動入力は翻訳されません。プレイブックエクスペリエンス内で実行時に表示されるテキストのみが翻訳可能です。

手順

1. ワークフロースタジオに移動し、プレイブックを開き、プレイブックをアクティブ化します。
2. [すべて] メニューを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フィルターバーに「**sys_pd_process_definition.list**」と入力します。
4. 翻訳を追加するプレイブックを選択します。
5. [翻訳されたメッセージ **(Translated Messages)**] タブを開きます。
   すべてのプレイブックテキストがここにリストされます。
6. 翻訳するテキストを開きます。
7. [言語] ドロップダウンから、翻訳先の言語を選択します。
8. [メッセージ] フィールドに、翻訳されたテキストを入力します。
9. フォームヘッダーを右クリックし、コンテキストメニューを開き、[挿入] を選択します。
   翻訳されたテキストが保存されます。
10. 手順 1 ～ 8 を繰り返して、さらに翻訳を追加します。

Example

タスクの結果
プレイブックの実行時に、翻訳されたコンテンツがユーザーセッション言語でエージェントに表示されます。

翻訳レコードのエクスポートと編集

希望する翻訳環境で追加の言語に翻訳する翻訳レコードをエクスポートし、インポートセットを使用して新規または編集した翻訳レコードをインポートします。

始める前に
注: サポートされていない言語に翻訳する場合や、サポートされている言語で大量のカスタム UI 文字列コンテンツを翻訳する場合は、ローカリゼーションフレームワーク アプリケーションを使用することをお勧めします。詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
次の場合は、Now Platform の外部で UI の文字列を翻訳し、インポートセットを使用してインポートします。

- 顧客が作成した大量の UI コンポーネントがあり、これらのコンポーネントを他の言語に翻訳したい場合。
- ServiceNow がインターナショナリゼーションプラグインで提供している翻訳を変更したい場合。
- ServiceNow がインターナショナリゼーションプラグインでサポートしていない言語にインスタンスを翻訳したい場合。詳細については、「サポートされていない言語への翻訳」を参照してください。

翻訳可能な UI 文字列アイテムはすべて、翻訳テーブルレコードに保存されます。翻訳レコードで UI を直接翻訳するのは、顧客が作成した少量の UI コンポーネントがあり、それらがどこにあるかを正確に把握している場合のみです。翻訳テーブルの詳細については、「翻訳テーブル」および「個々の UI 文字列の翻訳」を参照してください。

手順
1. 顧客が作成した UI コンポーネントを翻訳する場合は、翻訳可能な文字列を見つけます。
   詳細については、「翻訳可能な UI 文字列を探す」を参照してください。
2. 関連する翻訳テーブルレコードを、簡単に操作できる形式 (Excel など) にエクスポートします。
   レコードのリストのエクスポート方法の詳細については、「リストからデータをエクスポートする」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. エクスポートされたドキュメント内で、翻訳テーブルに応じて各行の次のフィールドを翻訳します。

翻訳テーブル	翻訳するフィールド
フィールドラベル	ラベル、複数、ヒント
翻訳名/フィールド	ラベル (翻訳)
メッセージ	メッセージ
選択肢	ラベル
翻訳されたテキスト	値

4. 各行内で、[言語] 列を新しい言語の BCP 47 コードに変更します。
[翻訳されたテキスト] および [メッセージ] レコードで、BCP 47 コードの代わりに言語のフルネームを入力します。
5. 変更内容を保存します。

次のタスク
翻訳されたドキュメントをインポートセットとしてインポートしてインスタンスに戻します。

Excel スプレッドシートから翻訳をインポートする

システムのインポートセットアプリケーションには、Excel スプレッドシートからの翻訳のインポートに役立つインポートテーブルと対応する変換マップが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [システムインポートセット] > [データのロード]に移動します。
2. 次のように、[既存を使用] と、インポートするデータのタイプに一致する [テーブル名] を選択します。
   - 選択肢には、`[u_sys_choice]` テーブルを選択します。
   - フィールドラベルには、`[u_sys_documentation]` テーブルを選択します。
   - 翻訳された名前とフィールドには、`[u_sys_translated]` テーブルを選択します。
   - メッセージには、`[u_sys_ui_message]` テーブルを選択します。
   - 翻訳されたテキストには、`[u_sys_translated_text]` テーブルを選択します。
3. **[Excel** ファイルをアップロード] を選択し、[参照] をクリックしてソースの Excel スプレッドシートを選択します。
4. 必要に応じて、ワークシートとヘッダー行番号を指定します。
5. [移動 **(Go)]** を選択します。

   これで、適切なインポートセットテーブルで翻訳を利用できるようになりました。
6. [すべて] > [システムインポートセット] > [テーブル名]に移動し、インポートした情報を確認して、インポートが成功したことを確認します。
7. インポートされたデータを対応するテーブルに変換するには、[すべて] > [システムインポートセット] > [変換の実行]に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 次のように、適切な変換マップを選択します。

   注: [ビジネスルールを実行] オプションが選択されている変換マップを選択していることを確認してください。変換マップでこのオプションが選択されていない場合、カスタマイズした翻訳は次のアップグレード時に上書きされる可能性があります。

   - 選択肢には、[システム選択翻訳マップ **(Sys Choice Translation Map)]** を選択します。
   - フィールドラベルには、[システムドキュメント翻訳マップ **(Sys Documentation Translation Map)]** を選択します。
   - 翻訳された名前およびフィールドには、[システム翻訳済み翻訳 **(Sys Translated Translation Map)]** を選択します。
   - メッセージには、[システム **UI** メッセージ翻訳マップ **(Sys UI Message Translation Map)]** を選択します。
   - 翻訳されたテキストには、[システム翻訳済みテキスト翻訳マップ **(Sys Translated Text Translation Map)]**を選択します。

9. [変換] を選択します。

サポートされていない言語への翻訳

インスタンスのインターフェイスを、ServiceNow がインターナショナリゼーション (I18N) プラグインを提供していない言語に翻訳します。

始める前に

注: サポートされていない言語に翻訳する場合や、サポートされている言語で大量のカスタム UI 文字列コンテンツを翻訳する場合は、ローカリゼーションフレームワーク アプリケーションを使用することをお勧めします。詳細については、「ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

カスタマーサービスとサポートへのお問い合わせカスタマーサービス & サポート より、インターフェイスから英語の文字列を含むファイルを要求します。

必要なロール：admin

このタスクについて

すべてのインターフェイスアイテムは翻訳可能な文字列として翻訳テーブルに保存されます。デフォルトでは、これらの翻訳テーブルには英語の文字列のみが含まれています。サポートされていない言語で翻訳された文字列をこれらのテーブルに入力するには、このワークフローに従います。翻訳されたテーブルの詳細については、「翻訳テーブル」を参照してください。

手順

1. サポート対象外の言語に対して言語レコードの作成を行います。
2. 「翻訳レコードのエクスポートと編集」の説明に従って、翻訳する文字列をエクスポートして翻訳します。
   プラットフォームには非常に多くの翻訳可能な文字列があります。それらすべてをエクスポートして手動で翻訳することは、おそらく現実的に可能ではありません。フィルタリングされた文字列のサブセットを各テーブルからエクスポートし、翻訳することを検討してください。
3. 「Excel スプレッドシートから翻訳をインポートする」の説明に従って、翻訳されたドキュメントをインポートセットとしてインポートしてインスタンスに戻します。
4. ユーザーの言語選択肢の作成で、言語を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

言語レコードの作成

インターナショナリゼーション (I18N) プラグインで提供されていない言語のレコードを追加して、新しい翻訳を関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスのインターフェイスを ServiceNow がインターナショナリゼーションプラグインを提供していない言語に翻訳するには、新しい翻訳用の言語レコードを言語 [sys_language] テーブルに作成する必要があります。このテーブルの詳細については、「言語テーブル」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムローカリゼーション] > [言語] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 言語情報を入力します。
   - [名前]：言語の名前 (トルコ語など)。
   - **[ID]**：言語の BCP 47 コード (例：tr)。
   - [テキストの向き]：インスタンスで言語を表示する向き (左から右、または右から左) を選択します。
   - [有効]：インスタンスの言語を有効にするオプション。
   - [代替]：代替言語として使用する別のアクティブな言語の名前。代替言語の詳細については、「代替言語の設定」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

ユーザーの言語選択肢の作成

言語ピッカーまたはユーザーレコードの有効なオプションとして、ユーザーが言語を選択できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
新しい翻訳の選択肢レコードは、選択肢 [sys_choice] テーブルに作成する必要があります。このテーブルの詳細については、「選択肢テーブル」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムのローカリゼーション] > [選択肢]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 次のフィールドの値を入力します。

新しい言語を選択するための選択肢レコードのフィールド

フィールド	入力内容
テーブル	`sys_user`
要素	`preferred_language`
言語	BCP 47 に準拠した識別子を入力します。識別子には、言語コード、または言語コードの後に

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力内容
	続けて国または地域コードを含めることができます。たとえば、トルコ語の場合は *tr*、メキシコのスペイン語の場合は *es-MX* です。
ラベル	言語ピッカーに表示する新しい言語選択肢の名前を入力します。たとえば、モンゴル語です。
値	BCP 47 に準拠した識別子を入力します。識別子には、言語コード、または言語コードの後に続けて国または地域コードを含めることができます。たとえば、トルコ語の場合は *tr*、メキシコのスペイン語の場合は *es-MX* です。
シーケンス	選択肢をアルファベット順に一覧表示しない場合は、選択リストでこのオプションを表示する順番を決定する番号を入力します。たとえば、5 です。

Example
次のレコードでは、インスタンスのオランダ語のローカリゼーションを使用しているユーザーが、言語をモンゴル語に変更できます。

- テーブル： ユーザー [sys_user]
- 要素： preferred_language
- 言語： nl
- ラベル： Mongoolse
- 値： mn

4. [送信] を選択します。

右から左に読むように言語を構成する

[テキストの向き] フィールドを使用して、ヘブライ語など、右から左に読む言語を構成します。

始める前に
ユーザーが必要とする言語を有効にします。詳細については、「言語を有効にする」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
右から左への言語サポートは、メインユーザーインターフェイスとライブフィードでのみ利用できます。グラフィカルワークフローエディター、レポート、CMS、チャット、ServiceNow ドキュメントサイトなど、その他のユーザーインターフェイスやアプリケーションはサポートされていません。

手順

1. [すべて] > [システムローカリゼーション] > [言語] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 言語の [名前] を入力します (ヘブライ語など)。
4. 言語の BCP 47 コードを入力します。

Example
たとえば、ヘブライ語は `he` です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [テキストの向き] フィールドで、[右から左] を選択します。
6. [送信] を選択します。

サポートされていない言語の照合情報の追加

サポートされていない言語の照合情報を追加して、言語に応じてリスト内の列をソートできるようにします。

始める前に

インターナショナリゼーション (I18N) プラグインで提供されていない言語のレコードを追加して、新しい翻訳を関連付け、コンテンツをその言語に翻訳します。詳細については、「サポートされていない言語への翻訳」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

照合情報は、インスタンスで使用される基礎となるリレーショナルデータベース管理システム (RDBMS) (MariaDB、RaptorDB、または Oracle) から取得される必要があります。インスタンスがどの RDBMS を使用しているかを判別するには、[すべて] > [システム診断] > [データベース] > [情報]に移動します。RDBMS に用意されている資料を参照して、データベースに特定の言語の照合順序と照合順序の名前が含まれているかどうかを判断します。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_db_collation_info.list`」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

DB 照合情報フォーム

フィールド	説明
言語	言語の BCP 47 コード。
照合名	リレーショナルデータベース管理システム (RDBMS) によって提供される照合の名前。
アプリケーション	アプリケーションスコープです。
データベース	照合が適用されるリレーショナルデータベース管理システム (RDBMS)：MariaDB、RaptorDB、または Oracle。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果

セッション言語に従って列を並べ替えることができる場合、ユーザーはサポートされていない言語の照合に従って列を並べ替えることができます。詳細については、「セッション言語によるソート」を参照してください。

システムローカリゼーションの参照

参照トピックには、構成プロパティ、テーブルなどに関するその他の情報が記載されています。

システムローカリゼーションのプロパティ

システムローカリゼーショのプロパティでは、複数の国のユーザーのインスタンスについて、翻訳、通貨、およびロケールの設定を構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカリゼーションのプロパティの一部は、I18N：インターナショナリゼーションプラグインがアクティブ化された後にのみ表示されます。一部のプロパティは [システムローカリゼーション] プロパティページで使用できます。ただし、あまり使用されないプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルからのみ使用できます。

次のプロパティにアクセスするには、[すべて] > [システムプロパティ] > [システムローカリゼーション] の順に移動します。

プロパティ	説明
言語が英語以外の場合、ユーザーのセッション言語でのソート (リスト用) を有効にします *com.glide.db.session_language_collation_feature*	ユーザーのセッション言語のルールに従って、列内の文字列値をソートできるようにします。このオプションが選択されていない場合、フィールド値は英語のアルファベット順にソートされます。 • オプション：はい|いいえ • デフォルト値：いいえ • 詳細を見る：セッション言語によるソート
ユーザーが使用言語を指定できるように、ログインページに言語選択ボックスを表示します。 *glide.ui.login.language.select*	ログイン時に言語を選択できるようにします。 • オプション：はい|いいえ • デフォルト値：はい • 依存関係：I18N：インターナショナリゼーションプラグインがアクティブである必要があります
テキスト検索の語幹解釈言語。 *glide.ts.stemming_language*	テキスト検索で派生語に一致する言語を選択します。 • オプション：英語、ドイツ語、フランス語 • デフォルト値：英語 • 依存関係：I18N：インターナショナリゼーションプラグインがアクティブである必要があります • 詳細を見る：Zing による派生語と語幹解釈の一致
翻訳可能文字列に翻訳プリフィックスを表示します。 *glide.ui.i18n_test*	翻訳可能なフィールドに、翻訳する文字列の場所を示す翻訳プリフィックスを追加します。 • オプション：はい|いいえ • デフォルト値：いいえ • 詳細を見る：翻訳のデバッグ
単一通貨モデルを使用します。ユーザーのロケール、国、言語コードにかかわらず、同じ通貨コード内のすべての通貨を表示します *glide.i18n.single_currency*	単一通貨モードを有効にします。 • オプション：はい|いいえ • デフォルト値：いいえ • 詳細を見る：通貨管理

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
システムのデフォルト言語 (2 文字の値) *glide.sys.language*	• オプション：en、fr、es、it、de • デフォルト値：en
単一通貨モデルを使用している場合は、この通貨コードを使用してすべての通貨を表示します。通貨コードでは、ISO 4217 の 3 文字形式を使用します。 *glide.i18n.single_currency.code*	• オプション：ISO 4217 の 3 文字通貨コード • デフォルト値：USD • 詳細を見る：通貨管理
ローカリゼーションに使用するロケールコード。 *glide.system.locale*	他の合計または換算が実行される前にすべての価格が自動的に換算されるシステムのデフォルト通貨を決定します。価格または通貨フィールドに値を指定した後にこのプロパティを変更すると、不適切な換算や価格の合計が不正確になる可能性があります。 • オプション：[language code].[country code] (英国の場合は en.GB、フランスの場合は fr.FR、ドイツの場合は de.DE、日本の場合は ja.JP などです)。 • デフォルト値：なし • 詳細を見る：ロケール設定 注: このシステムプロパティには既に値が設定されています。システムが本番環境に入ったら、この値を変更しないでください。ユーザーのロケールを変更する必要がある場合は、ユーザーレコードの [国コード] フィールドを更新します。
英語版ユーザーに対して使用するスペルチェッカー辞書。 *glide.spell.dictionary.en*	英語ユーザー用のシステムで使用されるスペルチェッカー辞書を設定します。 • オプション：ブラジルポルトガル語、オランダ語、アメリカ英語、イギリス英語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ポルトガル語、ロシア語、スペイン語、タイ語 • デフォルト値：アメリカ英語 • 詳細を見る：ロケール設定

ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力して次のプロパティにアクセスし、システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開きます。

プロパティ	説明
com.glide.db.i18n_session_language_sortable_default	列のソートにおいてデフォルトの動作を設定するオプション。true の場合、列のデフォルトの動作は、ユーザーのセッション言語に従って

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	ソートされます。false の場合、列のデフォルトの動作は英語のアルファベットに従ってソートされます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 依存関係：*com.glide.db.session_language_collation_feat* プロパティを true に設定する必要があります。 • 詳細を見る：セッション言語によるソート
glide_i18n.language_fallback_enabled	インスタンスの代替言語を設定できるようにするオプション。代替言語を設定すると、ユーザーインターフェイステキストがユーザーの優先言語に翻訳されていない場合に、英語がデフォルトに設定される前に中間言語が使用される 3 レベルの階層が作成されます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 詳細を見る：代替言語の設定

翻訳テーブル

ServiceNow はこれらのテーブルに翻訳情報を保存します。

- 言語 [sys_language]
- 翻訳された名前/フィールド [sys_translated]
- メッセージ [sys_ui_message]
- フィールドラベル [sys_documentation]
- 選択 [sys_choice]
- 翻訳されたテキスト [sys_translated_text]

特定の翻訳済みラベルが含まれているテーブルを確認するには、翻訳プリフィックスの表示を有効にします。詳細については、「翻訳のデバッグ」を参照してください。

注: 言語テーブルは、少なくとも 1 つの I18N：インターナショナリゼーションプラグインが有効化された後にのみ使用できます。

関連情報

言語を有効にする

言語テーブル

言語 [sys_language] テーブルには、翻訳されたテキストが利用可能な言語のリストが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい言語への翻訳を有効にするには、言語テーブルにレコードを追加します。このテーブルの主なフィールドは次のとおりです。

- 名前：言語名
- ID：その言語の BCP 47 コード
- テキストの向き：この言語のテキストの向き
- アクティブ：このインスタンスに対して言語がアクティブ化されているか (true)、されていないか (false) を示すインジケーター
- 代替言語：翻訳が利用できない場合にインスタンスが使用する言語の名前

選択肢テーブル

選択肢 [sys_choice] テーブルには、リストに表示されるオプションの翻訳済みテキストが含まれています。

このテーブルの主なフィールドは次のとおりです。

- テーブル：この翻訳が適用されるテーブルの名前。
- 要素：この翻訳が使用されるフィールドの名前。
- 言語：翻訳された選択肢の言語の BCP 47 コード。
- 値：各言語の選択肢で同じキー。たとえば、英語のラベルまたはシーケンス番号をすべての言語の値として使用して、それらを相互にマッピングできます。
- ラベル：指定された言語で記述された選択肢のラベル。
- シーケンス：選択肢をアルファベット順に一覧表示しない場合は、この番号がリストでこのオプションを表示する順番になります。

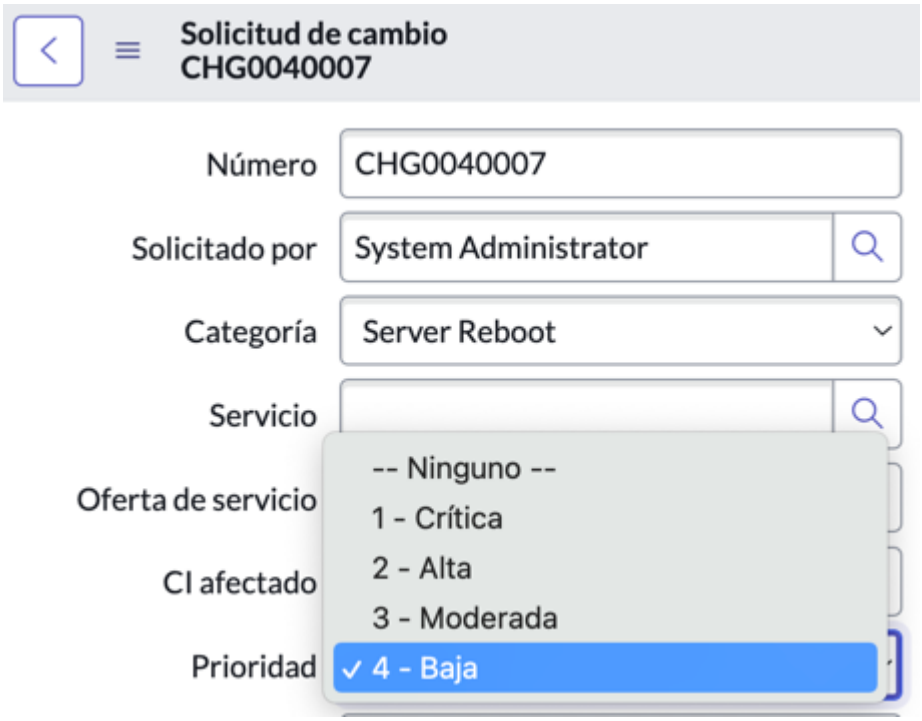
選択リスト

Choices | Table | Search

Table	Element	Language	Value	Label
change_request	priority	es	1	1 - Crítica
change_request	priority	en	1	1 - Critical
change_request	priority	es	2	2 - Alta
change_request	priority	en	2	2 - High
change_request	priority	es	3	3 - Moderada
change_request	priority	en	3	3 - Moderate
change_request	priority	es	4	4 - Baja
change_request	priority	en	4	4 - Low

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳された選択肢



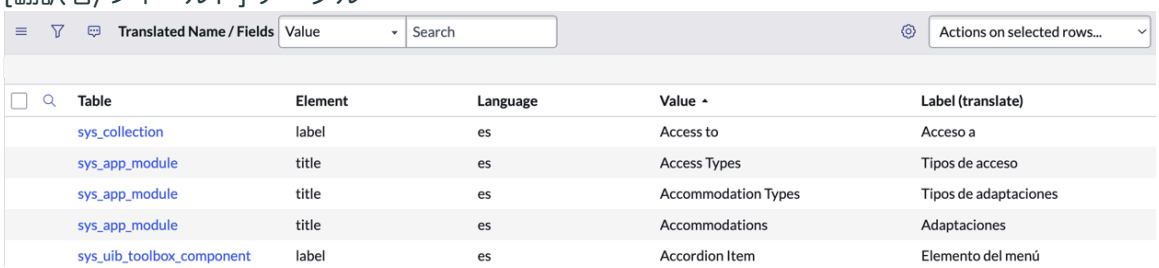
翻訳名/フィールドテーブル

翻訳名/フィールド [sys_translated] テーブルには、フィールドタイプ が translated_field であるテキストフィールドの翻訳済みの値が格納されます (辞書エントリを参照)。

このオプションは、最大 255 文字のテキストフィールドで使用できます。例としては、名前、タイトル、簡単な説明などがあります。このテーブルの主なフィールドは次のとおりです。

- テーブル：この翻訳が適用されるテーブルの名前。
- 要素：この翻訳が適用されるフィールドの名前。
- ラベル (翻訳)：ユーザーのフォームやリストに表示される翻訳されたテキスト。
- 言語：この翻訳されたテキストの言語の BCP 47 コード
- 値：この翻訳されたテキストの表示元となる英語の値。

[翻訳名/フィールド] テーブル



フィールドラベルテーブル

フィールドラベル [sys_documentation] テーブルには、テーブル名のテキストと、テーブル内の各フィールドの単数または複数のラベルが格納されます。

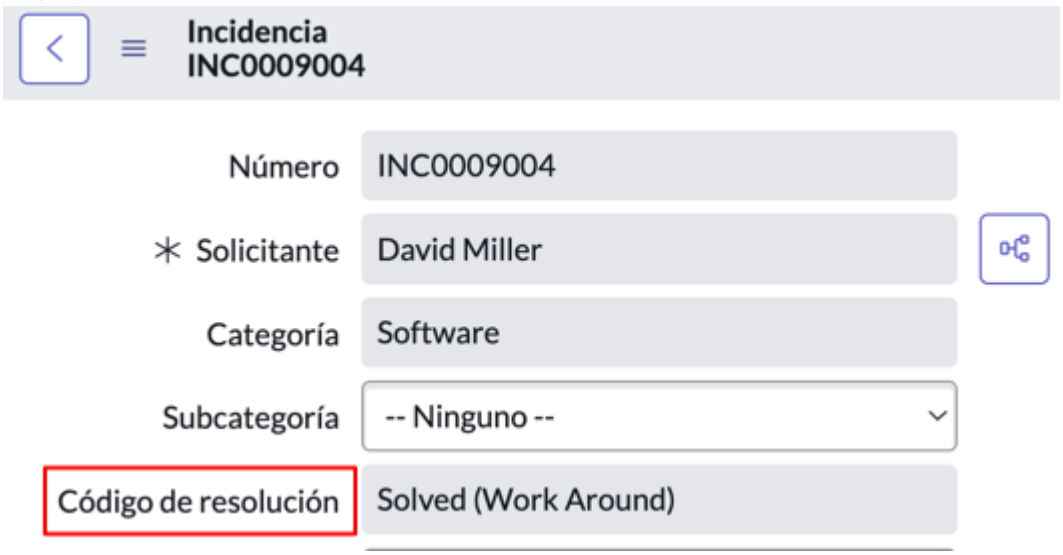
各テーブル名とフィールドラベルについて、[フィールドラベル] テーブルには、インストールされている各言語のレコードが含まれています。ServiceNow は、このテーブルのテーブル名とフィールド名を使用して、リストとフォームを適切な言語で表示します。このテーブルの主なフィールドは次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- テーブル：この翻訳が適用されるテーブルの名前。
- 要素：この翻訳が適用されるフィールドの名前。
- 言語：翻訳されたテキストの言語の BCP 47 コード
- ラベル：ユーザーに表示される翻訳されたテキスト。
- 複数形：ラベルの複数形。
- ヘルプ：将来の使用のために確保されています。アクセシビリティモードが有効になっている場合、ヒントラベルの横に疑問符 (?) アイコンが表示されます。
- ヒント：カーソルがフィールド上にあるときにポップアップ表示されるテキスト。
- URL：フィールドに関する情報を提供する Web ページの URL。URL が指定されると、ラベルがクリック可能であることを示すために、テキストは青色になり、下線付きで表示されます。

フィールドラベル

翻訳済みフィールド



翻訳されたテキストテーブル

翻訳されたテキスト [sys_translated_text] テーブルには、フィールドタイプの translated_text または translated_html (辞書エントリを参照) のフィールドの翻訳が保存されます。

このフィールドタイプは、通常、サーベイ名や紹介などの長さ 65,000 文字までの長いテキストフィールドに使用されます。このテーブルの主なフィールドは次のとおりです。

- ドキュメント：この翻訳が適用されるレコードの内部識別子。
- フィールド名：この翻訳されたテキストが表示されるフィールド (例：クローズメモ)。
- 言語：テキストが翻訳される言語。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- テーブル名：この翻訳が適用されるテーブル。
- 値：ユーザーに表示される翻訳されたテキスト。

翻訳されたテキストのリスト

関連情報

テキストフィールドを翻訳する

メッセージテーブル

メッセージ [sys_ui_message] テーブルには、プラットフォーム全体での情報メッセージ、確認メッセージ、エラーメッセージ、およびその他のタイプのシステムメッセージの翻訳が含まれています。

これらのテキストが正しくラップされている場合、メッセージテーブルには次のソースからの翻訳可能なカスタムテキストが含まれます。

- 顧客が作成したアプリケーションの UI ページの HTML
- サービスポータルウィジェットメッセージ (サーベイを含む)
- プレイブックテキスト：
  - プレイブックラベル
  - ステージラベル
  - アクティビティラベル
  - アクティビティの説明
  - HTML と文字列 アクティビティ UI レイアウトのプロパティ

ServiceNow は、クライアントスクリプトに getMessage 呼び出しが含まれているか、サーバースクリプトに `gs.getMessage` 呼び出しが含まれている場合に、このテーブルで翻訳されたテキストをチェックします。このテーブルの主なフィールドは次のとおりです。

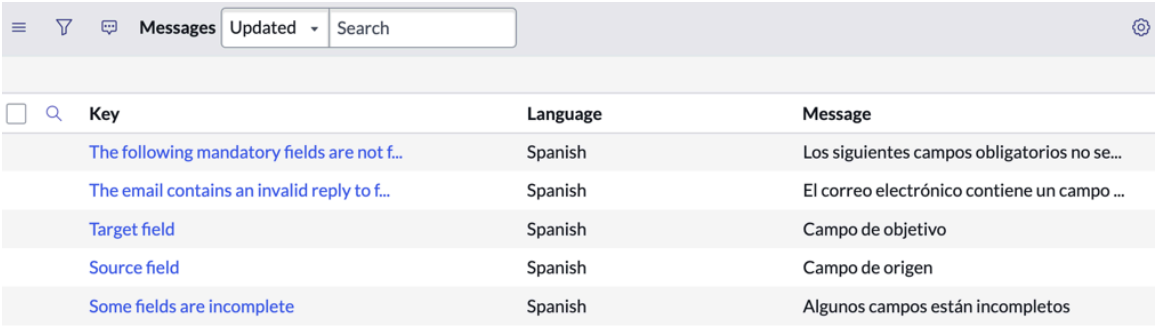
- キー：このメッセージの内部の一意 (大文字と小文字を区別しない) の識別子です。
- 言語：メッセージが翻訳される言語です。
- メッセージ：ユーザーに表示される翻訳されたテキスト。

> **注:** 既存のキーと同じ言語を使用するメッセージ [sys_ui_message] テーブルにレコードを作成すると、そのキーを使用する既存の参照のメッセージが変更される可能性があります。たとえば、キーが「Refresh」、言語が英語、メッセージが「Refresh」のレコードが存在し、同じキーと言語で「Refresh the screen」というメッセージが異なる別のレコードを作成した場合、 [Refresh] キーを使用して既存の UI 文字列を使用すると、新しい「Refresh the screen」メッセージが表示されます。このテーブルのレコードはグローバルスコープで作成され、スコープの制限を受けません。

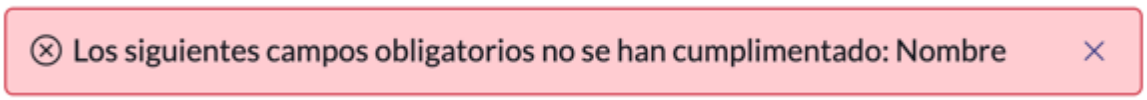
メッセージテーブルの翻訳可能なカスタムコンテンツの詳細については、「カスタムコンテンツの翻訳」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージリスト



翻訳されたメッセージ



動的翻訳

ユーザーがフォームに入力したテキストなど、アプリケーションに入力されたテキストを動的に翻訳して、シームレスなローカリゼーションエクスペリエンスを実現できます。

動的翻訳の概要

動的翻訳を使用すると、インスタンス全体でリアルタイムのローカリゼーションサポートを設定できます。設定が完了すると、エージェントはフォームフィールド、エージェントチャットメッセージ、およびナレッジ記事を迅速かつ効率的に翻訳できるようになります。

開始するには

詳細 動的翻訳の詳細	構成 動的翻訳の構成	統合 サードパーティの翻訳サービスとの統合
使用 インスタンス全体にわたる動的翻訳の使用	参照 動的翻訳のプロパティ、アクション、およびエラーメッセージの参照	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとヘルプ

- ServiceNow Customer Success Center でのローカリゼーション
- Now Community サイトの記事を読む
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

動的翻訳 の探索

フォームフィールドのライブ翻訳の有効化、ナレッジ記事の翻訳、サードパーティの翻訳サービスとの統合など、動的翻訳 の詳細を確認します。

動的翻訳 の概要

動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) をアクティブ化すると、フォーム、アクティビティストリーム、チャットを含め、インスタンス全体で機械翻訳が可能になります。任意の機械翻訳サービスプロバイダーを使用できます。ユーザーの動的翻訳を有効にするテーブルと機能を構成できます。

動的翻訳 のワークフロー

1. Professional 以上で、動的翻訳 を含む ServiceNow, Inc. サブスクリプションを調達します。
2. 選択した言語をアクティブ化します。詳細については、「言語を有効にする」を参照してください。言語プラグインも ローカリゼーションフレームワーク をアクティブ化します。
3. 動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にします。詳細については、「 動的翻訳の有効化 」を参照してください。
4. 翻訳サービスプロバイダーにサインアップしてアカウントを作成します。デフォルトでは、次の翻訳サービスプロバイダーがサポートされています。
   - Microsoft。サインアップするには、Microsoft のドキュメント を参照してください。詳細については、「Microsoft Azure Translator サービススポーク」を参照してください。
   - Google。サインアップするには、Google の Web サイト を参照してください。詳細については、「Google Cloud Translator Service スポーク」および「Google Cloud Translator Service スポークの設定」を参照してください。

     注: Google Cloud Translator Service スポークは、ServiceNow Store からインストールされます。

   任意の翻訳サービスプロバイダーを構成することもできます。カスタム構成の詳細については、「翻訳サービスプロバイダーとの統合」を参照してください。
5. 動的翻訳 で翻訳サービスプロバイダーを構成します。
   - 翻訳サービスプロバイダーにサインアップした後、インスタンスで接続を作成し、認証情報を指定してから、翻訳ツール構成をアクティブ化します。
   - 少なくとも 1 つの翻訳ツール構成を検出のデフォルトとして設定し、ユーザー入力テキストの言語を検出します。
   - 翻訳要求呼び出しのデフォルトとして少なくとも 1 つの翻訳ツール構成を設定します。
   - 動的翻訳 は ServiceNow® 言語コードを使用し、翻訳サービスプロバイダーがサポートするすべての言語をサポートしています。

     注: 言語コードに違いがある言語については、言語コードマッピングの作成 を参照して言語コードマッピングレコードを作成し、それを翻訳ツール構成レコードに関連付けます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 必要に応じてユースケースを設定します。
   - フォームフィールドで動的翻訳を有効にするには、ディクショナリ属性を構成します。詳細については、「フィールドの動的翻訳を有効にする」を参照してください。
   - アクティビティストリームで動的翻訳を有効にするには、許可リストプロパティにテーブル名を含めます。詳細については、「フォームとアクティビティストリームでの動的翻訳」を参照してください。
   - その他のユースケースについては、次に示す「動的翻訳 のメリット」表の [機能] 列にあるリンクを参照してください。

動的翻訳 のメリット

メリット	機能	ユーザー
フォームでのライブ翻訳	フォームとアクティビティストリームでの動的翻訳	エージェント
ナレッジ記事の翻訳	ローカリゼーションフレームワーク とともに、ナレッジベース記事の翻訳を有効にします。	エージェント
優先翻訳サービスの設定	動的翻訳 スポークおよびサードパーティサービスとの統合	アドミニストレーター
複数言語のライブ翻訳の有効化	動的翻訳 API	アドミニストレーター
エンドユーザーとエージェント間の会話のテキスト翻訳	エージェントチャットの動的翻訳	エンドユーザー、エージェント

動的翻訳の構成

動的翻訳をアクティブ化して構成し、ServiceNow 翻訳サービスまたはサードパーティプロバイダーと統合して、ユーザーが生成したコンテンツを Now Platform 全体でライブ翻訳できるようにします。

構成の概要

動的翻訳をアクティブ化し、優先サービスプロバイダーと統合します。

動的翻訳の有効化

動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にして、必要なすべての API を有効にします。

始める前に

Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) プラグインをインストールして有効にする必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) は、関連プラグインがまだ有効でない場合は有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的翻訳 プラグイン **(com.glide.dynamic_translation)** のプラグイン

プラグイン	説明
フローデザイナー - インストーラー [com.glide.hub]	フローデザイナーアプリケーションをサポートします。
ServiceNow 統合ハブ ランタイム [com.glide.hub.integration.runtime]	統合ハブ アクションとフローの実行を有効にします。
ServiceNow 統合ハブアクションステップ - REST [com.glide.hub.action_step.rest]	アクションステップ - REST
Microsoft Azure Translator サービススポーク [com.glide.microsoft_translation_spoke]	サブフローとアクションを提供してユーザーが入力したテキストを動的に翻訳し、Microsoft 翻訳サービスを使用してテキストの言語を検出します。
ServiceNow 言語検出サービススポーク [com.glide.language_detection_spoke]	ServiceNow® 言語検出サービスを使用して、指定されたテキストの言語を検出する機能を提供します。
動的翻訳スポーク [com.glide.dynamic_translation.spoke]	テキストをある言語から別の言語に翻訳し、指定されたテキストの言語を検出できるアクションを提供します。
Translation Commons [com.glide.translation.commons]	翻訳機能の一般的なユーティリティ。

注: 動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) が無効のときに Microsoft Azure Translator サービススポークプラグインを有効にすると、Microsoft Azure Translator サービススポークプラグインのサブフローとアクションが有効になります。これらのサブフローは、他のフローおよびサブフローで使用できます。ただし、動的翻訳 API を呼び出すことはできません。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

動的翻訳 のドメインセパレーションの要求

ドメインセパレーションインスタンスで 動的翻訳 フレームワークのサポートを有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

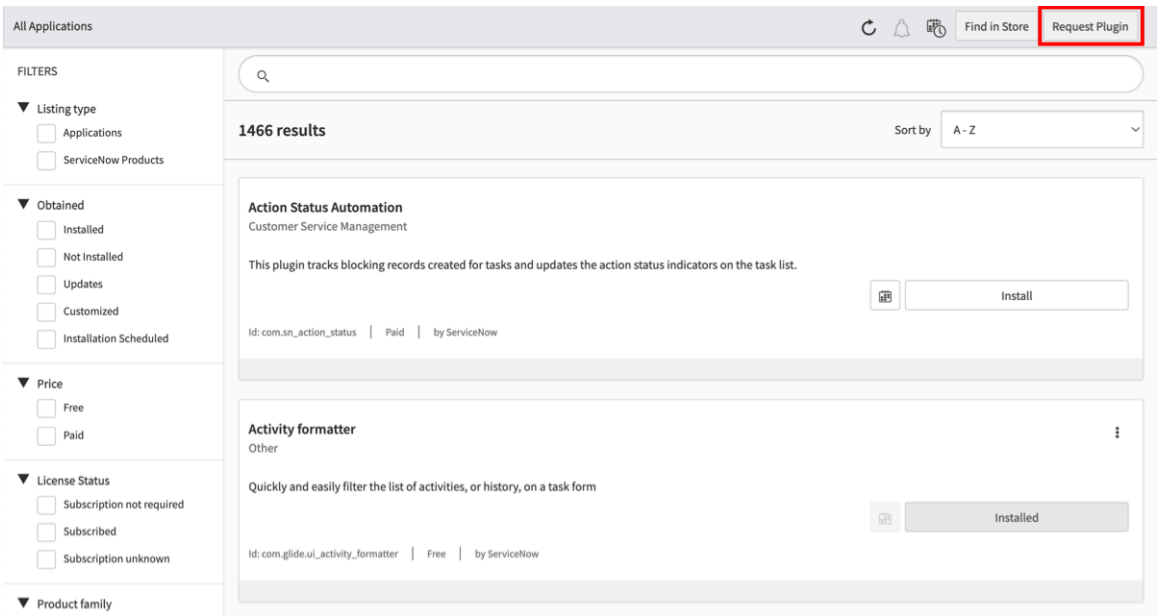
このタスクについて

プラグインを要求するには、次の 2 つの方法があります。

- Now Support で [すべて] > [サービスカタログ] > [プラグインをアクティブ化]をクリックして、Now Support サービスカタログに直接アクセスします。
- 次の手順に従い、インスタンスの [すべてのアプリケーション] ページから Now Support サービスカタログにアクセスします。

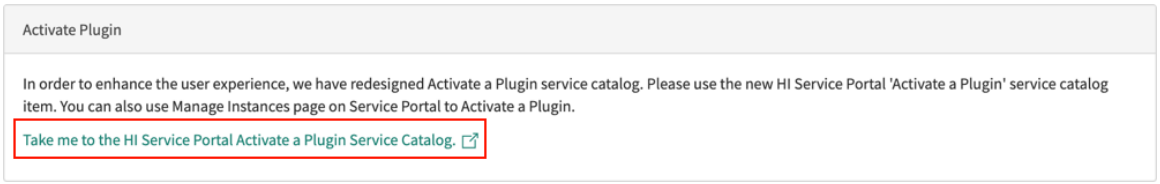
手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

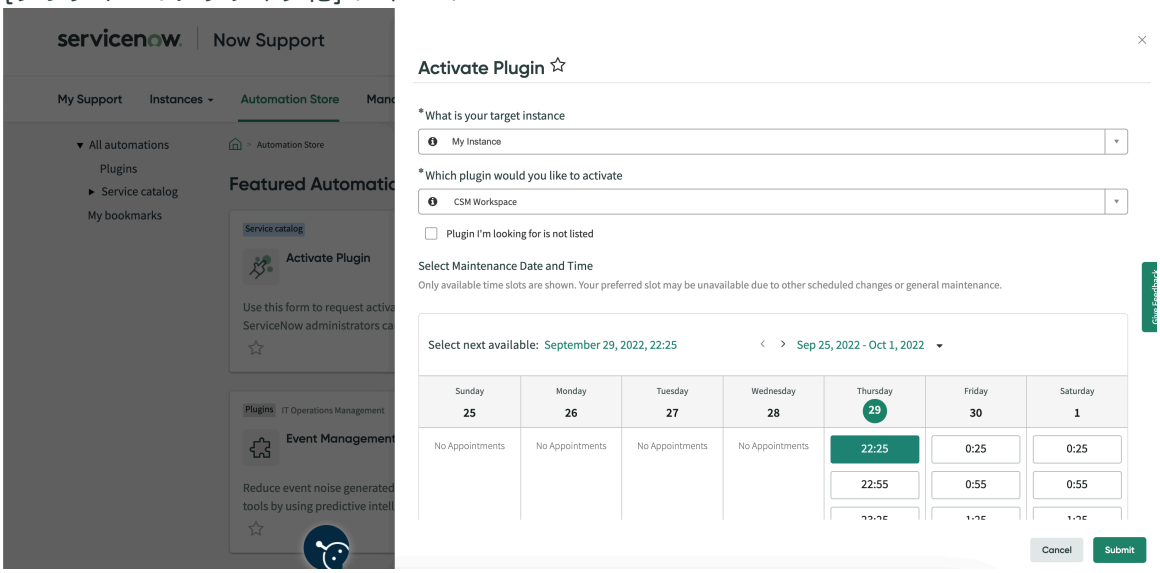
フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

次のタスク
動的翻訳 でのドメインセパレーションの構成については、「ドメインセパレーションと 動的翻訳」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

動的翻訳の除外フレームワーク

機械翻訳中に製品名や技術用語などのテキストを保持します。動的翻訳 の 除外フレームワーク を使用すると、翻訳しない単語やパターンを指定できます。

除外フレームワーク は、指定されたテキストが機械翻訳プロセスをバイパスし、結果の出力で変更されずに表示されることを保証する一連のルールです。動的翻訳は、機械翻訳プロバイダーに要求を送信する前に、除外フレームワークのルールをテキストに適用します。完全一致 (特定の用語) とパターン一致 (正規表現) の 2 種類のルールがサポートされています。

機械翻訳からの除外を検討するテキストの例

組織のビジネス要件に応じて、次のようなテキスト文字列の除外フレームワークルールを作成できます。

除外ルールの例

ルールタイプ	例
完全一致	• 製品名または会社名 • 頭字語、株式銘柄記号

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

除外ルールの例 (続く)

ルールタイプ	例
	• 技術用語または識別子 • 組織内で独自の意味を持つ用語
パターン一致	• ケース番号、インシデント番号 • KB 記事番号 • Sys ID

組織の用語集と分類を確認して、除外の候補を特定します。

除外フレームワーク のアクティブ化

動的翻訳 がアクティブな場合、Xanadu パッチ 3 以降へのアップグレードには、デフォルトで 除外フレームワーク のアクティベーションが含まれています。

注: 動的翻訳 には、Professional 以上のサブスクリプションが必要です。詳細については、「動的翻訳の有効化」を参照してください。

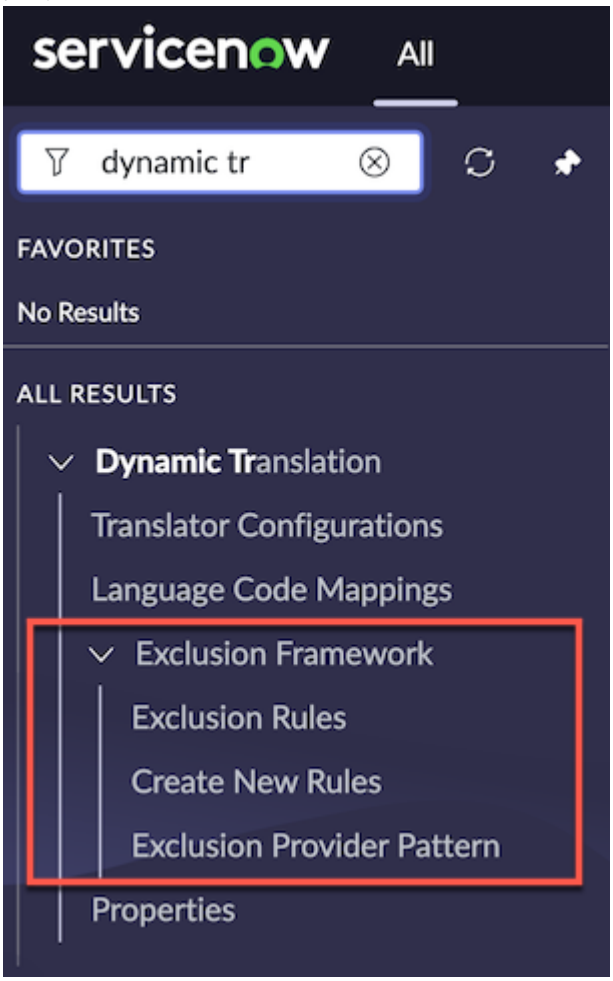
Xanadu パッチ 3 以降にアップグレードすると、動的翻訳 フローも v3 から v4 に変換されます。v4 フローには、除外フレームワーク を操作するためのサブフローが含まれています。デフォルトで利用可能な機械翻訳エンジン構成は、自動的に v4 にアップグレードされます。詳細については、「カスタマイズされた機械翻訳エンジン構成の v4 フローへの移行」を参照してください。

[すべて] > [動的翻訳] > [プロパティ]のシステムプロパティを使用すると、除外フレームワーク をアクティブ化または非アクティブ化できます：sn_dt.dynamic_framework.enable_exclusion_framework。

除外フレームワーク は 動的翻訳 の下にモジュールとして表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

除外フレームワークモジュール



デフォルトでは、除外フレームワーク にはいくつかの除外ルールが用意されており、構成中に独自のルールを追加できます。

Exclusion Rules | Order | Search | Actions on selected rows...

All

Name	Active	Rule type	Order	Exclusion term	Ignore Case	Description	Domain
KB numbers	true	Pattern Match		KB\d+	false	Matches any string that starts with "KB"...	global
Stock name	true	Exact Match		NOW	false		global

除外フレームワークの構成

除外フレームワーク はデフォルトでアクティブ化されているため、次のように構成を完了できます。

1. サードパーティの機械翻訳サービスのアクティブなレコードが、除外プロバイダーパターン [sn_dt_provider_exclusion_pattern] テーブルにあることを確認します。カスタム機械翻訳エンジンサービスを選択した場合は、その除外タグを入力する必要があります。詳細については、「除外プロバイダーパターンの追加」を参照してください。
2. 除外ルール [sn_dt_exclusion_rules] テーブル内の既存のレコードを確認して、ニーズに適しているかどうかを確認します。デフォルトで提供されるルールは、[アクティブ] チェックボックスをオフにすることで非アクティブ化できますが、編集することはできません。
3. 組織の要件に従って除外ルールをさらに追加します。詳細については、「除外フレームワークへの新しいルールの追加」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

除外フレームワーク の運用プロセス

構成後、除外フレームワーク のサブフローは 動的翻訳 内で動作します。除外フレームワーク プロセスの概要は、次のとおりです。

1. 除外フレームワーク は、(翻訳前の) 元のテキストを検索して、除外ルールテーブルでアクティブな用語やパターンに一致するものを見つけます。
2. 一致するものはすべて除外タグで囲まれます。これらのタグは、除外プロバイダーパターンテーブルの関連レコードから取得されます。
3. タグ付けされたテキストが機械翻訳プロバイダーに送信されます。

除外タグで囲まれたテキストは、翻訳から保護されます。元の言語で翻訳結果に書き込まれるため、出力には翻訳されたテキストに埋め込まれた未変更のテキストが含まれます。

除外フレームワーク でのドメインセパレーションのサポート

除外フレームワーク はドメインセパレーションをサポートします。インスタンスの各ドメインは独自の 除外フレームワーク ルールセットを持つことができるため、ルールはドメインレベルで適用されます。ドメイン内では、各ルールは一意である必要があります。ルールを運用するドメインにルールを作成します。

1 つのインスタンスに複数のドメインが存在する場合、除外フレームワーク はすべてのドメインでアクティブ化されます。ドメイン単位での 除外フレームワーク の非アクティブ化はサポートされていません。別の方法として、除外フレームワーク を非アクティブにするドメイン内のすべてのルールを非アクティブ化できます。

除外フレームワークへの新しいルールの追加

機械翻訳しない用語とパターンを除外ルールテーブルに追加します。完全一致ルールまたはパターン一致ルールのいずれかを作成し、後でそのルールを編集できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

デフォルトでは、除外フレームワーク は除外ルールテーブル [sn_dt_exclusion_rule] にいくつかのアクティブ化されたルールを提供します。独自のルールを作成する前に、デフォルトのルールを確認して、要件に適しているかどうかを確認してください。[すべて] > [動的翻訳] > [除外フレームワーク] > [除外ルール]に移動し、ルール名を選択してそのレコードを開きます。

デフォルトルールは非アクティブ化できますが編集はできず、動的翻訳 アプリケーションスコープ内にあります。作成したルールは非アクティブ化したり編集したりできます。

除外ルールには 2 つのタイプがあります。

- [完全一致] ルールでは、入力した用語が検索されます。これらのルールでは、[大文字と小文字を区別しない **(Ignore Case)]** チェックボックスを使用して、大文字と小文字の区別を有効にすることができます。
- [パターン一致] ルールでは、正規表現 (regex) を使用して、Sys ID や KB 記事番号などのテキスト文字列を検索します。これらのテキスト文字列にはさまざまな文字の組み合わせを含めることができますが、定義されたパターンに従います。[行を追加] フォームは正規表現に対して基本的な有効性チェックを実行し、チェックに失敗した場合は「入力は有効な正規表現パターンではありません」というエラーを表示します。

注: ServiceNow は Java 正規表現 (regex) のみをサポートし、Perl やその他のベンダーオプションはサポートしません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新規ルールを作成] モジュールは、一度に複数のルールを追加できるレコードプロデューサーを開きます。1 回の提出ごとに、1 タイプあたり最大 50 ルールの上限があります。この制限は送信フォームにのみ適用され、除外ルールテーブルには適用されません。

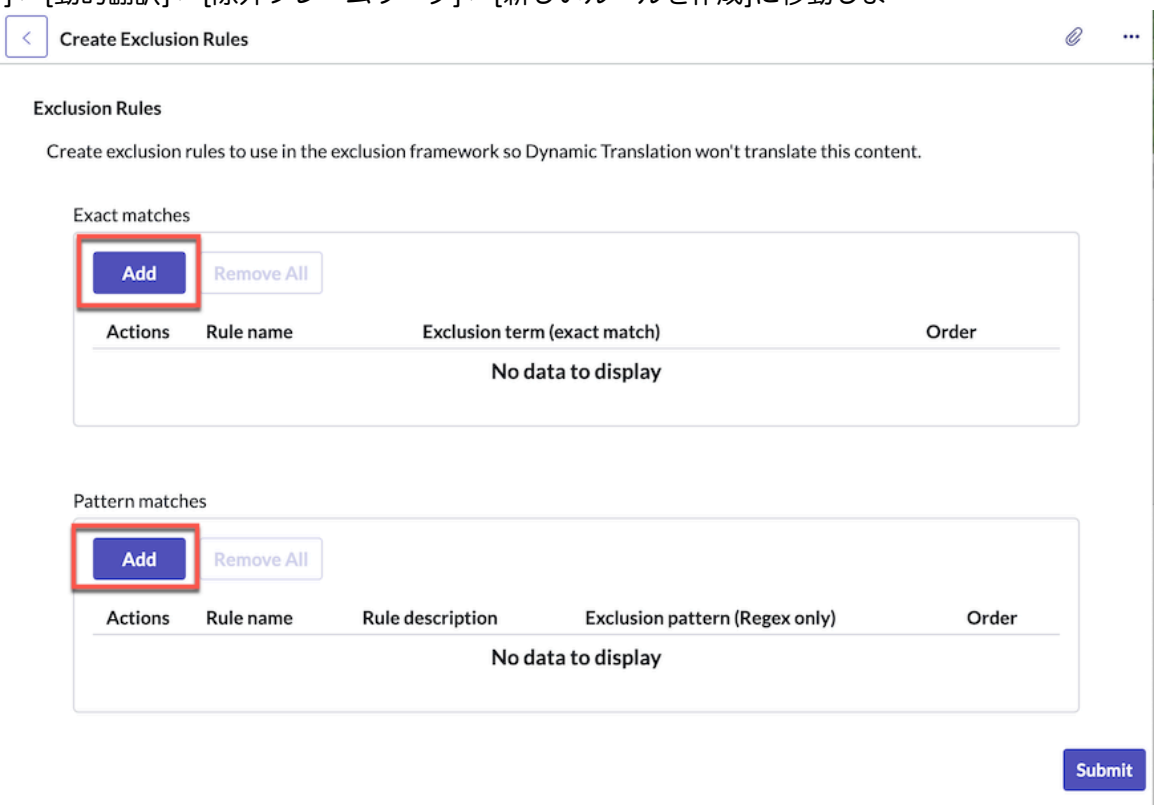
除外ルールはテキストに順番に適用されます。除外フレームワーク は一致が見つかると停止するため、それ以降のルールは適用されません。オプションの [順序] フィールドに入力することで、ルールが適用される順序を設定できます。

1. [順序] フィールドに値を持つルールは、最小の番号 (1 など) から最大の番号 (100 など) の順に評価されます。
2. 次に、[順序] フィールドに値のないルールが経過時間に従って評価されます。最も古いルールが最初に評価され、最も新しいルールが最後に評価されます。

除外ルールは、ドメイン内で一意である必要があります。重複した送信を試みた場合、「除外用語とドメインの組み合わせはすでに存在します」というメッセージのバナーが表示されます。

手順

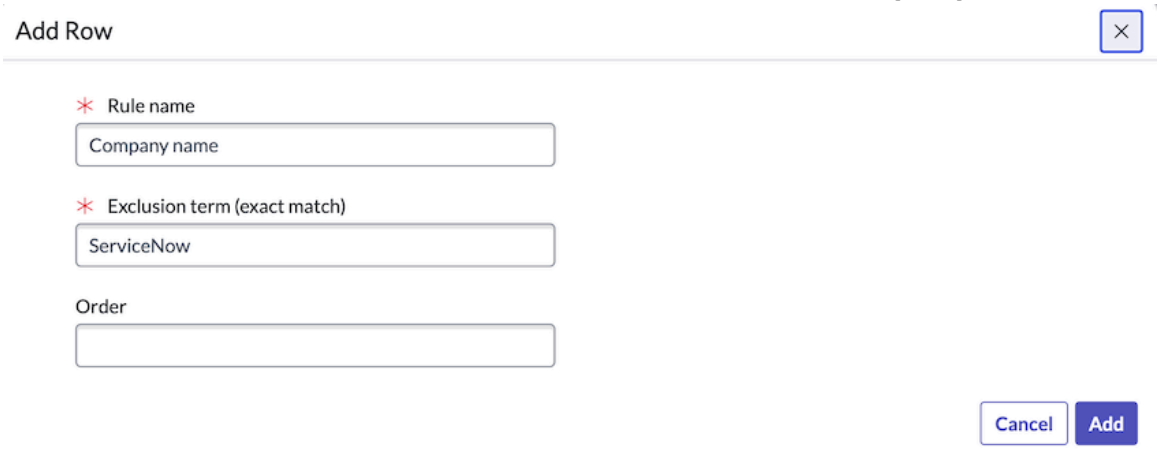
1. ルールに必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認してから、[すべて] > [動的翻訳] > [除外フレームワーク] > [新しいルールを作成]に移動します。



レコードプロデューサーのモーダルが開くので、一度に複数のルールを追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. レコードプロデューサーから、必要に応じて、完全一致またはパターン一致の [追加] を選択しま



す。

3. [行を追加] フォームで、次のガイダンスに従ってフィールドを構成します。

ルールタイプ	フィールド
完全一致	◦ ルール名 ◦ 除外用語 (完全一致)：スペースを含む用語を入力できます。 ◦ 順序：オプション。前の説明を参照してください。
パターン一致	◦ ルール名 ◦ ルールの説明：正規表現パターンが何を探しているかを説明します。 ◦ 除外パターン (正規表現のみ)：パターンを正規表現として入力します。 ◦ 順序：オプション。前の説明を参照してください。

4. 必要に応じて行を編集または削除し、[送信] を選択します。
ルールが除外ルールテーブルに追加され、アクティブ化されます。

次のタスク

除外ルールテーブルでルールを編集したり、非アクティブ化したりできます。[すべて] > [動的翻訳] > [除外フレームワーク] > [除外ルール]に移動し、ルール名を選択してそのレコードを開きます。

完全一致ルールの場合は、その除外ルールレコードで大文字と小文字の区別を変更できます。

- 大文字と小文字を区別せずに照合するには、[大文字と小文字を区別しない **(Ignore Case)]** チェックボックスをオンにします (たとえば、エントリ「hello」は「Hello」、「hEllo」、「helLo」などと一致します)。
- テーブルに表示される入力内容のとおりに大文字と小文字を区別して照合するには、[大文字と小文字を区別しない **(Ignore Case)]** チェックボックスをオフにします。

除外プロバイダーパターンの追加

動的翻訳 の 除外フレームワーク の構成の一部として、機械翻訳すべきでないテキストをマークするために翻訳プロバイダーが使用するタグを入力します。

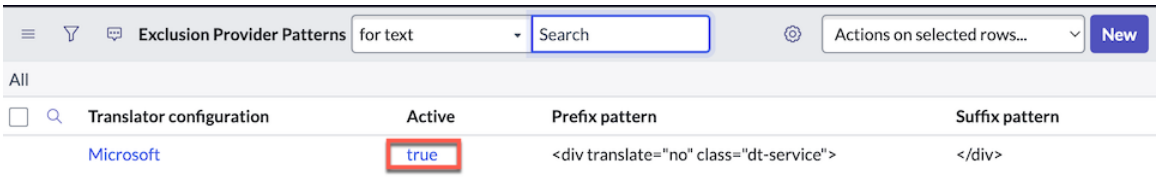
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
機械翻訳エンジンプロバイダーのドキュメントまたはアカウントポータルを参照して、翻訳から除外するテキスト文字列をマークするために使用するタグを入手します。

必要なロール：admin

このタスクについて
除外プロバイダーパターン [sn_dt_provider_exclusion_pattern] テーブルには、機械翻訳プロバイダーによって使用される除外タグが保存されます。このテーブルのリストビューから、[アクティブ] 列の値を選択してレコードを表示します。([機械翻訳エンジン構成] 列の値を選択すると、動的翻訳に対応する [機械翻訳エンジン構成] テーブルエントリが開きます)。

レコードを開くには、除外プロバイダーパターンのリストビューの [アクティブ] 列の値を使用します

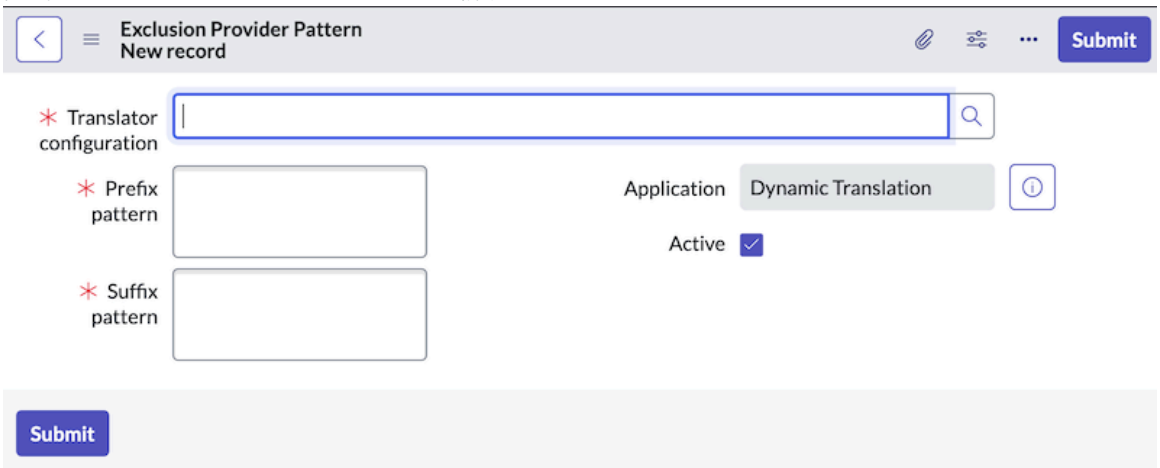


デフォルトでは、除外フレームワーク は Microsoft の除外プロバイダーパターンレコードを提供します。別の機械翻訳サービスを使用している場合は、次の手順を使用してその除外パターンを追加します。

手順

1. レコードに必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認してから、[すべて] > [動的翻訳] > [除外フレームワーク] > [除外プロバイダーパターン]に移動します。
2. [新規] を選択して、[除外プロバイダーパターンの新規レコード **(Exclusion Provider Pattern New record)]** を開きます。

除外プロバイダーパターンテーブルの新規レコードフォーム



3. フォームで、次のガイダンスに従ってフィールドを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

除外プロバイダーパターンフォームのフィールド

フィールド	値
機械翻訳エンジン構成	サードパーティの翻訳プロバイダーを選択します。ルックアップアイコン ( ) を使用するか、フィールドに名前を入力します。利用可能なレコードは、動的翻訳 の [機械翻訳エンジン構成] テーブルから取得されます。
プリフィックスパターン	除外するテキスト文字列をマークする開始タグまたはオープンタグ。
サフィックスパターン	除外するテキスト文字列の終了タグまたはクローズタグ。
アプリケーション	このレコードが作成されたアプリケーションスコープを表示します。この値は編集できません。
アクティブ	アクティブ化するにはこのチェックボックスをオンにし、非アクティブ化するにはチェックボックスをオフにします。

4. [送信] をクリックしてレコードを保存します。

その他の翻訳サービスとの統合

サードパーティの翻訳ツールサービスを統合し、選択したプロバイダーを使用して、ユーザーが生成したテキストの機械翻訳を有効にします。

動的翻訳 をアクティブ化した後、優先する翻訳ツールサービスプロバイダーを直接インスタンスと統合できます。

翻訳ツールサービスは、機械翻訳エンジン構成 [sn_dt_translator_configuration] テーブルにリストされます。このテーブルでは、いくつかのサードパーティ翻訳ツールがデフォルトで部分的に事前設定されています。優先するサービスへの認証情報と接続を指定することにより、構成を完了できます。または、カスタムスポークを作成することもできます。

注: 生成 AI コントローラーで動的翻訳をアクティブ化すると、Microsoft Azure OEM Translator サービスに対して完全に事前構成されたスポークが、機械翻訳エンジン構成の行として追加されます。

翻訳サービスプロバイダーとの統合

選択したサードパーティの翻訳プロバイダーと統合して、ユーザーが生成したテキストを機械翻訳します。

始める前に

サードパーティの翻訳サービスプロバイダーと統合するための接続と認証情報を作成します。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [プロセス自動化] > [ワークフロースタジオ]に移動し、[新規] を選択して、入力テキストの言語を検出し、次のガイダンスを使用して入力テキストとアクションを翻訳するサブフローを作成します。
   詳細については、「ワークフロースタジオ」を参照してください。

   a. 機械翻訳プロバイダーからのエラーコードを、ServiceNow でサポートされているエラーコードと標準化されたエラーメッセージにマッピングします。

   標準のエラーコードとメッセージ

エラーコード	エラーメッセージ
40050	標準化されたエラーメッセージではなく、機械翻訳プロバイダーからのエラーメッセージを設定するエラーコード。
40051	不明なエラーが発生しました。
40052	テキスト (「テキスト」フィールド) が最大長を超えました。
40053	ソース言語が無効です。
40054	ターゲット言語が無効です。
40055	認証情報がないか無効であるため、要求は許可されません。
40056	テキストをターゲット言語に翻訳できません。

   b. サブフローの入力フィールドと出力フィールドが次の形式であることを確認します。

   注: サブフローを作成するときに、必要に応じてデフォルトで利用可能なサブフローを参照できます。たとえば、言語の検出 [detect_language_v4] やテキストの翻訳 [translate_text_v3] などです。詳細については、「カスタマイズされた機械翻訳エンジン構成の v4 フローへの移行」を参照してください。

フィールド名	説明	タイプ
入力		
テキスト	言語を検出する入力テキスト。 バージョン v3 は、一括検出 (単一文字列に入力された複数のテキストの一括検出) をサポートしています。Xanadu パッチ 3 リリースでは、バージョン v4 は除外フレームワークと一括検出をサポートします。	Array.String
出力		
検出	翻訳ツールによって検出された言語のコードと信頼性、およびそれぞれの代替、エラーコード、エラーメッセージに関する情報。 ▪ コード：翻訳サービスプロバイダーによって指定された、検出された言語の言語コード。 ▪ 信頼性：結果の信頼性を示す値。値は 0 から 1 の間です。低い値は信頼性が低いことを示します。	Array.Object。オブジェクトの各要素は文字列値です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明	タイプ
	例：信頼性が 0.93 のフランス語テキスト `{ 'code' : 'fr',  'confidence' : '0.93'  }` 詳細については、「DynamicTranslation - スコープ指定」の getDetectedLanguages のセクションを参照してください。	

翻訳サブフロー

フィールド名	説明	タイプ
入力		
テキスト	翻訳するテキスト。 バージョン v3 は、一括翻訳 (単一文字列に入力された複数のテキストの一括翻訳) をサポートしています。	Array.String
target_languages	テキストを翻訳する必要がある言語コードのアレイ。 例を次に示します。 `['fr','it']`	Array String. アレイの各要素は文字列値です。
source_language	ソーステキストの言語コード。 例を次に示します。 `en`	String。
additional_parameters	追加パラメーターのアレイ。 例を次に示します。 `[{'parameter_name': 'textType', 'parameter_value': 'html'}]`	Array.Object。アレイの各要素は文字列値を含むオブジェクトです。
出力		
翻訳	指定されたターゲット言語に翻訳されたテキスト。アレイの各要素は、ターゲット言語と翻訳されたテキストを含むオブジェクトです。 例を次に示します。 `[ {'target_language':'fr', 'translated_text':'Bonjour'}, {'target_language':'it', 'translated_text':'ciao'} ]`	Array.Object。アレイの各要素は文字列値を含むオブジェクトです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明	タイプ
	詳細については、「DynamicTranslation - スコープ指定」の getTranslations のセクションを参照してください。	
status	要求のステータス。	選択肢

注: フロープロパティで、[実行方法] フィールドが [セッションを開始するユーザー] に設定されていることを確認します。

2. [機械翻訳エンジン構成] テーブルでサービスプロバイダーのカスタム機械翻訳エンジン構成を作成し、レコードをアクティブに設定します。
[機械翻訳エンジン構成] テーブルでレコードを作成するときは、前のステップで作成したサブフローを検索します。。
3. オプション: インスタンスが Xanadu パッチ 3 以降にあり、除外フレームワーク を使用する場合は、翻訳プロバイダーの除外タグを [除外プロバイダーパターン] テーブルに入力します。
これらのタグを取得するには、プロバイダーのドキュメントを参照してください。タグの入力の詳細については、「除外プロバイダーパターンの追加」を参照してください。
4. オプション: 言語コードマッピングを作成して、プロバイダーの言語コードを ServiceNow 言語コードにマッピングします。
詳細については、「言語コードマッピングの作成」を参照してください。

次のタスク
この API の詳細については、「動的翻訳 API」を参照してください。

カスタム機械翻訳エンジン構成の作成

任意のサードパーティの機械翻訳プロバイダー用に 動的翻訳 を構成します。

始める前に
動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) がアクティブ化されていることを確認します。

翻訳プロバイダーのサブフローを作成します。「翻訳サービスプロバイダーとの統合」を参照してください。

必要なロール：admin

手順
1. 新しい翻訳プロバイダーに必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認してから、[すべて] > [動的翻訳] > [機械翻訳エンジン構成]に移動します。

注: デフォルトでは、Google と Microsoft の機械翻訳エンジン構成を使用でき、部分的に事前に構成されています。また、言語検出のための ServiceNow 機械翻訳エンジン構成が利用可能でアクティブです。

2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[翻訳ツール構成] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	翻訳ツール構成の識別子。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	翻訳ツール構成を有効にするオプション。
バージョン	サブフローで使用される契約のバージョン。 バージョン v3 は、Xanadu パッチ 3 より前のリリースで使用されます。バージョン v4 は、Xanadu パッチ 3 以降のリリースで使用されます。
設定	
翻訳サブフローを選択	翻訳サービスプロバイダーとやり取りして入力テキストを翻訳する ワークフロースタジオ サブフロー。前の手順 (翻訳サービスプロバイダーとの統合) で作成したサブフローを検索します。
翻訳のデフォルトとしてマーク	翻訳ツール構成を翻訳のデフォルト構成としてマークするオプション。 テキストの翻訳中に機械翻訳エンジン構成が指定されていない場合は、デフォルト構成が使用されます。 ◦ デフォルトとしてマークするには、構成がアクティブである必要があります。 ◦ 翻訳のデフォルトとして選択できる構成は 1 つだけです。
検出サブフローを選択	機械翻訳プロバイダーとやり取りして入力テキストの言語を検出する ワークフロースタジオ サブフロー。前の手順 (翻訳サービスプロバイダーとの統合) で作成したサブフローを検索します。
検出のデフォルトとしてマーク	機械翻訳エンジン構成を検出のデフォルト構成としてマークするオプション。 テキストの検出中に機械翻訳エンジン構成が指定されていない場合は、デフォルト構成が使用されます。 ◦ デフォルトとしてマークするには、構成がアクティブである必要があります。 ◦ 検出のデフォルトとして選択できる構成は 1 つだけです。
言語コードのマッピング	
言語コードのマッピング	翻訳ツール構成レコードに関連付ける言語のマッピングコード。 虫眼鏡アイコン ( ) を選択して言語コードマッピングを選択し、機械翻訳エンジン構成情報レコードに関連付けます。 ◦ 言語コードマッピングが作成された言語のみが利用可能です。 ◦ 選択できる言語コードマッピングは言語ごとに 1 つのみです。 詳細については、「言語コードマッピングの作成」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

次のタスク

Xanadu パッチ 3 以降を使用しており、動的翻訳 で 除外フレームワーク を使用する場合は、翻訳プロバイダーの除外タグを追加します。詳細については、「除外プロバイダーパターンの追加」を参照してください。

Google Cloud Translator Service スポーク

サブフローとアクションを提供してユーザーが入力したテキストを動的に翻訳し、Google 翻訳サービスを使用してテキストの言語を検出します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

登録

このスポークには、次のいずれかのサブスクリプションが必要です。

- Professional 以上のServiceNowサブスクリプションで、動的翻訳を含みます。
- 統合ハブサブスクリプション。詳細については「法務スケジュール - 統合ハブの概要」を参照してください。

ServiceNow Store で「Google Cloud Translator Service スポーク」を参照してください。

サポートされているバージョン

Google Translate API バージョン v3。

動的翻訳フレームワークのスポークのスコープ

動的翻訳フレームワークでGoogle Cloud Translator Service スポークを使用するには、スポークがServiceNow Storeにインストールされ、動的翻訳プラグインが有効になっていることを確認してください。詳細については、「動的翻訳」を参照してください。

スポークのフロー

このスポークにはサンプルフローがありません。

スポークのサブフロー

Google Cloud Translator Service スポークでは、Google翻訳サービスと統合するためのサブフローが公開ステータスで提供されています。これらのサブフローは、他のサブフローおよびフローの一部として使用できます。

サブフロー	説明
言語を検出	入力テキストの言語を検出するための一連の入力、アクション、および出力が含まれています。
テキストを複数の言語に翻訳	入力テキストを複数の言語に翻訳するための一連の入力、アクション、および出力が含まれています。

スポークのアクション

Google Cloud Translator Service スポークでは、Google翻訳サービスと統合するためのアクションが提供されています。使用可能なアクションは次のとおりです。

アクション	説明
言語を検出	入力テキストの言語を検出します。
テキストを単一の言語に翻訳	入力テキストを単一の言語に翻訳します。
テキストを複数の言語に翻訳	入力テキストを複数の言語に翻訳します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Google アカウント要件

Google Cloud Translator Service スポークでは、OAuth 2.0 JWT ベアラー権限許可トークンを生成するために、Google Cloud アカウントを設定する必要があります。

接続および資格情報エイリアスの要件

統合ハブ は、エイリアスを使用して、接続情報および認証情報、および OAuth 認証情報を管理します。エイリアスを使用することで、複数の環境を使用する場合に、複数の認証情報と接続情報プロファイルを構成する必要がなくなります。接続または認証情報が変更された場合、接続を使用するどのアクションも更新する必要はありません。

このスポークでは、Google Translation エイリアスレコード (sn_google_trans.GoogleTranslation) を使用して、アクションを許可します。スポークの設定については、「Google Cloud Translator Service スポークの設定。

Google Cloud Translator Service スポークの設定

Google アカウントと ServiceNow インスタンスをデータ連携します。

始める前に

- 統合ハブサブスクリプションを要求します。
- Google Cloud Translator Service スポークを有効にします。
- Google Cloud でサービスアカウントを作成し、JSON タイプのサービスアカウントキーを生成してダウンロードします。サービスアカウントキーの作成の詳細については、Google ドキュメントを参照してください。
- Cloud Translation API サービスを有効にします。サービスの有効化の詳細については、Google ドキュメントを参照してください。
- 必要なロール：admin

Java KeyStore 証明書を作成

Java KeyStore (JKS) ファイルを作成して、Googleから取得したセキュリティ証明書を暗号化します。

始める前に

- 必要なロール：admin
- サービスアカウントキーを含む JSON ファイルをGoogleからダウンロードします。JSON ファイルのダウンロードの詳細については、Google ドキュメントを参照してください。次に、サンプルの JSON ファイルを示します。

```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "primeval-nectar-242610",
  "private_key_id": "0c6c7b1511f1c236c1300c5933d528bbf45314e5",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvQKBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQDg97zOxfOe
nyu2\niXC8ArQHaAgOiy27sjG3jJXohUdHkawuX+nQLWZkIbZYlZX+cMjNfpUFpzeHRkPm\
n5OQ2bjHCgCTVFCbToKIH+VkMpS7LO+TFKW2TkWJHzWO2Xv30bT+2HkSb4tTZisMg\nV/sI
6dGJaOko4yTIBwZc7vlr28nGJdw945+9NVkEPm/G8drYJRTlrImyfnnD0RGR\npyKctHAC3
wZ/rCE5b/VIHK5ZKspRT/qXVwZsH5pW7a8NDrB1z+YQIGGOjlfINxBE\nQCE5GhiUF+Xscf
Gdq30culFoILO9xAk/41yQb8ziDr4Ru5H1UF0ljp4t6fLw3k2o\noDsr+R
+XAgMBAAECggEAA03QIY9JsSowR6mEE+YsQ7GU8LW9kbSfw0zWxMf0UIpE\np5e0BOEt0Em
odmuX/NkmMdJqmN8oUx3GkIULDvuWUn90SwbVPSVuS8SvOJ7SbZyv\nEvA1UkX/1gMftEV3
4FecaG3QXyO5MYq2q+pu3uYkNCrsxbN0TlXAE6xU0G81auoL\nYIl7pzVfcxDW5Of5VI5Au
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
Mc8+0rgadvOPu3JThjjauMvnDPKi5sbKDsDCfTqqDys\nHMny8+uhfCOr2JtTgpc4HUgqGK
pALAUQvRZYmmlKqfBNgXo+dDBKJsd7pD9NnxQn\nM7l8wqQ0kS2kfcJsHNcV4ZUORabz1q1
MFlVdxxeijQKBgQD5r7J/MgN4LLekaimE\n3T27KTA12aikQl0LORQHLbHZRexVD41WoRrQ
ySSzUvQKXSiwZwRQLO/hptDRnUyh\n6WVQLwtSiNvItLu+8Ak2mb3F+NDEFb/R1FPdTR30G
7wXEeau1+cm8+8N63ehFAW4\n7IXTyDhtO5c3deXN7SDrRFjrnQKBgQDmqAdRkKPwau6q+z
SGPxqcFqlXS+ghpQkT\nUPxe45aZdRuFUOUCWA9BIbMnlVHZUDnQpiIbfBJ9Tcs2/vBwLt2
QjziZPbnIlmkp\nqIF4t5edar8Z6vn0lWmeupAmlFqKN7GoopUD+RIto68BfSKIPczfGLtu
3PxLEmgj\nRYzY5HUTwwKBgCZ05zssCtjBmm9aYpayNMXU7DX/FjhmeEo4Olt4sEHUwTfAs
3Y6\nThUGRf7QsgG+o3u4AjQPF8tblCIU5i6x8gbNmCLYLXHWVGxuMB0WxOHvFsh8yRSa\n
bWhSbmCgvPGYsj0Px+x5+cHdGInYuaDn3RznY7l/SiUipYh4E2/pEQEJAoGAdu1G\nMMESN
kD8ZD5324wn7TkmATPLMaXFYydLqKVSHjeqg/eszKOY4e09UXiFJjZeSP2P\n8nnrkp4M3I
Ngd4dCiGnANgsEgq9C887FSvfmfazvca6dSIXNWqE4+Btf/4ot2RRT\nHyRKQiv2bR8XMgY
jXxiCc+wPTank9eLDd4V79D8CgYEA6Eywngil5bVO5ksW9gyp\n0u5eieKMNYndPq5lyw1P
OyN9nx/iYQ3m2FI7d2K7aBpK0AXkLZQqv5tbqrF2fvdO\nbm4eLISLg8kdZ09OohAsRuZ6J
G2aICw4vTWgQyRWLe4RxdoY9gGKh8N844tUU7uN\nPCsWu/rdB8dT8wqerTFo81U=\n--
---END PRIVATE KEY-----\n",
  "client_email":
 "service-now-google-trans-v3@primeval-nectar-242610.iam.gserviceaccoun
t.com",
  "client_id": "113255944370425109391",
  "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
  "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
  "auth_provider_x509_cert_url":
 "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
  "client_x509_cert_url":
 "https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/service-now-goog
le-trans-v3%40primeval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com"
}
```

手順

1. JSON ファイルで、`private_key` 値に対して次のように実行します。

   a. `\ n` 文字のエスケープを解除します。

   > ヒント: JSON ファイル内の文字のエスケープを解除するには、JSON 文字列を JavaScript オブジェクトに解析します。

   b. 秘密キーを拡張子 .pem のファイルに保存します。

2. JSON ファイルで、`client_x509_cert_url` 値に対して次のように実行します。

   a. `client_x509_cert_url` に指定されたリンクを開きます。

   b. JSON ファイルに記載されている private_key_id に関連付けられている証明書の `\ n` 文字のエスケープを解除します。

   c. 証明書の値を拡張子 .pem のファイルに保存します。

3. openssl コマンドを使用して、最近作成された秘密キーと証明書ファイルを使用して PKCS 12 ファイルを作成します。

```
openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to
 private key] -certfile [path to certificate ] -out testkeystore.p12
```

たとえば、certificate.pem が証明書で、privatekey.pem が秘密キーである場合、次のようになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem
 -certfile certificate.pem -out testkeystore.p12
```

PKCS 12 ファイル、testkeystore.p12 が作成されます。

4. エクスポートパスワードまたはソースキーストアパスワードを指定します。

   注: Google Cloud Translator Service スポークの JWT キーを作成するときに、このパスワードを指定する必要があります。

5. keytool コマンドを使用して、PKCS 12 ファイルから JKS ファイルを作成します。

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype
 pkcs12 -destkeystore wso2carbon.jks -deststoretype JKS
```

   注: testKeyStore.p12 は PKCS 12 ファイルで、wso2carbon.jks は JKS ファイルです。

6. 宛先キーストアのパスワードを指定します。

   注: Google Cloud Translator Service スポークに JKS 証明書を添付する場合は、このパスワードを指定する必要があります。

Java KeyStore 証明書を Google Cloud Translator Service スポークに添付

有効な Java KeyStore (JKS) 証明書をGoogle Cloud Translator Service スポークに添付して、JWT クライアント認証を有効にします。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 有効な Java KeyStore 証明書

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [証明書]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

X.509 証明書フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	証明書の識別子
期限切れ時に通知	証明書の有効期限が切れたときに通知を受信するユーザー。
有効期限切れ前に警告	証明書の有効期限が切れる前に通知を送信する日数。
アクティブ	証明書をアクティブ化するオプションです。
タイプ	証明書のタイプ[Java キーストア] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
数日中に期限切れ	証明書の有効期限が切れるまでの日数。
キーストアパスワード	証明書にアクセスするためのパスワードです。JKS 証明書の作成時に指定した宛先キーストアのパスワードを使用します。このパスワードの詳細については、Java KeyStore 証明書を作成を参照してください。
簡単な説明	証明書の概要です。

4. 添付ファイルの管理アイコン ( ) をクリックし、JKS 証明書を添付します。
5. JKS 証明書を検証するには、[ストア/証明書を検証] をクリックします。
6. [送信] をクリックします。

Google Cloud Translator Service スポークの JWT 署名キーを作成

Java KeyStore 証明書に JSON Web トークン (JWT) 署名キーを割り当てます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム **OAuth]** > **[JWT** キー]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

JWT キーフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	JWT 署名キーの識別子です。
署名キーストア	キーを割り当てる有効な JKS 証明書です。
キー ID	キー ID は、複数のキーを使ってトークンに署名する際に、どのキーを使用するかを識別します。
署名アルゴリズム	キーで署名するためのアルゴリズムです。
署名キーパスワード	キーに関連するパスワードです。JKS 証明書の作成時に指定したエクスポートパスワードまたはソースキーストアパスワードを使用します。このパスワードの詳細については、Java KeyStore 証明書を作成を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	キーをアクティブ化するオプションです。

4. [送信] をクリックします。

Google Cloud Translator Service スポークの JWT プロバイダーを作成

Google Cloud Translator Service スポークに JSON Web トークン (JWT) プロバイダーを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [システム **OAuth]** > **[JWT** プロバイダー]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

JWT プロバイダーフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	JWT プロバイダーの識別子です。
有効期限の間隔 (秒)	JWT プロバイダートークンの有効期間 (秒単位) です。`3600`を指定します。
署名構成	JWT 署名キーです。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. 標準要求の関連リストで、これらの要求の値を入力します。

請求

要求名	要求値
aud	https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token
iss	JSON ファイルの*client_email*値です。

6. カスタム要求の関連リストで、スコープ要求を作成し、その値を `https://www.googleapis.com/auth/cloud-translation` として入力します。
7. [更新] をクリックします。

Google Translation エイリアスの認証情報を設定

Google OAuth 2.0 認証情報を構成して、Google Cloud Translator Service スポークのアクションを許可します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [接続および認証情報] > [認証情報]に移動します。
2. Google OAuth 2.0 認証情報を選択します。
3. **[OAuth** エンティティプロファイル] フィールドで指定されたレコードを開きます。
4. **[JWT** プロバイダー] フィールドで、使用する JWT プロバイダーを指定します。
5. [更新] をクリックします。
6. Google の翻訳サービスにコネクトするために OAuth アクセストークンが生成されているかどうかを検証するには、Google OAuth 2.0 認証情報の **[OAuth** トークンの取得] の関連リンクをクリックします。

Google Translation エイリアスの接続属性を設定

Google 接続を設定して、Google の翻訳サービスに接続します。このサービスに接続するために HTTP(s) アクションまたはアクティビティによって使用される情報を提供します。

始める前に
必要なロール：connection_admin

手順

1. [すべて] > [接続および認証情報] > [接続]に移動します。
2. **Google** のレコードを開きます。
3. HTTP (S) 接続フォームの [属性] 関連リストで、フィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォームフィールド

フィールド	必要な値
location	お客様の所在地です。Google Cloud でのアカウントの作成時に値が指定されていない場合は、[グローバル] を指定します。
project_id	プロジェクトの識別子です。JSON ファイルの*project_id*の値を指定します。
version	関連するスポークがビルドされる API バージョンです。デフォルト値は `v3beta1` です。 Google は現在 v3 バージョンをサポートしているため、この値を `v3` として上書きできます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

Microsoft Azure Translator サービススポーク

Microsoft Azure Translator サービススポークには、Microsoft 翻訳サービスを使用して、ユーザーが入力したテキストを検出して翻訳するためのサブフローとアクションが用意されています。動的翻訳 は、単一テキストと複数テキストの検出と翻訳をサポートしています。

https://player.vimeo.com/video/1019025021?h=e0b4f4b24b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

アクティブ化

動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) または Microsoft Azure Translator サービススポークプラグイン (com.glide.microsoft_translation_spoke) を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

登録

このスポークには Professional 以上の ServiceNow サブスクリプションが必要であり、動的翻訳 が含まれます。

サポートされているバージョン

API バージョン v3 と v4。

スポークのサブフロー

このスポークでは、Microsoft 翻訳サービスと統合するためのサブフローが公開ステータスで提供されています。これらのサブフローは、他のサブフローおよびフローの一部として使用できます。

スポークのサブフロー

サブフロー	説明
言語の検出 [detect_language_v3]	入力テキストの言語を検出するための一連の入力、アクション、および出力が含まれています。Xanadu パッチ 3 より前のリリースでは v3 フローが使用されます。
言語の検出 V4 [detect_language_v4]	入力テキストの言語を検出するための一連の入力、アクション、および出力が含まれています。Xanadu パッチ 3 からのリリースでは、v4 フローが使用されます。v4 フローの詳細については、「カスタマイズされた機械翻訳エンジン構成の v4 フローへの移行」を参照してください。
テキストの翻訳 [translate_text_v3]	入力テキストを複数の言語に翻訳するための一連の入力、アクション、および出力が含まれています。このサブフローは、Xanadu パッチ 3 の前後のリリースに v3 を使用します。

スポークのアクション

このスポークでは、Microsoft 翻訳サービスと統合するためのアクションが提供されています。

スポークのアクション

アクション	説明
言語の検出 [detect_language_v3]	入力テキストの言語を検出します。
テキストの翻訳 [translate_text_v3]	入力テキストを複数の言語に翻訳します。

Microsoft アカウントの要件

Microsoft に登録済みであり、認証情報を取得していることを確認してください。詳細については、Microsoft のドキュメントを参照してください。

Microsoft Translator Text API の詳細については、Microsoft のドキュメントを参照してください。

接続および資格情報エイリアスの要件

統合ハブ は、エイリアスを使用して、接続および認証情報を管理します。エイリアスを使用することで、複数の環境を使用する場合に、複数の認証情報と接続情報プロファイルを構成する必要がなくなります。接続または認証情報が変更された場合、接続を使用するどのアクションも更新する必要はありません。詳細については、「認証情報と接続情報」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スポーク接続エイリアスを使用するには、エイリアスごとに関連付けられた接続レコードと認証情報レコードを作成します。

このスポークは、Microsoft Translation エイリアス (sn_ms_trans_spoke.Microsoft Translation) を使用してアクションを許可します。

接続エイリアスの要件は次のとおりです。

- 接続タイプ：HTTP
- 接続 URL：`https://api.cognitive.microsofttranslator.com` など。

> **注:** ここで提供されている URL はサンプルです。Microsoft 翻訳のお客様は、仮想ネットワークに登録していない場合でも、カスタム API URL または仮想ネットワークタイプ API URL を使用する必要がある場合があります。「マルチサービス」または「地域翻訳」サービスを使用する Microsoft のお客様は、Ocp-Apim-Subscription-Region 属性も知る必要があり、その API URL には地域参照が含まれている場合があります。この情報については、Azure ポータルを確認してください。詳細については、Microsoft のドキュメントを参照してください。

Microsoft 機械翻訳サービスに接続するには、次のタスクを実行します。

Microsoft Translation エイリアスの認証情報を作成します

Microsoft Translation 接続の認証情報と認証情報エイリアスを作成して、Microsoft Azure Translator サービススポークのアクションを承認します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [接続および認証情報] > [認証情報]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. **[API** キー認証情報] を選択します。
4. [API キー認証情報] フォームで、フィールドに入力します。

[API キー認証情報] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	認証情報の識別子。
有効	使用する認証情報を有効にするオプション。
適用先	認証情報が適用可能な MID サーバー。選択できるオプション： ◦ ネットワーク内のすべての MID サーバー。 ◦ 特定の MID サーバー。この場合、**[MID** サーバー] フィールドにサーバーを指定します。
MID サーバー	認証情報が適用可能な特定の MID サーバー。このフィールドは、[適用先] フィールドで [特定の **MID** サーバー] を選択した場合のみ表示されます。
順番	認証情報が適用されるシーケンスです。
API キー	接続を識別するために API に渡される一意のコード。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
認証情報エイリアス	認証情報を使用するエイリアスです。

5. [送信] を選択します。

Microsoft Translation エイリアスの接続を作成します

接続を作成して、Microsoft 翻訳サービスにコネクトします。このサービスにコネクトするために HTTP(s) アクションまたはアクティビティによって使用される情報を提供します。

始める前に

接続に必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認してください。デフォルトのアプリケーションスコープは **Microsoft Azure Translator** サービススポークです。

必要なロール：connection_admin

手順

1. [すべて] > [接続および認証情報] > [接続および資格情報エイリアス]に移動します。
2. Microsoft Translation エイリアス (sn_ms_trans_spoke.Microsoft Translation) を選択します。
3. [接続] タブで、[新規] をクリックします。
4. [HTTP(S) 接続] フォームで、フィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォームフィールド

フィールド	説明
名前	HTTP(s) 接続の名前。
認証情報	接続を許可するために使用する認証情報レコード。
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコード。エイリアスを使用すると、エイリアスを使用するアクションまたはアクティビティを再設定しなくても接続レコードを更新できます。
アクティブ	接続を有効にするオプション
ドメイン	接続が適用されるドメイン
URL ビルダー	システムで接続 URL をビルドできるようにするオプション。チェックボックスをオフにします。
接続 URL	Microsoft の翻訳サービスにコネクトするためのベース URL。`https://api.cognitive.microsofttranslator.com` など。 注: これはサンプル URL です。Microsoft 翻訳のお客様は、仮想ネットワークに登録していない場合でも、カスタム API URL または仮想ネットワークタイプ API URL を使用する必要がある場合があります。Azure ポータルを確認して API URL を取得します。 詳細については、Microsoft のドキュメントを参照してください。
MID サーバーを使用	この接続で MID サーバーを使用するためのオプション。
接続タイムアウト	タイムアウト値 (ミリ秒単位)。この使用法のグローバルプロパティを上書きします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
属性	
バージョン	関連するスポークがビルドされる API バージョンです。デフォルト値は v3 です。この値は編集しないでください。
Ocp-Apim-Subscription-Region	地域翻訳ツールリソースの値。グローバル翻訳ツールリソースを使用する場合、この値はオプションです。 注: この値は、Microsoft の「マルチサービス」または「地域翻訳」リソースを使用している顧客には必須です。 サポートされている地域の詳細については、Microsoft のドキュメントを参照してください。

5. [送信] をクリックします。

Microsoft Translator 構成を有効にする

Microsoft Translator 構成を有効にして、Microsoft 翻訳サービスを使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [動的翻訳] > [翻訳ツール構成]に移動します。
2. **[Microsoft]** を選択します。
3. [有効] チェックボックスをオンにします。
4. [設定] セクションで、翻訳または検出、あるいはその両方の翻訳ツールをデフォルトとして選択します。

初期設定

フィールド	説明
翻訳のデフォルトとしてマーク	翻訳ツールを翻訳のデフォルトとしてマークするオプション。
検出のデフォルトとしてマーク	翻訳ツールを検出のデフォルトとしてマークするオプション。

注: フォームとアクティビティストリームで 動的翻訳 エクスペリエンスを有効にするには、翻訳のデフォルト構成として少なくとも 1 つの翻訳ツール構成を作成します。

5. [更新] を選択します。

IBM Watson Language Translator サービススポーク

Yokohama リリースでは、IBM Watson Language Translator サービススポークは廃止されたため、使用できなくなりました。この情報は、従来のコンテキスト用に提供されています。このスポークはサブフローとアクションを提供してユーザーが入力したテキストを動的に翻訳し、IBM 翻訳サービスを使用してユーザーが入力したテキストの言語を検出していました。

動的翻訳 と IBM 翻訳サービスとの統合。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: IBM は、すべての地域で IBM Clouid 向けの IBM Watson Translator サービスを廃止すると発表しました。2023 年 6 月 10 日をもって、新規顧客向けの [Language Translator] タイルは IBM クラウドプラットフォームから削除され、既存の顧客しかこの製品にアクセスできなくなります。2024 年 6 月 10 日をもって、サービスのサポート終了日となります。2024 年 12 月 10 日をもって、サービスは完全に廃止され、どの顧客にも利用できなくなります。詳細については、「https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes 」を参照してください。

カスタマイズされた機械翻訳エンジン構成の **v3** フローへの移行

テキストを動的翻訳するために、入力フィールドと出力フィールドで複雑なオブジェクトを使用して、サブフローで契約を実装します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

重要: Xanadu パッチ 3 リリースでは、デフォルトの機械翻訳エンジン構成は自動的に v4 フローに更新されます。詳細については、「カスタマイズされた機械翻訳エンジン構成の v4 フローへの移行」を参照してください。

以前の v3 フローは、次のように引き続きサポートされています。ただし、除外フレームワーク機能は v3 では使用できない場合があります。

Xanadu パッチ 3 より前のリリースにアップグレードした後、カスタマイズされていないデフォルトの機械翻訳エンジン構成は自動的に v3 フローに更新されます。

次の機械翻訳エンジン構成については、バージョン v3 に手動で移行する必要があります。

- デフォルトで利用可能だが、New York 以降ではカスタマイズされた機械翻訳エンジン構成。
- サードパーティの翻訳サービスプロバイダーと統合するために追加したカスタム機械翻訳エンジン構成。

選択した翻訳サービスプロバイダーと統合するために追加した翻訳ツール構成の場合は、入力フィールドと出力フィールドに複雑なオブジェクトを含む 統合ハブ サブフローを実装します。これらのサブフローは、言語の検出と翻訳のために翻訳サービスプロバイダーとやり取りするために必要です。この実装の詳細については、「翻訳サービスプロバイダーとの統合」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [動的翻訳] > [機械翻訳エンジン構成]に移動します。
2. 翻訳ツール構成を選択します。
3. [翻訳ツール構成] フォームで、これらのフィールドを更新します。

[翻訳ツール構成] フォームのフィールド

フィールド	説明
有効	動的翻訳 と統合するための翻訳ツール構成を有効にします。
バージョン	サブフローで使用される契約のバージョン。**v3** を選択します。
翻訳サブフローを選択	入力テキストを翻訳するために、入力フィールドと出力フィールドに複合オブジェクトがある 統合ハブ サブフロー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ デフォルトで利用可能だがカスタマイズされている機械翻訳エンジン構成については、[テキストの翻訳] [translate_text_v3] を選択します。 ◦ 選択した翻訳サービスプロバイダーと統合するために追加した機械翻訳エンジン構成の場合は、複合オブジェクトで実装したサブフローを選択します。契約は、単一のメソッド呼び出しで複数のテキストをサポートするようになりました。
検出サブフローを選択	入力テキストの言語を検出するために、入力フィールドと出力フィールドに複合オブジェクトがある 統合ハブ サブフロー。 ◦ デフォルトで利用可能だがカスタマイズされている機械翻訳エンジン構成については、[言語の検出] [detect_language_v3] を選択します。 ◦ 選択した翻訳サービスプロバイダーと統合するために追加した機械翻訳エンジン構成の場合は、複合オブジェクトで実装したサブフローを選択します。契約は、単一のメソッド呼び出しで複数のテキストをサポートするようになりました。
翻訳のデフォルトとしてマーク	翻訳ツールをテキストの動的翻訳のデフォルト構成としてマークします。
検出のデフォルトとしてマーク	機械翻訳エンジンをデフォルト構成としてマークし、入力テキストの言語を検出します。

4. [更新] を選択します。

カスタマイズされた機械翻訳エンジン構成の **v4** フローへの移行

カスタマイズされた機械翻訳エンジン構成を v4 フローに移行します。動的翻訳 のバージョン 4 フローは、Xanadu パッチ 3 リリースから利用できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Xanadu パッチ 3 以降にアップグレードすると、v4 フローへの更新は、カスタマイズされていないデフォルトの機械翻訳エンジン構成に自動的に適用されます。

カスタムまたはカスタマイズされた機械翻訳エンジン構成を手動で移行する必要があります。

v4 フローを使用すると、動的翻訳の除外フレームワーク の機能を確実に使用できます。

手順
1. [すべて] > 動的翻訳 > [機械翻訳エンジン構成] に移動します。
2. v4 フローに移行する機械翻訳エンジン構成を選択します。
3. [機械翻訳エンジン構成] フォームで、次のガイダンスに従ってフィールドを更新します。

[機械翻訳エンジン] フォームのフィールド

フィールド	説明
アクティブ	機械翻訳エンジン構成をアクティブ化します。
バージョン	サブフローで使用される契約のバージョン。v4 を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
翻訳サブフローを選択	入力テキストを翻訳するサブフロー。 カスタマイズされたデフォルトの機械翻訳エンジン構成については、[テキストを翻訳] を選択します。
検出サブフローを選択	入力テキストを検出するサブフロー。 カスタマイズされたデフォルトの機械翻訳エンジン構成については、[言語を検出] を選択します。
翻訳のデフォルトとしてマーク	機械翻訳エンジンをテキストの動的翻訳のデフォルトプロバイダーとしてマークします。
検出のデフォルトとしてマーク	機械翻訳エンジンを入力テキストの言語を検出するためのデフォルトプロバイダーとしてマークします。

4. [更新] を選択します。

動的翻訳による翻訳

ユーザー生成コンテンツをインスタンスでライブ翻訳して、エージェントとエンドユーザーのコミュニケーションを簡素化します。

動的翻訳の一般的なユースケース

動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にすると、翻訳サービスプロバイダーを使用して次のタスクを実行できます。

- 入力テキストの言語を検出する
- ユーザーが入力したテキストをソース言語からターゲット言語に翻訳する

このプラグインの有効化については、「動的翻訳の有効化」を参照してください。

動的翻訳のためのデフォルトの翻訳サービスプロバイダー

動的翻訳プラグインではデフォルトで、機械翻訳用に次の Microsoft および Google サービスプロバイダーをサポートしています。

- 接続および資格情報エイリアス、および対応する接続属性。

  注: 翻訳サービスプロバイダーごとに接続を作成し、認証情報を指定する必要があります。

- これらのスポークの 統合ハブ サブフローとアクション。
  - Microsoft Azure Translator サービススポーク
  - Google Cloud Translator Service スポーク
- 機械翻訳エンジン構成

注: 動的翻訳 用の Google Cloud Translator Service スポークは、ServiceNow Store からインストールする必要があります。

動的翻訳の使用

アドミンが動的翻訳を構成している場合は、フォーム上とワークスペース内のフィールドの横にある翻訳アイコン ( ) を探します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームとアクティビティストリームでの動的翻訳

フォームとアクティビティストリームをシームレスにローカライズするために、ユーザーの優先言語に基づいてテキストを動的に翻訳することができます。

フォームでの動的翻訳

Now Platform および構成可能ワークスペース上のフォームのフィールド値を翻訳できます。構成可能ワークスペースでの 動的翻訳 サポートの詳細については、「構成可能ワークスペースでの動的翻訳のサポート」を参照してください。

プラットフォームフォームのフィールドレベルで動的翻訳を有効にするには、「 フィールドの動的翻訳を有効にする」を参照してください。動的翻訳を有効にした後、翻訳アイコン ( ) を選択して、翻訳されたコンテンツを表示または非表示にします。

アクティビティストリームでの動的翻訳

Now Platform、構成可能ワークスペース、およびサービスポータル上のアクティビティストリームで、動的翻訳を有効にできます。構成可能ワークスペースでの 動的翻訳 サポートの詳細については、「構成可能ワークスペースでの動的翻訳のサポート」を参照してください。

動的翻訳プロパティを使用して、リストしたテーブルのアクティビティストリームで動的翻訳のオプションを有効化または禁止します。有効にすると、翻訳アイコン ( ) を選択して、アクティビティストリームにある各コメントまたは作業メモの翻訳されたコンテンツを表示または非表示にできます。詳細については、「動的翻訳のプロパティ」を参照してください。

翻訳サービスプロバイダーの長さ制限

翻訳サービスプロバイダーの長さ制限は、次のとおりです。

- Google の場合、各要求の推奨最大長は 5,000 文字です。入力テキストの最大サイズは 30,000 コードポイントです。詳細については、Google のドキュメントを参照してください。
- Microsoft の場合、翻訳の入力テキストの最大長は 50,000 文字 (スペースを含む) です。検出用の入力テキストも最大 50,000 文字に制限されています。詳細については、Microsoft のドキュメントを参照してください。

注: Rome リリースから snc-internal ロールなしで 動的翻訳 を使用できます。

フィールドの動的翻訳を有効にする

フィールドレベルの動的翻訳を有効にして、プラットフォームフォームのフィールドに対して動的に生成されたテキストを翻訳します。ユーザーの優先言語に基づいてテキストを翻訳することができます。

始める前に
必要なロール：admin
動的翻訳プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にします。

このタスクについて
動的翻訳 では、次のフィールドタイプのみがサポートされています。

- 文字列
- 文字列 (完全な UTF-8)
- 複数行小テキストエリア
- 幅広テキスト
- HTML

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 翻訳サービスプロバイダーの長さ制限は、次のとおりです。
  - Google の場合、各要求の推奨最大長は 5,000 文字です。入力テキストの最大サイズは 30,000 コードポイントです。詳細については、Google のドキュメント を参照してください。
  - Microsoft の場合、翻訳の入力テキストの最大長は 50,000 文字 (スペースを含む) です。検出用の入力テキストも最大 50,000 文字に制限されています。詳細については、Microsoft のドキュメント を参照してください。
- エージェントワークスペース フォームのフィールドは翻訳できません。

手順

1. 任意のフォーム (インシデントフォームなど) に移動します。
2. 必須フィールドを右クリックし、[辞書を構成] を選択します。
3. [属性] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. [辞書属性] フォームで、フィールドに入力します。

[辞書属性] フォームのフィールド

フィールド	値
属性	動的翻訳が有効
値	true

5. [送信] をクリックします。
6. [更新] をクリックします。

フィールドの動的翻訳

フィールドの横に翻訳アイコン ( ) が表示されます。ログインしているユーザーは、このアイコン ( ) をクリックすると、翻訳ツール構成で指定されているデフォルトの翻訳サービスプロバイダーを使用して、テキストをユーザーの優先言語に翻訳できます。翻訳中のエラーメッセージについては、「動的翻訳 のエラーメッセージ」を参照してください。

注: デフォルトの翻訳ツール構成がない場合、翻訳アイコン ( ) を表示することはできません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントチャットの動的翻訳 の概要

エージェントチャットの動的翻訳 (DTAC) は、チャットの会話をある言語から別の言語に翻訳します。この翻訳により、エージェントと要求者は、共有言語を必要とせずに互いにチャット会話を行うことができます。

たとえば、フランス語しか話せない要求者が、英語しか話せないライブエージェントとのチャット会話を開始するとします。要求者の視点では会話全体がフランス語で行われ、エージェントの視点では会話全体が英語で行われます。

DTAC は、クロスロケールサポートチームや合併/買収プロジェクトが可能になり、他の地域からの大量のチャット会話を処理することで時間とコストを節約します。

注:

- DTAC は、エージェントワークスペース ではなく コネクトサポート でサポートされています。
- DTAC は現在、オートパイロットが進行中の場合はサポートされていません。要求者がオートパイロットトピックからのプロンプトに応答すると、その会話で DTAC がオンになっている場合でも、これらの応答はエージェントに対して翻訳されません。詳細については、「対話オートパイロット」を参照してください。

DTAC の仕組み

DTAC は、動的翻訳 と翻訳サービスプロバイダーを使用して、チャットの会話をリアルタイムで翻訳します。利用可能な翻訳サービスプロバイダーは次のとおりです。

- Google Cloud Translator Service スポークを設定
- Microsoft Azure Translator サービススポーク
- Microsoft Azure OEM

モバイルクライアント

DTAC は、iOS および Android のモバイルのエージェントチャットで要求者が利用できます。

言語の制限

対応する I18N プラグインがアクティブ化されても、DTAC では次の言語翻訳はされていません。

- ブラジルポルトガル語
- カナダフランス語

翻訳サポートは 1 言語に制限されている

DTAC は、ある言語から別の言語への翻訳のみをサポートできるため、チャットセッションに参加する追加のエージェントまたはマネージャーは、プライマリエージェントと同じ言語を話す必要があります。

- エージェントチャット転送：チャット会話を転送するエージェントは、両方とも同じ言語を話す必要があります。
- チャット会話に参加するマネージャー：エージェントを監視または支援するためにチャット会話に参加するマネージャーは、プライマリエージェントと同じ言語を話す必要があります。

チャットの要約

DTAC はチャットの要約も翻訳します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントの在席状況

DTAC はエージェントの在席状況を翻訳しません。

DTAC 内の添付ファイル

添付ファイルをチャットに挿入する場合、DTAC はファイル名や添付ファイルの内容を翻訳しません。

翻訳タスクからのナレッジ記事の翻訳

記事が公開され、翻訳のためにアサインされたら、記事の翻訳を開始します。

始める前に

- 動的翻訳プラグイン（com.glide.dynamic_translation）を有効にします。
- *glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティを有効にします。詳細については、「翻訳管理」を参照してください。

必要なロール：admin、knowledge_admin、または knowledge

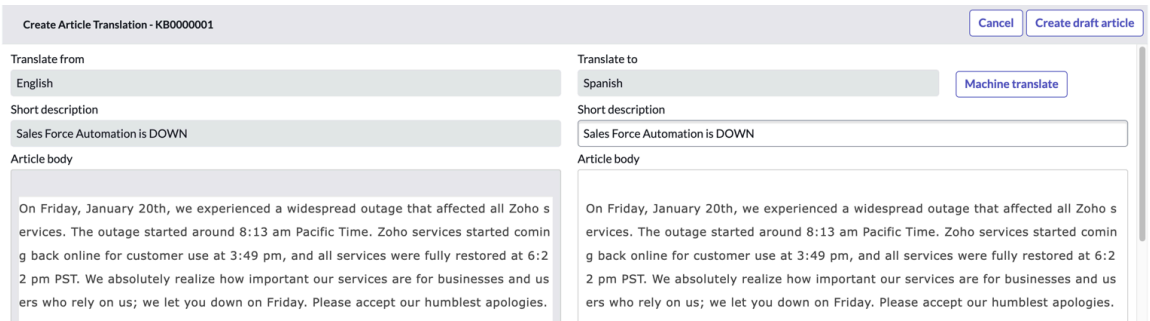
このタスクについて

注: この手順は ローカリゼーションフレームワーク に置き換えられました。詳細については、「ナレッジベース の ローカリゼーションフレームワーク サポート」を参照してください。この情報は、従来のコンテキスト用に提供されています。

アドミニストレーターが翻訳 API を構成する方法については、「動的翻訳 API」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ナレッジ] > [翻訳管理] > [自分にアサインされたタスク]に移動します。
2. [ナレッジ翻訳タスク] ページで、自分にアサインされているリストされた翻訳タスクのいずれかを選択します。
3. [翻訳] を選択します。
   次の図に示すように、[翻訳元] ペインと [翻訳先] ペインは、比較しやすいように並べて表示されます。



4. [機械翻訳] を選択すると、ターゲット言語に自動的に翻訳されます。
5. [ドラフト記事を作成] を選択して、翻訳された記事のドラフトバージョンを作成します。
   その言語の翻訳記事が既に存在する場合、新しいドラフトバージョンによって既存の翻訳コンテンツが上書きされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [公開] を選択します。

> **注:** デフォルトでは、翻訳済みバージョンは常に v1.0 として作成されるため、親バージョンはすべての翻訳済みバージョンで同じになります。詳細については、「Translated KB articles always show Parent version 1.0 regardless of version used for translation (翻訳された KB 記事は、翻訳に使用されるバージョンに関係なく常に親バージョン 1.0 を表示)」を参照してください。

タスクの結果
新しく作成されたドラフトが [翻訳済みバージョン] タブにリストされます。

動的翻訳 API

動的翻訳 API を使用すると、翻訳サービスプロバイダーを使用してテキストを複数の言語にリアルタイムで翻訳できます。

この API は、サーバー API、クライアント API、および サービスポータル API の一部として利用可能で、翻訳サービスプロバイダーとやり取りします。「DynamicTranslation - スコープ指定」および「DynamicTranslation - クライアント」を参照してください。

どの翻訳サービスプロバイダーを選択しても、この API は入力と出力の標準セットで動作し、標準のエラーコードとメッセージを表示します。

翻訳サービスプロバイダーと統合して 動的翻訳 エクスペリエンスを有効にする場合は、いくつかの制限があります。詳細については、「動的翻訳の制限事項」を参照してください。

動的翻訳 スポーク

動的翻訳 スポークは、複数のテキストを 1 つの言語から 1 つ以上の言語に翻訳し、複数のテキストの言語をシームレスに検出できるようにするアクションを提供します。

動的翻訳 API は、次のアクセスポイントを介して ServiceNow プラットフォームからアクセスできます。

- サーバー
- プラットフォームクライアント
- ポータルクライアント

Yokohama リリースでは、動的翻訳 スポークを使用すると、フローデザイナー から 動的翻訳 API にアクセスできます。

動的翻訳 スポークは、動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にすると利用可能になるプラグイン (com.glide.dynamic_translation.spoke) です。

動的翻訳 スポークには、動的翻訳 API に対応してビルドされたアクションが含まれています。

動的翻訳 スポークの Yokohama リリースには、次のアクションが組み込まれています。

動的翻訳 スポークのアクションおよび **API**

アクション名	API
言語を検出	getDetectedLanguage()
言語の検出	getDetectedLanguages()
テキストの翻訳	getTranslation()
テキストの翻訳	getTranslations()

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的翻訳 スポークのアクションおよび **API** (続く)

アクション名	API
動的翻訳が有効	isDynamicTranslationEnabled()

フローデザイナー からのアクションのアクセスの詳細については、「ワークフロースタジオ から 動的翻訳 スポークアクションにアクセス」を参照してください。

ワークフロースタジオ から 動的翻訳 スポークアクションにアクセス

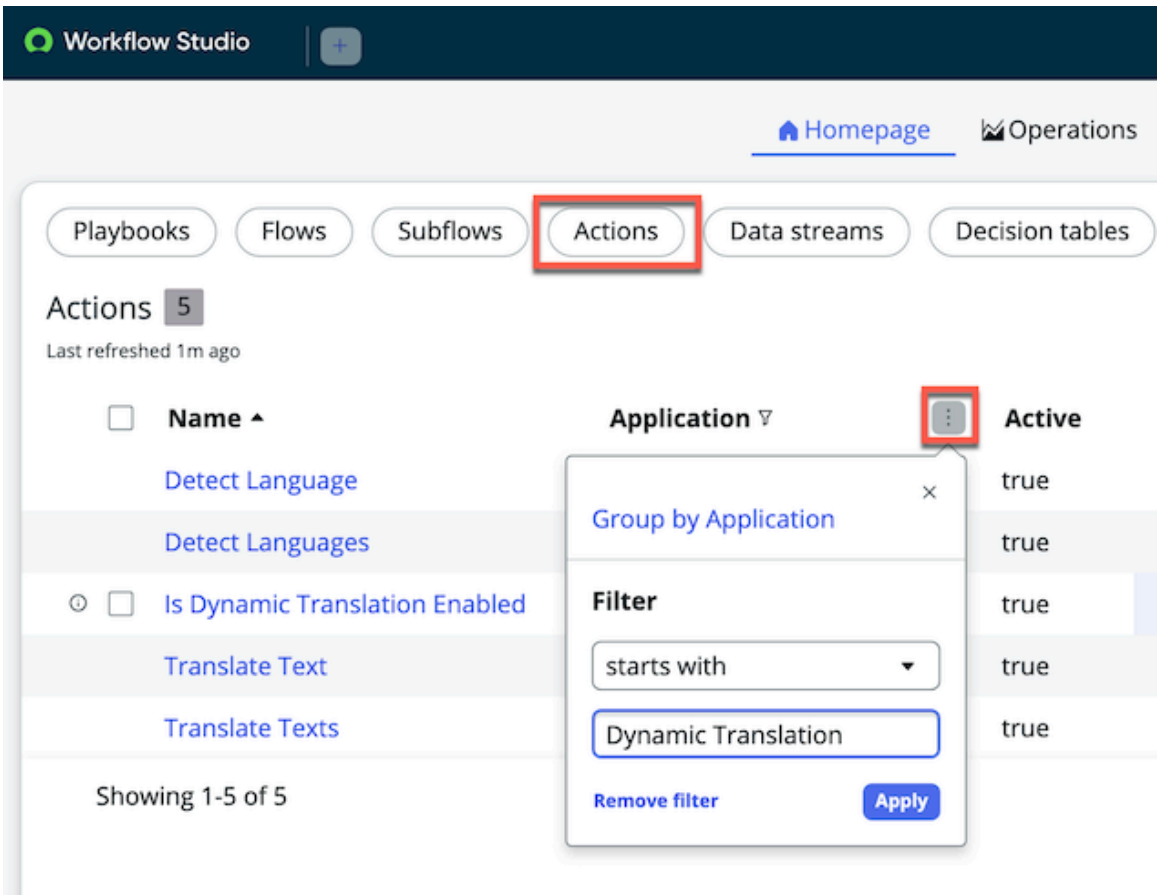
ワークフロースタジオ から 動的翻訳 スポークアクションにアクセスして、ユーザーが生成したテキストを検出して翻訳します。

始める前に

- 動的翻訳 スポーク (com.glide.dynamic_translation.spoke) が 動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) でアクティブ化されていることを確認し、検出と翻訳の両方に対して機械翻訳サービスプロバイダーを構成します。
- 必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [プロセス自動化] > ワークフロースタジオに移動します。
2. [アクション] タブを選択します。
3. [アプリケーション] 列で、その他のオプションアイコン (⋮) を選択し、フィルターを使用して 動的翻訳 を検索します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的翻訳 スポークに組み込まれているすべてのアクションが表示されます。

詳細については、「動的翻訳 スポークのアクション」を参照してください。

言語検出スポーク

ServiceNow 言語検出サービススポークは、ServiceNow プラットフォームによって提供される社内言語検出サービスです。指定されたテキストの言語を識別するための単一のサブフローとアクションを提供します。

ServiceNow 言語検出サービススポークプラグイン (com.glide.language_detection_spoke) は、動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にすると利用可能になります。

このスポークは、動的翻訳 の機械翻訳エンジン構成 (sn_dt_translator_configuration) テーブルに ServiceNow という名前のエントリを作成します。デフォルトでは、このエントリはアクティブであり、検出のデフォルトとしてマークされています。独自の言語検出サービスを構成するには、「その他の翻訳サービスとの統合」を参照してください。

登録

このスポークには Professional 以上の ServiceNow サブスクリプションが必要であり、動的翻訳 が含まれます。

サポートされているバージョン

API バージョン v3 と v4。

スポークのサブフロー

このスポークは、ServiceNow 言語検出サービスと統合するためのサブフローを公開ステータスで提供します。

スポークのサブフロー

サブフロー	説明
入力	
言語の検出 [detect_language_v3] または [detect_language_v4]	ServiceNow 言語検出サービスを使用してテキストの言語を検出します。 動的翻訳 の v4 フローは、Xanadu パッチ 3 リリースからサポートされています。詳細については、「カスタマイズされた機械翻訳エンジン構成の v4 フローへの移行」を参照してください。

スポークのアクション

このスポークは、ServiceNow 言語検出サービスと統合するためのアクションを公開ステータスで提供します。

スポークのアクション

サブフロー	説明
入力	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スポークのアクション (続く)

サブフロー	説明
言語の検出 [detect_language_v3] または [detect_language_v4]	ServiceNow 言語検出サービスを使用してテキストの言語を検出します。 動的翻訳 の v4 フローは、Xanadu パッチ 3 リリースからサポートされています。詳細については、「カスタマイズされた機械翻訳エンジン構成の v4 フローへの移行」を参照してください。

ServiceNow 言語検出サービスは、次の 動的翻訳 API を使用して入力テキストの言語を検出します。

- getDetectedLanguage：言語を識別するテキストを提供します。
- getDetectedLanguages：言語を識別するテキストを提供します。

詳細については、「動的翻訳 API」を参照してください。

動的翻訳 の言語コードのマッピング

動的翻訳 を使用すると、ServiceNow® 言語コードとサードパーティ翻訳サービスプロバイダーが使用する言語コードの間にマッピングを追加できます。

- 言語コードを作成して、ServiceNow® 言語コードをマッピングできます。
- デフォルトの言語コードマッピングレコードは、言語コードマッピング [sn_trans_commons_language_code_mapping] テーブルで表示できます。
- 言語コードマッピングは、翻訳ツール構成レコードに関連付けることができます。詳細については、「カスタム機械翻訳エンジン構成の作成」を参照してください。

> **注:** デフォルトでは、言語コードマッピングは Microsoft Azure Translator サービスおよび Google Cloud Translator Service のレコードに含まれています。サードパーティプロバイダー用に事前設定されたこれらのレコードは、機械翻訳エンジン構成 [sn_dt_translator_configuration] テーブルで利用できます。

新しい言語コードマッピングを追加するには、「言語コードマッピングの作成」を参照してください。

言語コードマッピングの作成

ServiceNow® 言語コードを翻訳サービスプロバイダーの言語コードにマッピングするための言語コードマッピングを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [動的翻訳] > [言語コードマッピング]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[言語コードマッピング] フォームのフィールド

フィールド	説明
言語コード	ServiceNow® 言語コードマッピングレコードが作成される言語。
マッピングされる言語コード	ServiceNow® 言語コードがマッピングされる翻訳サービスプロバイダーの言語コード。
名前	言語とマッピングコードの識別子。 名前は、言語コードとマッピングされる言語コードを使用して、「言語コード -> マッピングされる言語コード」の形式で自動的に入力されます。 たとえば、fq -> fr-CA などとなります。 ユーザーは、必要に応じてフィールドを編集できます。

4. [送信] をクリックします。

> **注:** 言語コードマッピングを作成したら、対応する翻訳ツール構成に関連付けて、既存の ServiceNow® 言語コードをマッピングします。

動的翻訳の参照

動的翻訳のドメインセパレーション、プロパティ、アクション、制限、およびエラーメッセージに関する詳細を取得します。

ドメインセパレーションと 動的翻訳

ドメインセパレーションは 動的翻訳 でサポートされており、機械翻訳エンジン構成と 除外フレームワーク に適用するように構成されています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート) 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティベーション情報

Domain Support - Domain Extensions Installer プラグイン (com.glide.domain.msp_extensions.installer) を有効にする必要があります。プラグインアクティベーションの要求方法については、「動的翻訳 のドメインセパレーションの要求」を参照してください。

動的翻訳 におけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインセパレーションされたインスタンスを持つサービスプロバイダーは、動的翻訳フレームワークを実装して、ユーザーがドメイン固有の翻訳ツール構成で構成された翻訳サービスプロバイダーを使用できるようにすることができます。翻訳ツール構成は、動的翻訳 でプロセス分離されています。親ドメインの翻訳ツール構成で構成されているすべての翻訳サービスプロバイダーは、子ドメインで使用可能です。

グローバルドメインの翻訳ツール構成は、他のすべてのドメインで表示されます。どのドメインでも、ユーザーは次のドメインで構成された翻訳ツール構成のみを表示できます。

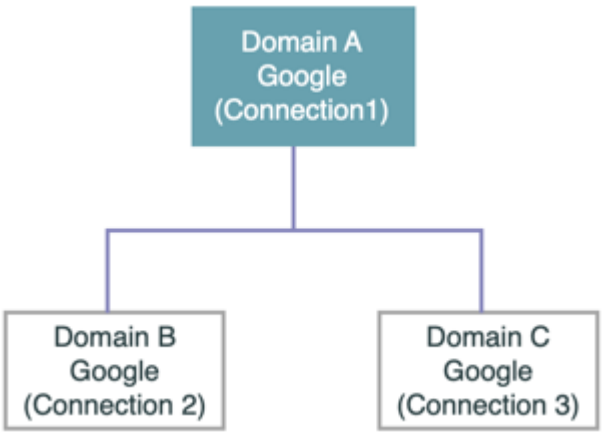
- 現在のドメイン
- 親ドメイン
- グローバルドメイン

注: 同じ翻訳サービスプロバイダーのドメインに複数の翻訳ツール構成がある場合、現在のドメインまたは最も近い親ドメインの翻訳ツール構成が動的翻訳の対象と見なされます。

また、複数のドメインの翻訳サービスプロバイダーの同じ接続および資格情報エイリアスに対して、異なる接続を構成することもできます。ただし、認証情報と接続はデータ分離されています。そのため、子ドメインで構成された接続は親ドメインで表示されます。接続と認証情報のドメインセパレーションの詳細については、「認証情報と接続のドメインセパレーション」を参照してください。

たとえば次のシナリオを考えます。

複数ドメインの翻訳サービスプロバイダーの接続



複数のドメインの Google の同じ接続および資格情報エイリアスに対して、異なる接続を構成することもできます。ドメイン A にあるときは、次のすべての接続が表示されます。

- Connection1
- Connection2
- Connection3

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ドメイン内の同じ接続および資格情報エイリアスに対して複数のアクティブな接続が表示されている場合、[複数のアクティブな接続をサポート] チェックボックスをオンにすると、最も順序の高い接続が優先されます。

ドメインセパレーションテーブル

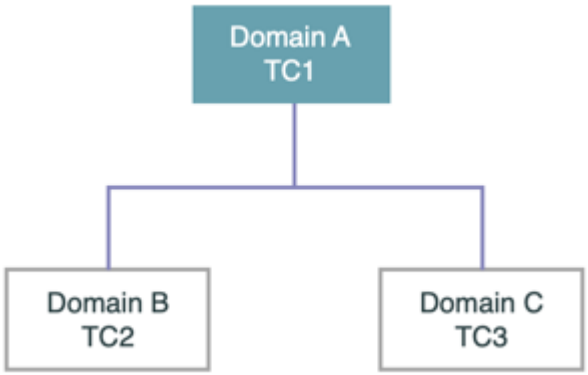
翻訳ツール構成 [sn_dt_translator_configuration]

ドメインのデフォルトの翻訳ツール構成

動的翻訳では、現在のドメインのデフォルトの翻訳ツール構成が常に考慮されます。現在のドメインにデフォルトの翻訳ツール構成がない場合は、最も近い親の利用可能なデフォルトの翻訳ツール構成が考慮されます。

ドメインには、複数のデフォルトの翻訳ツール構成を設定できます。この場合にはまた、動的翻訳では、現在のドメインのデフォルトの翻訳ツール構成が考慮されます。たとえば次のシナリオを考えます。

動的翻訳におけるドメインセパレーション



ドメイン B では、TC1 と TC2 の両方が表示されます。ドメイン B から、最初に TC2 がデフォルトの翻訳ツール構成として設定されます。ドメイン A から、TC1 が上書きされ、デフォルトの翻訳ツール構成として設定されます。これにより、ドメイン B で複数のデフォルトの翻訳ツール構成が設定されます。この場合、ドメイン B で、TC2 が動的翻訳のデフォルトの翻訳ツール構成として使用されます。

翻訳ツール構成の上書き

どのドメインでも、そのドメインまたは親ドメインの翻訳ツール構成を上書きできます。親ドメインの上書きされた翻訳ツール構成は、子ドメインにも表示されます。ただし、子ドメインの上書きされた翻訳ツール構成は、親ドメインには表示されません。

同じドメインの翻訳ツール構成を上書きすると、上書きされた翻訳ツール構成のみがそのドメインに表示されます。

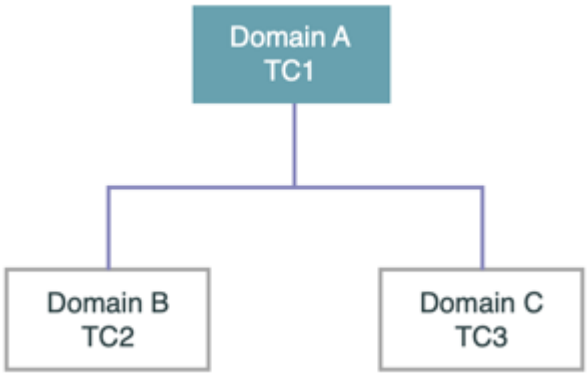
親ドメインの翻訳ツール構成を上書きすると、次のようなシナリオになります。

- 上書きされた翻訳ツール構成のみが、子ドメインに表示されます。
- 上書きされた翻訳ツール構成の [上書き] フィールドは、親ドメインの元の翻訳ツール構成を参照します。

たとえば次のシナリオを考えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的翻訳におけるドメインセパレーション



ドメイン B から翻訳ツール構成 TC1 を上書きできます。上書きすると、上書きされた構成 TC1 のみがドメイン B で使用可能になり、TC1 の [上書き] フィールドは、親ドメインの **TC1** を参照します。

除外フレームワークのドメインセパレーション

動的翻訳 の 除外フレームワーク モジュールはドメインセパレーションをサポートします。インスタンスの各ドメインには独自の 除外フレームワーク ルールセットを設定できるため、ルールは 1 つのドメインに固有になります。インスタンスでの 除外フレームワーク のアクティベーションは、インスタンス上のすべてのドメインに適用されます。詳細については、「動的翻訳の除外フレームワーク」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

動的翻訳のプロパティ

動的翻訳 のプロパティを使用して、翻訳機能をカスタマイズ、構成、および制御します。

admin ロールを使用して、[動的翻訳] > [プロパティ]に移動して、これらのプロパティを表示および編集します。

注: 仮想エージェントプロパティなどの一部のプロパティは、関連するプラグインがアクティブになっている場合にのみ、このモジュールに表示されます。

動的翻訳 のプロパティ

プロパティ	説明
アクティビティストリーム	
許可リストテーブル sn.dt.activity_stream.allow_list	アクティビティストリーム (作業 コンテンツを翻訳するオプショ るテーブルのリスト (カンマ区切 例：`sn_hr_core_case,task,` • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし
ブロックリストテーブル sn.dt.activity_stream.block_list	アクティビティストリーム (作業 コンテンツを翻訳するオプショ なっているテーブルのリスト (カ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的翻訳 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	例：`change_request,sn_hr` • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし
除外フレームワーク	
除外フレームワーク sn_dt.dynamic_framework.enable_exclusion_framework	インスタンスで 除外フレームワ す。動的翻訳 がアクティブ化さ で有効になります。 ドメインセパレーションされた このプロパティはすべてのドメ す。ドメインごとに 除外フレー することはできません。
仮想エージェント	
HTML の動的翻訳を有効にする com.glide.cs.dynamic.translation.enable.html	仮想エージェントで、HTML な コントロールを含む HTML の動 す。詳細については、「カスタ フォルトの入力リッチコントロ ントロール」を参照してくだ 仮想エージェントの動的翻訳プ (com.glide.cs.dynamic.transl と一緒にインストールされます。 「仮想エージェント での言語の の使用」を参照してくださ
URL を含むメッセージの動的翻訳を有効にします com.glide.cs.dynamic.translation.enable.translating.message.containing.urls	URL を含むメッセージの動的翻 仮想エージェントの動的翻訳プ (com.glide.cs.dynamic.transl と一緒にインストールされます。 「仮想エージェント での言語の の使用」を参照してくださ

動的翻訳 スポークのアクション

動的翻訳 スポークのアクションは、ワークフロースタジオ から 動的翻訳 API にアクセスするように構築されています。

動的翻訳 スポークのアクション

アクション	説明
言語の検出 [detect_language]	構成された翻訳ツールを使用してテキストの言語を検出します。
言語の検出 [detect_languages]	構成された翻訳ツールを使用して複数のテキストの言語を検出します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的翻訳 スポークのアクション (続く)

アクション	説明
動的翻訳 が有効 [is_dynamic_translation_enabled]	動的翻訳 プラグイン (com.glide.dynamic_translation) がインストールされ、翻訳サービスプロバイダー用に構成されているかどうかを確認します。 • 入力が空の場合、デフォルトの翻訳サービスプロバイダーが構成されているかどうかを確認します。 • 機械翻訳エンジンが提供されている場合、その翻訳サービスプロバイダーが構成されているかどうかを確認します。
テキストの翻訳 [translate_text]	構成された翻訳サービスプロバイダーを使用して、テキストを複数の言語に翻訳します。このアクションでは、テキスト文字列を複数のターゲット言語に翻訳できます。
テキストの翻訳 [translate_texts]	構成された翻訳サービスプロバイダーを使用して、テキストを複数の言語に翻訳します。このアクションでは、テキストのアレイを複数のターゲット言語に翻訳できます。

標準のエラーコード

エラーが発生した場合、エラーコードにはそのエラーの理由が取り込まれます。動的翻訳 API に対応する 動的翻訳 スポークアクションの作業中に表示される標準エラーコードについては、次の情報を参照してください。

- 動的翻訳 - スコープ指定
- 動的翻訳 - クライアント

動的翻訳の制限事項

翻訳サービスプロバイダーと統合して 動的翻訳 エクスペリエンスを有効にする場合は、いくつかの制限に注意する必要があります。

翻訳サービスプロバイダーの長さ制限

翻訳サービスプロバイダーの長さ制限は、次のとおりです。

- Google の場合、各要求の推奨最大長は 5,000 文字です。入力テキストの最大サイズは 30,000 コードポイントです。詳細については、Google のドキュメント を参照してください。
- Microsoft の場合、翻訳の入力テキストの最大長は 50,000 文字 (スペースを含む) です。検出用の入力テキストも最大 50,000 文字に制限されています。詳細については、Microsoft のドキュメント を参照してください。

翻訳サービスプロバイダーの言語サポートの制限

すべての翻訳サービスプロバイダーが、Now Platform がサポートする言語と同じ言語をサポートしているわけではありません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳に Google がサポートする言語の詳細については、Google 該当するドキュメント を参照してください。

翻訳に Microsoft がサポートする言語の詳細については、Microsoft 該当するドキュメント を参照してください。

動的翻訳 のエラーメッセージ

動的翻訳 を使用する際には、いくつかのエラーシナリオに注意する必要があります。

フォームとアクティビティストリームのエラーメッセージ

フォームとアクティビティストリームでテキストを動的に翻訳できない場合は、エラーメッセージが表示されます。

フォームとアクティビティストリーム

シナリオ	エラーメッセージ
フィールドに値がありません。 **注:** このシナリオは、フォームのフィールドにのみ適用されます。	翻訳するテキストがありません。
翻訳するテキストは、既にログインユーザーの優先言語になっています。	このコンテンツは、優先言語で書かれています。翻訳する必要はありません。
デフォルトの翻訳サービスプロバイダーは、テキストをユーザーの優先言語に翻訳することはできません。	テキストを優先言語に翻訳できません。
[接続および認証情報] で翻訳サービスプロバイダー用に構成された認証情報が無効です。	認証情報がないか、無効です。アドミニストレーターにお問い合わせください。
翻訳されるテキストが、デフォルトの翻訳サービスプロバイダーでサポートされている最大長を超えています。☒	テキストが最大長を超えています。
翻訳中にエラーが発生しました。考えられる理由は次のとおりです。 • [接続および認証情報] サブモジュールで翻訳サービスプロバイダー用に構成された認証情報がありません。 • 翻訳がタイムアウトしました。 • 翻訳サービスプロバイダーに関するその他の問題が発生しました。たとえば、トランザクション数の増大により認証情報が使い果たされたなどです。	翻訳できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳者の構成に関するエラーメッセージ

翻訳ツール構成

シナリオ	エラーメッセージ
翻訳ツール構成に関連付けられた有効なサブフローがない場合。	有効な翻訳ツール構成には、検出サブフローまたは翻訳サブフローのいずれかが必要です。
同じ言語コードに対して複数の言語コードマッピングが選択されている場合。	次の同じ言語コードに対して複数の言語コードマッピングを選択することはできません：xx

Now Platform の統合

Now Platform にサードパーティアプリケーションを統合します。

サードパーティアプリケーションおよびデータソースとの統合

外部サービスにコネクトし、Now Platform を介して会社の設定を完全に行います。ServiceNow システムは、SOAP、REST、WSDL、API などの業界標準のテクノロジーや、Web サービス、JDBC などの他のいくつかのテクノロジーを使用して、サードパーティのアプリと簡単に統合できます。XML、CSV、XLS、およびその他のファイルタイプを使用する外部データを、HTTPS、FTPS、SCP などの複数のデータソースを介してロードします。プラットフォームで統合ポイントが共有されるため、インスタンス間の統合がさらに簡単になります。

サードパーティアプリケーションおよびデータソースとの統合

ServiceNow は、多くのサードパーティアプリケーションおよびデータソースと統合されています。

最も一般的なのは、CMDB、インシデント管理、問題管理、変更管理、ユーザー管理、および シングルサインオン との統合です。Web サービス、JDBC、LDAP、Excel、CSV、メールなどのさまざまな技術と、SOAP、REST、または WSDL を使用する業界標準のテクノロジーを使用できます。さらに、MID サーバーを使用して API とコマンドラインの統合を行うことができます。ServiceNow は、エンタープライズシステムおよびプラットフォームとの次の統合を実行しました。

テクノロジー

ServiceNow プラットフォームはサービス指向アーキテクチャ (SOA) に基づいており、すべてのデータオブジェクトが Web サービスを使用して双方向のデータレベルの統合にアクセスできます。また、既存のオブジェクトに対する変更と新しいオブジェクトはすべてダイレクト Web サービスとして自動的に公開されるため、インターフェイスも直接的で動的です。より間接的な Web サービスは、変換マップを使用して受信 Web サービスデータを最終的なターゲットテーブルに収集するマップされた Web サービスを介して作成および使用できます。最後に、高度なスクリプト Web サービスの技術は、データが無関係であるものの、サーバーで実行されるプロセスまたはアクションの複合のトリガーとしての役割を果たす場合に、プロセスベースの Web サービスの定義に使用できます。

さらに、プラットフォームには、インポートセットを使用して外部データをロードするための豊富なインターフェイスが用意されています。この機能を使用すると、XML、CSV、Microsoft Excel XLS ファイルなどのファイル形式を使用して、HTTPS、FTPS、SCP などのさまざまなデータソースからロードできます。ネットワーク接続が可能な場合は、直接 JDBC 接続を使用してデータソースから情報をプルすることもできます。

情報は、ODBC Driver を使用して、プラットフォームから外部プラットフォームにプルできます。

プラットフォーム上のフォーム、リスト、およびレポートには、URL を使用して直接アクセスできます。これにより、2 つ以上の Web アプリケーション間の UI レベルでの統合が容易になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルとの迅速な統合を可能にするために、いくつかの シングルサインオン テクノロジーが特定および実装されていますが、このテクニックはスクリプト内でカスタマイズできるため、お客様のさまざまな SSO 環境に柔軟に対応できます。

ServiceNow インスタンス間の統合

インスタンスと別の ServiceNow インスタンス間で特定の統合を実行する必要がある場合があります。すべての統合ポイントが 2 つのインスタンス間に存在するため、インスタンス間の統合は簡単です。

統合オプション

ほぼすべての ServiceNow のお客様は、サードパーティアプリケーションと統合することで付加価値を得ることができます。

ServiceNow のお客様には、サードパーティアプリケーションと統合するための次のオプションがあります。

- ServiceNow が提供する統合を有効にする。
- ServiceNow Store から認定された統合をインストールする。
- 共有から統合をインストールする。
- 利用可能なカスタムビルドの統合については、営業担当者にお問い合わせください。
- プラットフォームの統合インターフェイスを使用して、独自のカスタム統合をビルドします。

注: 認定された統合は、ServiceNow によって定義された一連の相互運用性、セキュリティ、およびパフォーマンステスト基準に合格しています。

ServiceNow で提供される統合

ServiceNow は、プラットフォームの一部として多くの統合を提供します。

これらの統合はプラットフォームの一部と見なされ、追加料金なしで提供されます。

提供される統合

統合	タイプ	統合ポイント
Altiris (バージョン 6.5)	MID サーバー	CMDB
Google Map	Web サービス	不定
Google カスタム検索	Web サービス	ナレッジ
統合 - IBM Watson Conversation Service	Web サービス	不定
Microsoft SMS / SCCM	MID サーバー	CMDB
Verizon eBonding	Web サービス	インシデント

Google Maps API の設定

Google Maps API for Business ライセンスまたは Google Maps JavaScript API Key の適切なエントリを使用して、位置情報管理機能を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

基本的な JavaScript を使用してマップを生成できます。また、非常に複雑なクエリでも表示できる柔軟性を備えています。これらのマップでは、インスタンス内のレコードへのさまざまなリンクタイ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プを含む、標準の Google Maps API for Business または Google Maps JavaScript API Key マッピング機能を使用します。この機能を使用するには、Google Maps プラグインをインストールする必要があります。

マップページ

手順

1. Google Maps APIs for Business のライセンスは Google から利用できなくなりました。そのため、既存のライセンスがあるかどうかに応じて、次のいずれかの手順を使用します。

   注: Google から取得した独自の Google Maps JavaScript API キーを使用する必要があり、Now Platform® で生成されたキーは使用しません。

既存の **Google Maps API for Business** ライセンス利用可否	タスク
既存のライセンス利用可	**a.** [システムプロパティ] > **[Google Map]**プロパティフォームで、次の操作を行います。 ▪ **[google.maps.client]** フィールドに、組織のクライアント ID を入力します。この ID は Google から提供されるもので、`gme-mycompanyname` などのように `gme-` で始まります。 ▪ **[google.maps.private.key]** フィールドに、Google Maps API for Business の秘密キーを入力します。エンコードキーは、たとえば `vNIXE0xscrmjlyV-12Nj_BvUPaw=` といったものです。Now Platform® には、一部の位置情報管理機能について Google から正確な駆動時間の推定を取得するためにこのキーが必要です。 ▪ フォームの残りの値を入力します。 **b.** テーブルのプロパティ定義を使用してマップを構成します。 注: キーの取得、API の使用、および関連するサービス契約条件の詳細については、Google Web サイトの「入門ガイド」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存の **Google Maps API for Business** ライセンス利用可否	タスク
利用可能なライセンスなし	**a.** Google から Google Maps JavaScript API キーを取得します。 **b.** [システムプロパティ] > **[Google Map]**プロパティフォームで、**[google.maps.key]** フィールドに API キーを入力します。 Now Platform® の位置情報管理では API キーが使用されます。Google Map でも位置情報管理およびマップビューの請求処理に使用されます。 **c.** フォームの残りの値を入力します。 **d.** テーブルのプロパティ定義を使用してマップを構成します。

Google Maps API for Business と Google Maps JavaScript API Key の詳細については、「https://developers.google.com/maps/gmp-get-started」を参照してください。

2. 設定を完了して保存したら、 マップページを作成するか、プラグインに含まれるデフォルトのページを使用します。
マップページは、マップに表示されるデータとリンクの外観を定義します。レコードにリンクするすべてのマーカーを表示する方法のチュートリアルについては、ServiceNow コミュニティ の「Google Map にマップマーカーを表示する (Display Map Markers on Google Maps)」ブログの投稿を参照してください。

プロパティ	説明
google.maps.auto_close	true の場合、新しいウィンドウを開く前に、マップ情報ウィンドウが自動的に閉じます。 ◦ タイプ：true/false ◦ デフォルト値：true ◦ 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]
google.maps.client	Google Maps API for Business のクライアント ID。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値： gme-servicenow ◦ 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]
google.maps.private.key	Google Maps API for Business の秘密キー。このキーは、モバイルデバイスのデータを使用してシステム内のユーザーを正確に特定する位置情報管理機能を有効にします。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：空 ◦ 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]
google.maps.version	Google Maps API for Business の現在インストールされているバージョン番号。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：現在のバージョン番号 ◦ 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]
google.maps.key	サーバーの URL に関連付けられた Google Maps API for Business または Google Maps JavaScript API キー。このキーは、Google Maps API の開発使用を許可します。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：空 ◦ 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]
google.maps.latitude	マップの開始緯度。この値で Google Map に表示される開始位置を決定します。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：36.008522 ◦ 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]
google.maps.longitude	マップの開始経度。この値で Google Map のページに表示される開始位置を決定します。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：-95.221764 ◦ 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]
google.maps.max_items	マップに表示する最大項目数。 ◦ タイプ：整数 ◦ デフォルト値： 500 ◦ 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]
google.maps.table	マップが使用するテーブル。テーブルには、名前、経度、緯度のフィールドが必要です。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：cmn_location ◦ 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]
google.maps.zoom	マップの開始ズームレベル (最低は 1) ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値： 4 ◦ 場所：[システムプロパティ] > **[Google** マップ]

3. 次の設定を実行します。

   a. [システムプロパティ] > [すべて] に移動します。

   b. これらのシステムプロパティの値を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ	説明
google.maps.refresh.latlong.duration	場所の詳細が更新されるまでの日数。 注: 最大値は 30 です。
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_schedule	スケジュール済みジョブを使用して 1 回の更新で処理できるテーブル内のレコードの最大数。

c. 場所の詳細を格納するテーブルをマップ座標の更新構成 [cmn_co Agreement_refresh_config] テーブルに指定します。

d. テーブルに座標が最後に取得されたときに追跡するフィールドがない場合：

i. テーブルに [日付/時刻] タイプの **[coordinates_retrieved_on]** フィールドを作成します。

ii. 座標が最後に取得された時間を追跡するフィールドの値が、マップ座標の更新構成 [cmn_coordinate_refresh_config] テーブルに正しく入力されていることを確認します。修復スクリプトのサンプル [フィールドで更新された座標を更新 *(Update coordinates updated on field)*] を参照して、**[coordinates_retrieved_on]** フィールドの値を更新してください。

e. [システム定義] > [スケジュール済みジョブ] に移動します。

f. レコード [レコードの緯度経度情報を更新 **(Refresh Latitude Longitude info of Records)]** を開きます。

g. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。

h. [実行] および [繰り返し間隔] で頻度の詳細を指定して、場所の詳細を更新する頻度を指定します。

注: 少なくとも 30 日に 1 回、場所の詳細を更新してください。

4. オプション: 地域に基づいて ServiceNow インスタンスから Google Map にアクセスするには、次の構成を実行します。

a. [ユーザー管理] > [ユーザー] に移動します。

b. 必要なユーザーに関連する [国コード] を選択して割り当てます。

注: 必要な [国コード] が利用できない場合は、辞書エントリを追加します。ISO 3166-1 国コードを使用していることを確認してください。たとえば、モロッコの国コードが「MA」であるとします。

c. [システムプロパティ] > **[Google Map]**に移動します。

d. 次の場合、[はい] チェックボックスをオンにします。[地域に基づいて **Google Map** の動作を変更する場合にのみ、このプロパティを有効にします。地域は、sys_user レコードの現在のユーザーの [国コード] フィールド値から入力されます。sys_user レコードの国コード値は、Google **Map** の地域コードから推測される値と一致している必要があります。ほとんどの **Unicode** 地域識別子は **ISO 3166-1** コードと同じですが、いくつかの例外があります。変更

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を加える前にコードを適切に確認してください。**(Enable this property only when you want to alter the Google map's behavior based on a region. The region is populated from the current User's 'Country code' field value in sys_user record. The Country code value on the sys_user record should be consistent with the expectations from the Google Map's region code. Most Unicode region identifiers are identical to ISO 3166-1 codes, with some notable exceptions. Check the codes properly before making any changes.)]**

e. [保存] をクリックします。

Microsoft SCCM 統合

Microsoft SCCM 統合は、ServiceNow の構成管理データベース (CMDB) への一方向の SCCM データのインポートです。

スケジュール済みインポートは、関連する SCCM データを SQL Server データベースから ServiceNow インスタンスに取り込み、CMDB のテーブルにマッピングします。完全または増分のデータインポートを設定できます。インポートは、MID サーバーを介した JDBC 接続を使用して行われます。統合により、ServiceNow CMDB が SCCM SQLServer データベースと同期されるため、関連データのみが SCCM データベースから CMDB にインポートされます。SCCM データベースは信頼できるソースと見なされ、書き込まれません。

サポートされているバージョン

Microsoft SCCM の従来のプラグインは廃止され、新しいアクティベーションではサポートされておらず、使用できません。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。すべてのお客様に、新しい Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ への移行をお勧めします。

これらは現在サポートされている SCCM バージョン用のプラグインです。いずれも資産インテリジェンスとソフトウェアの増分調整をサポートしています。

- Microsoft SCCM 2007
- Microsoft SCCM 2012 v2
- Microsoft SCCM 2016

> **注:** 使用しているバージョンの SCCM をサポートしていない Now Platform のバージョンにインスタンスをアップグレードする場合は、そのバージョンを引き続き使用できます。ただし、サポートされている SCCM バージョンをすべての新しいインスタンスで使用する必要があります。

統合 - Microsoft SCCM 2016 (com.snc.integration.sccm2016) プラグインは、SCCM バージョン 1606、1906、1910、2002 と互換性があります。

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ

SCCM データを CMDB にインポートするには、従来の SCCM コネクタを使用する代わりに、Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ を使用できます。

SCCM のサービスグラフコネクタを使用すると、次の利点があります。

- Common Service Data Model (CSDM) データモデルへの準拠
- 識別および調整エンジン (IRE) を使用した重複レコードの回避
- 削除済みソフトウェアディスカバリーとデルタ検出のサポート
- 統合ハブ ETL (2.2.1) を使用してデータマッピングとカスタマイズを簡単に実行
- データ処理中のパフォーマンスの向上

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft SCCM コネクタプラグインから Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタを使用するように更新する方法については、「Update Microsoft SCCM 2016 plugin for Service Graph connector for Microsoft SCCM (Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ向けの Microsoft SCCM2016 プラグインを更新する)」を参照してください。

利用可能なモジュール

- セットアップ：
  - データソースを設定します。
  - データベースサーバー設定と MID サーバーを指定します。
  - 構成をテストします。
- スケジュール済みインポート：インポートをスケジュールするか、インポートをすぐに実行します。
- データソース：外部 CMDB データベースを定義する事前設定されたデータソースのリスト。
- 進行状況：スケジュール済みインポートの進行状況ログ。
- 変換履歴：スケジュール済みインポートによって実行された変換のログ。
- **CI** 識別：インポートセットのデータを CMDB と一致させるするために SCCM が使用する識別子。
- インポートセットデータ：インポートされた SCCM データを格納するテーブル。
- **Web** サービス：変換マップのフィールドを追加または削除するために使用される Web サービスのリスト。

資産インテリジェンス

資産インテリジェンスは、ソフトウェアレコードをフィルタリング、正規化、およびクリーンアップできる SCCM 機能です。有効にすると、SCCM データベース内の個別のテーブルに正規化されたソフトウェアデータが入力されます。生のソフトウェアデータテーブルの代わりにこの個別のテーブルをターゲットにすることができます。この機能を有効にした状態でソフトウェアレコードを CMDB にインポートすると、よりクリーンなソフトウェアデータが得られます。この機能を使用するには、ターゲットの ServiceNow インスタンスとソースの SCCM データベースで SCCM 資産インテリジェンスのスケジュール済みインポートを有効にする必要があります。

サポートされている **Microsoft SCCM** プラグインを有効にする

SCCM プラグインはアドミニストレーターが有効にすることができ、Integration - JDBC and CI Identification プラグインが必要です。これらの依存プラグインは、SCCM のアクティブ化によって自動的に有効になります。

始める前に

有効にする必要があるプラグインの完全なリストについては、「SCCM 資産インテリジェンスのスケジュール済みインポートを有効にする」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

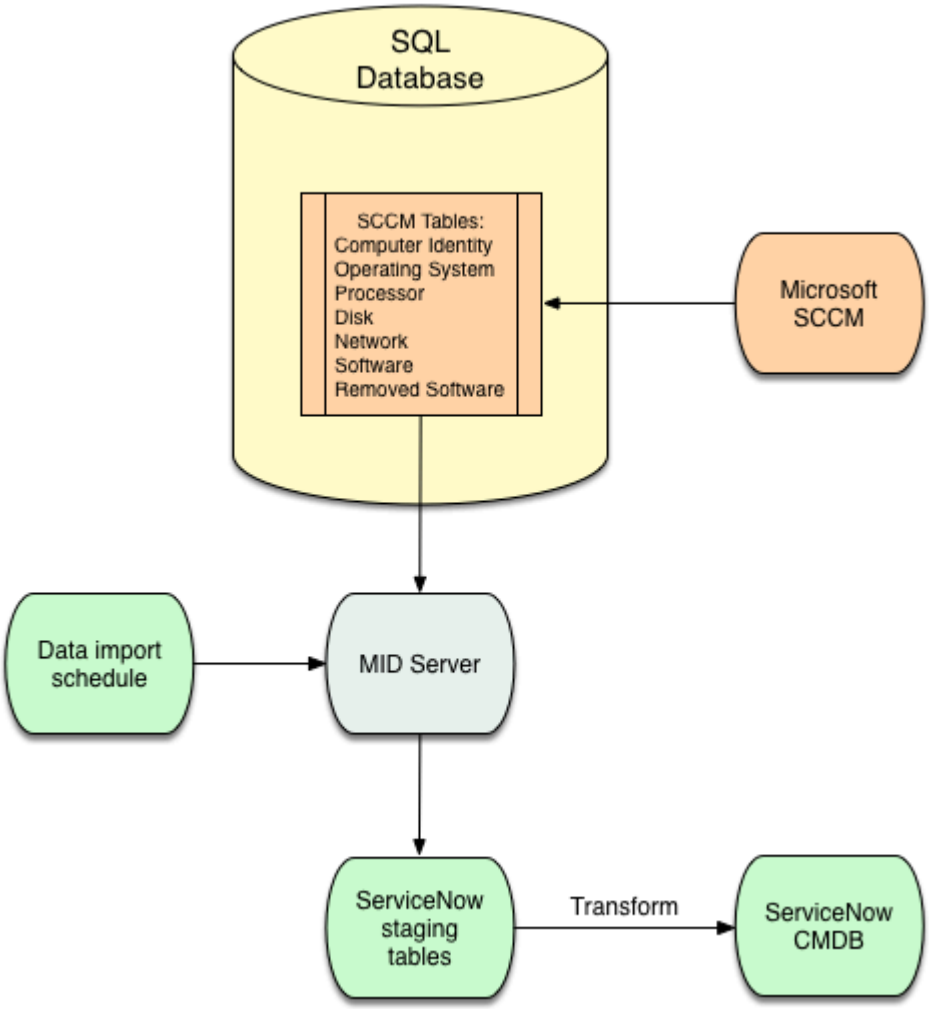
SCCM データインポートプロセスとソーステーブル

ServiceNow® プラットフォームでサポートされている Microsoft SCCM バージョンは、同じ機能と同じインポートされたデータを提供します。

データインポートプロセス

1. **[SCCM** システム **<**バージョン**>** インポート **(SCCM System <version> Import)]** と呼ばれるスケジュールによって、SCCM テーブルが ServiceNow® インスタンスにインポートされるタイミングが決まります。インポートは、すぐに実行することも、指定の間隔で実行するようにスケジュールすることもできます。
2. MID サーバーは SCCM データを取得し、インスタンスのステージングテーブルにインポートします。
3. 変換はステージングテーブルのデータで実行され、SCCM データを CMDB の既存のフィールドにマッピングします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インポートされた SCCM データ

このテーブルには、SCCM ソーステーブル、ServiceNow® インスタンス内の対応するインポートセットステージングテーブル、および CMDB 内のターゲットテーブルが表示されます。

SCCM テーブル	ステージングテーブル	CMDB テーブル
• v_GS_Computer_System • v_GS_Workstation_Status • v_GS_System • v_GS_PC_Bios • v_GS_Operating_System • v_GS_Computer_System_Product • v_GS_System_Enclosure • v_GS_Baseboard	SCCM <バージョン> コンピューター ID [imp_sccm<バージョン>_computer_id]	コンピューター [cmdb_ci_computer]
v_GS_Disk	SCCM <バージョン> ディスク [imp_sccm<バージョン>_disk]	ディスク [cmdb_ci_disk]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SCCM テーブル	ステージングテーブル	CMDB テーブル
v_GS_Network_Adapter_Configuration	SCCM <バージョン> ネットワーク [imp_sccm<バージョン>_network]	ネットワークアダプター [cmdb_ci_network_adapter]
v_GS_Operating_System	SCCM <version> オペレーティングシステム [imp_sccm<version>_os]	コンピューター [cmdb_ci_computer]
v_GS_Processor	SCCM <version> プロセッサー [imp_sccm<version>_processor]	コンピューター [cmdb_ci_computer]
• v_GS_Add_Remove_Programs • v_GS_Add_Remove_Programs_64	SCCM <version> ソフトウェア [imp_sccm<version>_software]	• ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] • ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] (ソフトウェア資産管理が有効な場合*)

*ソフトウェア資産管理およびそれを有効にする方法の詳細については、「Request Software Asset Management (ソフトウェア資産管理の要求)」を参照してください。

SCCM データソース

ServiceNow® SCCM 統合は、JDBC データソースを使用して SCCM データベースからソフトウェアデータをインポートします。各データソースには、SCCM データベースの接続の詳細が含まれ、インスタンスがデータをインポートするために使用する MID サーバーの名前を指定します。SCCM フィールドを CMDB にマッピングする変換は、各データソースレコードの関連リストで定義されます。

変換マップ

変換マップには、各データソースレコードの [変換] 関連リストからアクセスします。SCCM のソースフィールドと CMDB のターゲットフィールドは、各テーブル変換マップレコードの [フィールドマップ] 関連リストに一覧表示されます。SCCM 統合は、ServiceNow® プラットフォームで提供される変換マップユーティリティを使用します。変換マップの編集または作成の手順については、「変換マップ」を参照してください。

SCCM 統合は、増分ソフトウェアインポート用の 2 つの変換マップを提供します。一度に 1 つの変換マップのみを有効 ([アクティブ]) にすることができます。

- 増分インポート **(Incremental Import)**：デフォルトで有効になっています。インスタンスで ServiceNow® ソフトウェア資産管理が有効になっていない場合、このマップは [アクティブ] として設定する必要があります。
- 増分インポート **(SAM 有効) (Incremental Import (SAM enabled))**：ソフトウェア資産管理プラグインが有効になっている場合は、この変換を [アクティブ] に設定します

注: SCCM データベースからのすべてのソフトウェアデータの 1 回限りのフルインポートを強制するには、データソースの [前回実行日時] フィールドの値をクリアします。この操作は実行に時間がかかる場合があるため、最も効率的な方法は、最初のフルインポートの後に増分変換を使用することです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインされたユーザーの変換

SCCM <バージョン> コンピューター ID 変換スクリプトは、SCCM ソーステーブルでユーザーの名前を検索し、その値を ServiceNow sys_user テーブルの一致するフィールドと比較することによって、CMDB レコードの [アサイン先] フィールドを設定しようとします。一致が見つかると、そのユーザーがレコードにアサインされます。一致するものが見つからない場合、[アサイン先] フィールドは空白のままになります。一致するフィールドは、デフォルトで **[user_name]** に設定されている *glide.discovery.assigned_user_match_field* システムプロパティによってコントロールされます。

識別子

SCCM 統合は、CI 識別を使用して、SCCM からインポートされたデータから作成された CI をリソース ID で更新します。ハードウェアルール識別子は、SCCM からコンピューターのリソース ID を返し、ソース [sys_object_source] テーブルに格納します。リソース ID が SCCM または ディスカバリー から最初にインポートされると、 [sys_object_source] テーブルに、それが識別する各 CI の ID が入力されます。後続のインポートで、受信 ID が既存の CI の ID と一致する場合、IRE (識別および調整エンジン) は CMDB 内のその CI の情報を更新します。受信リソース ID が既存の CI の ID と一致しない場合、IRE は新しい CI を作成し、リソース ID を入力します。

CMDB 識別および調整と IRE の詳細については、「CMDB 識別および調整」を参照してください。

Geneva 以前のバージョンからのアップグレードでも、従来の識別子は保持されますが、プロパティ `glide.discovery.use_cmdb_identifiers` を使用して新しい識別子に切り替えることができます。Geneva 以前のバージョンからアップグレードした場合は、このプロパティを手動で追加して `true` に設定することで、新しい識別子を使用する必要があります。Geneva からアップグレードした場合、このプロパティはシステムプロパティ [sys_properties] テーブルで使用できます。従来のカスタム識別子の機能を保持するには、このプロパティを有効にする前に、新しい CMDB 識別子のルール形式に変換します。カスタム識別子は新しいフレームワークへと自動的に再構成されません。

スクリプト

データ入力スクリプトは、ハードウェアルール識別子によって検出された各ターゲット CI の CMDB 内の関連データを入力します。

ソフトウェア

Microsoft SCCM 統合は、CI のレコード内のソフトウェアパッケージ数を調整し、ソフトウェアパッケージが CI からアンインストールされた場合にソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルからソフトウェアインスタンスを削除します。完全なソフトウェアインポートの場合、変換によりソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルとソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルに入力されます。ソフトウェア資産管理プラグインが有効になっている場合、変換によってソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルが入力されます。

> **注:** SCCM からインポートされたテーブルデータには、CI の完全なデータが含まれている必要があります。インスタンスは、存在するすべての関係をインポートが表し、それに応じて CMDB を調整することを前提としています。SCCM テーブルから部分的なデータを受信すると、アクティブな関係が削除される可能性があります。

SCCM 統合を構成してインポートをスケジュールする

Microsoft SCCM からデータをインポートするには、JDBC データソースを介した SCCM データベースへの接続と、データをいつフェッチするかを MID サーバーに指定するスケジュールが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
SCCM データベースを含む SQL Server のクエリを実行するための十分な認証情報が必要です。MID サーバーの SCCM データベースにコネクトしてデータソースを使用するために、SQL Server アカウントを作成します。
SCCM SQL Server にコネクトし、以下を設定します。

1. SQL Server 認証用の新しいログインユーザー名とパスワードを作成します。
2. ServiceNow データソースがコネクトする SCCM データベースを選択します。
3. 新しいユーザーに「db_datareader」ロールのメンバーシップを割り当てます。

必要なロール：admin

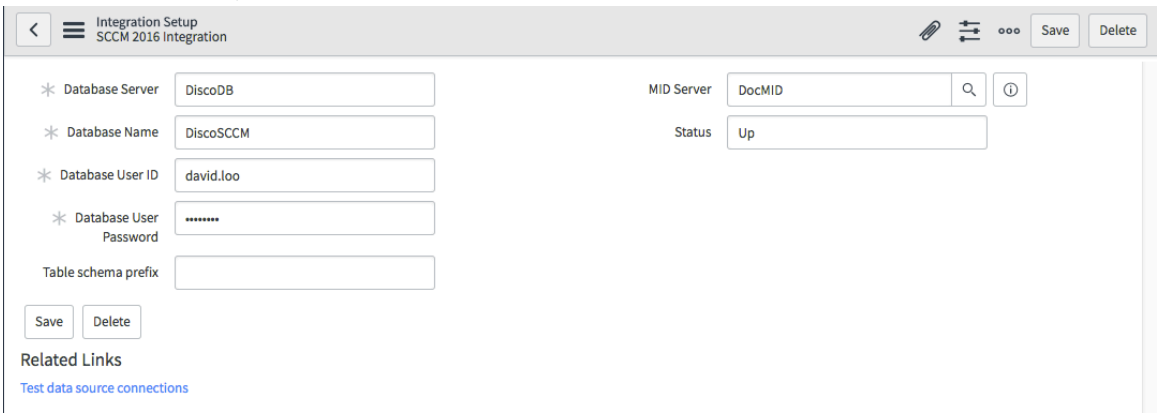
このタスクについて
この手順で作成したデータベース接続の詳細を使用して、デフォルトの SCCM データソースが自動的に設定されます。

注: Windows MID サーバーサービスユーザーを使用して SQL Server データベースで認証するように JDBC データソースを設定する場合は、既存の各データソースで [統合認証を使用] ボックスを選択します。

手順

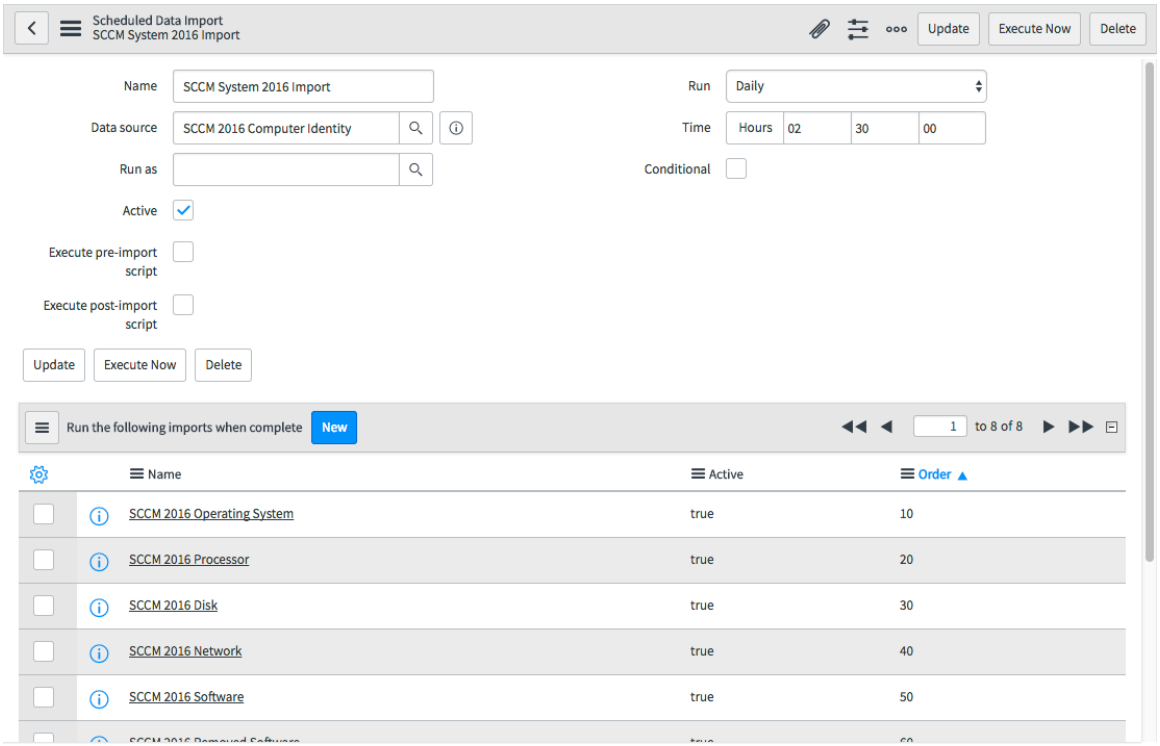
1. [すべて] > [統合 **- Microsoft SCCM <バージョン> (Integration - Microsoft SCCM <version>)]** > [セットアップ]に移動します。
2. 必須フィールドに入力して、SCCM SQL データベースへの接続を設定します。SQL データベースサーバーにアクセスできる有効な MID サーバーが含まれていることを確認してください。

SCCM データインポートのセットアップ



3. [関連リンク] で、[データソース接続をテスト] をクリックして SCCM データベースへの接続をテストします。
4. データソースが SCCM データベースに接続している場合は、[統合 **- Microsoft SCCM]** > [スケジュール済みインポート]に移動します。
使用しているバージョンの SCCM 統合の [予定されているデータインポート] フォームが表示されます。コンピューター ID データソースが最初に実行されます。フォームにリストされている他のデータソースは、デフォルトの順序に基づいて順番に実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [実行] フィールドでカレンダー間隔 (日、週など) を選択し、インポートを実行する時刻を指定します。
   選択すると、スケジュールを完了するために必要な追加フィールドが表示されます。
6. [更新] をクリックしてインポートをスケジュールするか、[今すぐ実行] をクリックしてインポートをすぐに実行します。

   インスタンスが **[SCCM <**version**> コンピューター ID]** データソースを使用してデータをインポートすると、残りの SCCM データを取得するように構成された順序で他のデータソースが実行されます。

SCCM 資産インテリジェンスのスケジュール済みインポートを有効にする

ソフトウェアのインポートが重複しないようにするには、資産インテリジェンス (AI) または AI 以外のスケジュール済みインポートを有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ソフトウェアのインポート頻度は、SCCM で削除されたソフトウェアを追跡するテーブルのクリーンアップの頻度を超えないようにしてください。
資産インテリジェンスは、次の SCCM プラグインでサポートされています。

- 統合 - Microsoft SCCM 2007
- 統合 - Microsoft SCCM 2012 v2
- 統合 - Microsoft SCCM 2016

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: 最初の SCCM インポートのパフォーマンスを向上させるために、インポート日より前に削除されたソフトウェアがチェックされないようにすることができます。[統合 **- Microsoft SCCM <version> (Integration - Microsoft SCCM <version>)]** > [データソース] > **[SCCM <** バージョン> 削除済みソフトウェア]に移動し、**[yyyy-mm-dd 00:00:00.0]** の形式を使用して、[前回実行日時] フィールドに現在の日付を入力します。このフィールドは、削除済みソフトウェアデータソースを以後実行するたびに自動的に入力されるため、最初のインポート後に値を変更する必要はありません。

手順

1. [システムインポートセット] > [管理] > [スケジュール済みインポート]に移動します。
2. これらのデータスケジュール済みインポートでは、[アクティブ] を **[false]** に設定します。
   - SCCM <バージョン> ソフトウェア
   - SCCM <バージョン> 削除済みソフトウェア
3. これらのデータスケジュール済みインポートでは、[アクティブ] を **[true]** に設定します。
   - SCCM <バージョン> ソフトウェア (AI あり)
   - SCCM <バージョン> 削除済みソフトウェア (AI あり)

関連情報

SCCM 統合を構成してインポートをスケジュールする

SCCM の統合バージョンをアップグレードする

以前のバージョンの System Center Configuration Manager (SCCM) プラグインを使用している場合は、新しいバージョンに切り替えて新しい機能を利用することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow SCCM 統合は自己完結型であり、個別に存在することができます。これらはそれぞれ、独自のインポートセットテーブル、データソース、および変換マップを使用します。ただし、すべての SCCM 統合で、ServiceNow CMDB 内の同じテーブルにデータが変換されます。データが他のソースによって上書きされないようにするには：

- 1 つの SCCM 統合を使用し、その他すべての SCCM のスケジュール済みインポートを無効にします。
- フルインポートを実行し、cmdb_software_instance table テーブル、cmdb_sam_sw_install テーブル、および古い SCCM データのその他のテーブルをクリアします。

注: 統合のメカニズムは実際には同じであるため (Java Database Connectivity (JDBC) インポートを利用)、各プラグインを SCCM 2007 または 2012 と統合するように設定することができます。ただし、データソースが書き込まれていない SCCM バージョンで使用される場合は、そのデータソースを変更する必要があります。データソースが意図している SCCM バージョンに対応するプラグインバージョンを使用します。

SCCM 統合を変更するには：

- SCCM スケジュール済みインポートを非アクティブにすることにより、現在の統合を無効にします。
- 新しい SCCM プラグインを有効にします。
- 削除済みソフトウェアの増分インポートをサポートする統合に切り替えたら、すべてのソフトウェアレコードを再インポートします。

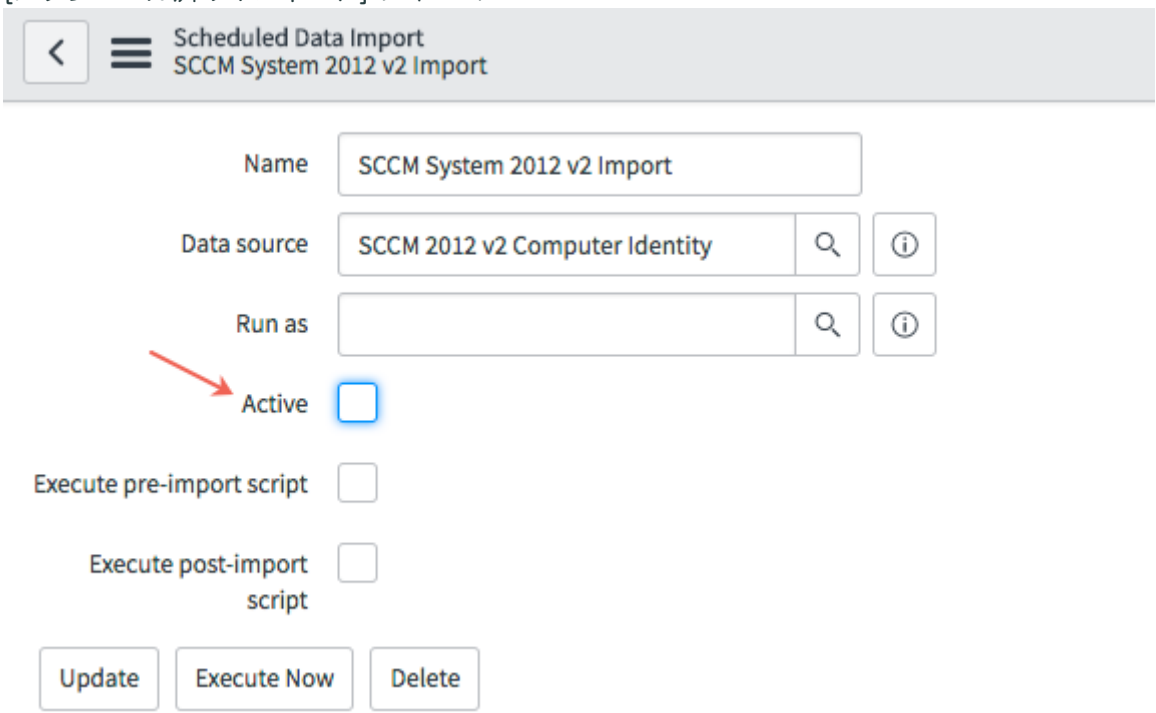
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SCCM スケジュール済みインポートを無効にするには：

手順

1. [すべて] > [統合：**Microsoft SCCM 20xx]** > [スケジュール済みインポート]に移動します。
2. [アクティブ] チェックボックスをオフにします。

[スケジュール済みインポート] フォーム



3. [保存] または [更新] をクリックします。
4. 新しい SCCM プラグインを有効にするには、[システム定義] > [プラグイン]に移動します。
5. 名前 **[* SCCM]** で検索すると、利用可能なすべての SCCM 統合プラグインが表示されます。
6. プラグインを有効化します。

関連情報

SCCM データインポートプロセスとソーステーブル

Verizon eBonding 統合を本番システムに移行する

このトピックでは、Verizon eBonding 統合を開発/テスト環境から本番環境に移行するために必要なタスクについて説明します。

このプロセスでは、担当の Verizon 実装マネージャーとの調整が必要です。

一般的なタスク

次の作業は、いつでも実行できます。

- Verizon から本番 SOAP パスワードを取得します。Verizon SOAP ユーザー ID は、Verizon テストブローカーに対して使用したものと同じです。
- ServiceNow 本番インスタンスで Verizon の統合ユーザーを作成します。Verizon と ServiceNow の間の通信が適切に認証されるように、開発インスタンス用に作成されたものと同じユーザー名とパスワードを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

本番環境への移行

次のタスクを順番に実行します。

- タスク 1：本番インスタンス用の Verizon eBonding プラグインを要求します。プラグインがインストールされている場合、ユーザーインターフェイスがすぐに変更されるのは、**[VZ eBonding]** という名前の追加の [カテゴリ] フィールドです。統合のすべてのトリガーは、**[VZ eBonding]** に設定されているカテゴリに依存します。本番インスタンスでプラグインを有効にしても、ユーザーに影響はありません。追加の予防措置を講じる場合は、インスタンスに対してプラグインを有効にするときに、リストから **[VZ eBonding]** カテゴリを無効にします。
- タスク 2：Verizon 証明書とキーストアを設定します。これらを開発インスタンスから直接コピーするか、再生成して、開発インスタンスと本番インスタンスに別々のバージョンを用意します。
- タスク 3：本番 Verizon eBonding システムで動作するように統合プロパティを設定します。これは、Verizon の担当者から提供されたユーザー ID、パスワード、およびその他のプロパティです。
- タスク 4：Verizon の本番 SOAP エンドポイントを使用するように、すべての Verizon eBroker SOAP メッセージ関数を変更します。ほとんどの場合、エンドポイント URL は https://pubwebsvc.vzbi.com:443/Trouble_Management_v3r0 になります。この URL を Verizon 実装スペシャリストに確認してください。
  - **[SOAP** メッセージ関数] 関連リストで、各関数をクリックし、[ロック] チェックボックスをオフにして、本番エンドポイントを入力します。
  - **[SOAP** メッセージ関数] 関連リストを設定し、**[SOAP** エンドポイント] 列を追加します。**[SOAP** メッセージ関数] リストビューで、リストエディターを使用してリスト内の複数のレコードを編集 して、すべてのレコードのエンドポイントのロックを解除して更新します。
- タスク 5：カスタマイズを適用します。開発システムでの統合のカスタマイズが更新セットで取得された場合は、その更新セットを本番システムに適用します。
- タスク 6：Verizon に本番 SOAP エンドポイントを指定します。SOAP エンドポイントは、https://yourproductioninstance.service-now.com/ETMSPublish.do?WSDL のようになります。
- タスク 7：基本的なテストを行うために、Verizon の担当者と本番ターンアップを調整します。

> ⚠ **警告:** Verizon チームと協力せずに本番システムに対するテストチケットを作成しないでください。作成されたチケットはすべて実際のチケットとして扱われます。

従来：**Altiris integration 2.0**

Altiris integration は、Istanbul リリースで廃止されています。

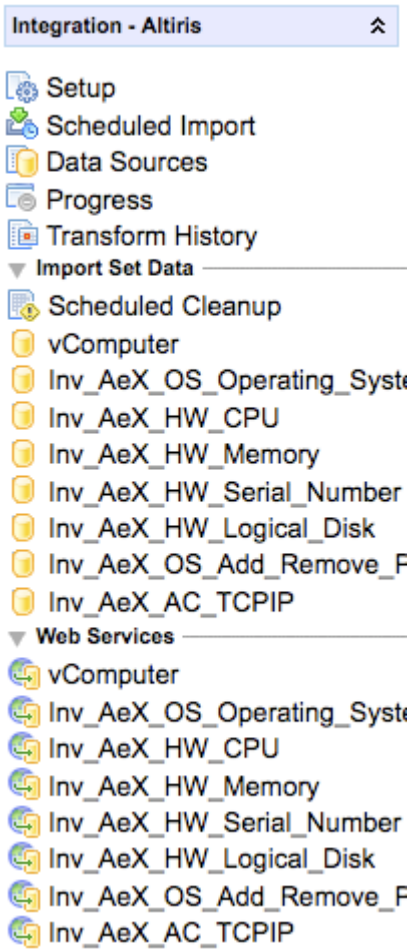
Altiris integration は、Altiris データの ServiceNow CMDB (構成管理データベース) への一方向のインポートです。統合により、ServiceNow CMDB が Altiris SQLServer データベースを最新の状態に維持します。

データのインポート

関連データが Altiris データベースから CMDB にインポートされます。Altiris データベースは書き込まれず、信頼できるソースと見なされます。インポートは、MID サーバー を介した JDBC 接続を使用して行われます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Altiris integration アプリケーション



Altiris からプルされる情報は次のとおりです。

- PC ハードウェア (モデル、メーカー、メモリ、クロック速度、CPU 数など)
- オペレーティングシステム情報 (名前、サービスパック)
- プリンター
- ディスク情報 (物理、ネットワーク、および論理)
- ネットワーク (IP アドレス、ネットマスク)

構成および運用モジュール

この統合を有効にすると、Integration - Altiris アプリケーションが作成されます。

この統合の構成および運用モジュールは次のとおりです。

モジュール	説明
セットアップ	• 1 つのフォームからデータソースを構成する ◦ データベースサーバーの IP アドレスを入力する ◦ データベース名を入力する ◦ データベースユーザー ID とパスワードを入力する (これは SQL DB 側で作成する必要

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モジュール	説明
	があります。この手順については、http://technet.microsoft.com/en-us/library/aa337562.aspx の記事を参照してください) ◦ MID サーバーを検索して選択する • データベースサーバーの設定と MID サーバーを指定する • 構成をテスト
スケジュール済みインポート	インポートの実行をスケジュールするか、すぐにインポートする
データソース	外部 CMDB データベースを定義する事前設定されたデータソースのリスト
進捗状況	スケジュール済みインポートの進行状況の履歴リスト
変換履歴	スケジュール済みインポート中に実行された変換の履歴リスト

警告: 以前のバージョンの既存の統合を有効にしている場合：

1. 2.0 プラグインを有効にしても、既存の統合からの「追加」または「削除」は行われません。
2. 古い統合からこの新しい統合に移行する場合は、既に行われているカスタマイズを考慮する必要があります。たとえば、マッピング拡張または異なる結合値を使用している場合は、これらを再実装する必要があります。
3. データが同じ方法で結合している場合、古いプラグインが不要になりオフにできるようになるまで両方のプラグインを同時に実行できます。

サポートされているバージョン

Altiris integration は、Altiris バージョン 6.5 のみをサポートしています。integration は現在、Altiris バージョン 7.0 をサポートしていません。

Altiris の従来のインポートセットデータ

Altiris インポートセットデータによって表示されるモジュール名について説明します。

[Altiris インポートセットデータ] セクションには、JDBC を使用して Altiris データベースにクエリすることで取得したデータを含めるために使用されるインポートセット テーブルのリストが表示されます。モジュール名 (およびそれらが指すインポートセットテーブル) は、ロード元の Altiris のテーブル名と構造と一致します。

モジュール名

注: ここで説明する機能には、統合 - Altiris 2.0 プラグインが必要です。

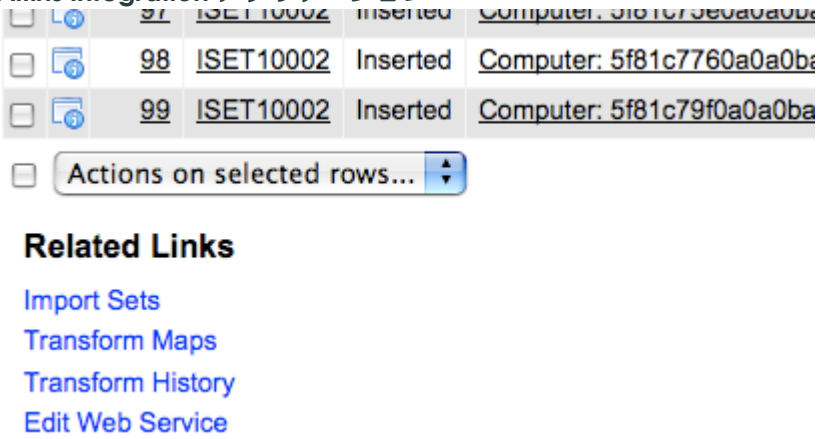
- クリーンアップスケジュール (既に変換されたインポートセットデータをクリーンアップ/削除するスケジュールを構成します)
- vComputer
- Inv_AeX_OS_Operating_System

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Inv_AeX_HW_CPU
- Inv_AeX_HW_Memory
- Inv_AeX_HW_Serial_Number
- Inv_AeX_HW_Logical_Disk
- Inv_AeX_OS_Add_Remove_Programs
- Inv_AeX_AC_TCPIP

これらの各テーブルリストを表示すると、リストの最後にインポートセットの他の運用機能へのリンクがあります。

Altiris integration アプリケーション



- インポートセット
- 変換マップ
- 変換履歴：完了したインポート操作のログ (インポートセットがテーブルに変換された場合)。
- Web サービスインポートセット

関連情報

従来：Altiris の Web サービスインポートセットテーブル

従来：Altiris integration 2.0

従来：**Altiris** の **Web** サービスインポートセットテーブル

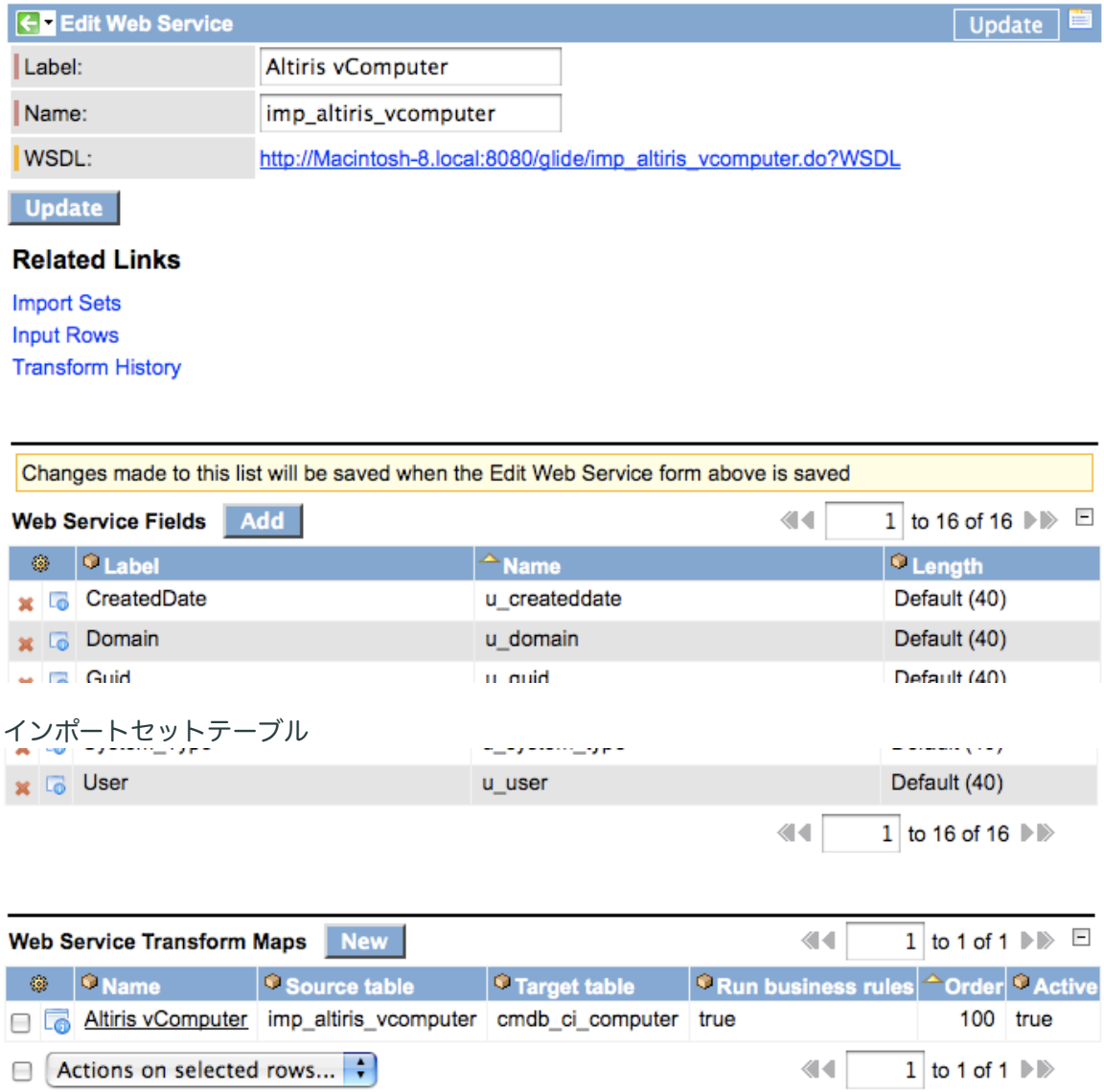
このトピックでは、Web サービスインポートセットテーブル (JDBC インポートを受け取るインポートセットテーブルのスキーマ) を定義するモジュールを一覧表示します。

各 Web サービスから、フィールドを追加/削除したり、変換マップにアクセスして変更を加えたりすることができます。

注: ここで説明する機能には、統合 - Altiris 2.0 プラグインが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートセットテーブル



関連情報

Altiris の従来のインポートセットデータ

従来：Altiris integration 2.0

サポートされる統合インターフェイス

ServiceNow は、プラットフォームと直接統合できるように多数のインターフェイスを提供します。これらのインターフェイスは、プラットフォームの一部と見なされ、追加料金なしで提供されます。

サポートされる統合インターフェイス

インターフェイス
メール
JDBC
JSONv2 Web サービス
LDAP 統合

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされる統合インターフェイス (続く)

インターフェイス
SOAP Web Services
REST API
SAML
ダイジェストトークン認証
ODBC ドライバー
データエクスポート
CTI
Syslog プローブ

コンピューター電話統合

コンピューター電話統合 (CTI) は、ユーザーマシン上の CTI クライアントがインスタンスに URL を送信することで実行されます。

URL には次のコンポーネントが必要です。

1. ベース URL。例：`https://<インスタンス名>.service-now.com/cti.do?` でインスタンスを取得し、CTI 処理を要求します。
2. パラメーターは、インシデントフォームのどの部分を表示するかを指定します。
   - *sysparm_caller_name*=name、ここでの「name」はユーザーの名前です。
   - *sysparm_caller_phone*=phone、ここでの「phone」はユーザーの電話番号です。通話中にユーザーを特定する場合は、名前または電話番号のいずれかを指定する必要があります。後で説明するように、ユーザーを識別するために他のパラメーターを指定することもできます。
   - *sysparm_task_id*=taskID、ここでの「taskID」は、発信者が問い合わせている既存の問題を示します。
   - *sysparm_view*=view、ここでの「view」は、データの表示に使用されるビューの名前です。
   - *sysparm_xxxx*=value、ここでの「xxxx」は、指定された「value」を入力する必要がある「incident」レコード内のフィールドの名前です。たとえば、sysparm_priority=1 の場合、新しいインシデント画面が表示されたときに [優先度] フィールドの値が 1 に設定されます。
   - *sysparm_cti_rule*=name、ここでの「name」は、デフォルトのスクリプトを使用するのではなく、CTI 処理のために呼び出される関数の名前です。関数は、クライアント呼び出し可能とマークされた sys_script エントリで定義する必要があります。関数で GlideRecord を挿入、更新、または削除する必要がある場合は、クライアント呼び出し可能でない別の関数を呼び出して更新する必要があります。

     注: CTI 処理スクリプトはクライアント呼び出し可能に変更されていますが、タスクビューを実装するコードはコメントアウトされています。*task.update()* を実行するコードに対して、クライアント呼び出し可能でない新しい関数を実装する必要があります。

     スクリプトをクライアント呼び出し可能にするには、sys_script エントリが表示されるときに表示されるフォームの [クライアント呼び出し可能] チェックボックスをオンにする必要があります。デフォルトでは、[クライアント呼び出し可能] チェックボックスが表示されない場合があります。[クライアント呼び出し可能] チェックボックスを表示するには、歯車のアイコンとスラッシュバケットメカニズムを使用して、フォームに表示するフィールドを変更する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

URL のパラメーターは、グローバル値としてビジネスルールで使用できます。例：

```
var name = sysparm_caller_name;
```

指定するビジネスルールは、ポップアップ画面の URL を返し、「answer」グローバル変数を設定する必要があります。

ユーザー Don Goodliffe のスクリーンショットを表示するための URL の例は `https://<インスタンス名>.service-now.com/cti.do?sysparm_caller_name=Don%20Goodliffe` のようになります。sysparm パラメーターはアンパサンド (&) で区切って使用できます。

CTI 処理スクリプト

sysparm_cti_rule パラメーターが指定されていない場合、システムは CTI 処理スクリプトを使用して次の機能を提供します。

CTI 処理スクリプトは次のことを行います。

1. *sysparm_caller_name* 値が指定されている場合は、それでユーザーを識別しようとします。
2. ユーザーが見つからない場合、スクリプトは、*sysparm_caller_phone* 値が指定されている場合は、それでユーザーを識別しようとします。
3. ユーザーが識別された場合、次のいずれかが実行されます。
   a. ユーザーがオープンインシデントを持っている場合、現在の問い合わせユーザーとすべてのユーザーのオープンインシデントに関する情報がポップアップ画面に表示されます。
   b. ユーザーがオープンインシデントを持っていない場合、ポップアップ画面には、表示された URL に指定された情報が表示されます。
4. ユーザーが識別されず、taskID が指定されていて、taskID が存在する場合は、何も起こりません。このケースを処理するコードはコメントアウトされています。ポップアップ画面にタスクの詳細を表示するには、CTI 処理スクリプトを変更して、クライアント呼び出し可能でない別の関数に機能を配置する必要があります。

ServiceNow のイントラネットとの統合

ServiceNow ログインリンクをイントラネットに追加できます。

Web ページから ServiceNow コンテンツを配信する場合は、「サービスポータル」を参照してください。

JDBCProbe

JDBC プローブは MID サーバー上で実行され、[JDBC] を介して外部データベースをクエリし、結果を ServiceNow に返します。

このタスクについて

プローブは ECC キューを介して MID サーバーとやり取りするため、JDBC プローブの応答は「入力」ECC キューレコードの XML ペイロードとして返されます。デフォルトでは、各応答ペイロードには最大 200 行が含まれます。この値は、プローブパラメーター *jdbcprobe_result_set_rows* を目的の数に設定することで変更できます。

プラグインの有効化

カスタマーサービス & サポート に連絡して、**[統合 - JDBC]** (com.snc.integration.jdbc) プラグインを有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [システム定義] > [プラグイン] に移動します。
2. リストのプラグイン名を右クリックし、[アクティブ化/アップグレード] を選択します。

   プラグインが他のプラグインに依存している場合、これらのプラグインとそのアクティベーションステータスが一覧表示されます。

3. オプション: [デモ データのロード] チェック ボックスを選択します。

   (Optional) 一部のプラグインには、デモ データ (一般的なユースケース向けのプラグイン機能を示すように設計されたサンプルレコード) が含まれています。デモデータのロードは、開発インスタンスやテストインスタンスでプラグインを初めて有効にするときに推奨されるポリシーです。プラグインが有効になった後、このプロセスを繰り返してチェック ボックスをオンにすると、デモデータをロードできます。

4. [アクティブ化] をクリックします。

直接 JDBC プローブ

直接 JDBC プローブは、送信 ECC キュー XML ペイロードで必要なすべてのパラメーターを指定します。

これは JDBC データソースから切り離され、インポートセットに挿入されないスタンドアロンのプローブです。直接 JDBC プローブの ECC キューレコードの必須フィールドは [トピック] であり、**[JDBCProbe]** と等しくなければなりません。JDBC データソースの場合、[ソース] フィールドはデータソースレコードの `sys_id` 用に予約されています。

> **注:** プラットフォームで ServiceNow ディスカバリーを有効にしている場合は、*skip_sensor* パラメーターをプローブに追加して、ディスカバリーセンサーがプローブを処理して「定義されたセンサーがありません」エラーが発生しないようにします。

XML 構造

直接 JDBC プローブには、次の XML ペイロード構造があります

```
<parameters><parameter name = "skip_sensor" value = "true" /><parameter
 name = "parameter_name" value = "parameter_value" />
  ...
  <parameter name = "work" ><select  ... >
      ...
    </select></parameter></parameters>
```

関連情報

JDBCProbe

データソースを介した JDBC プローブ

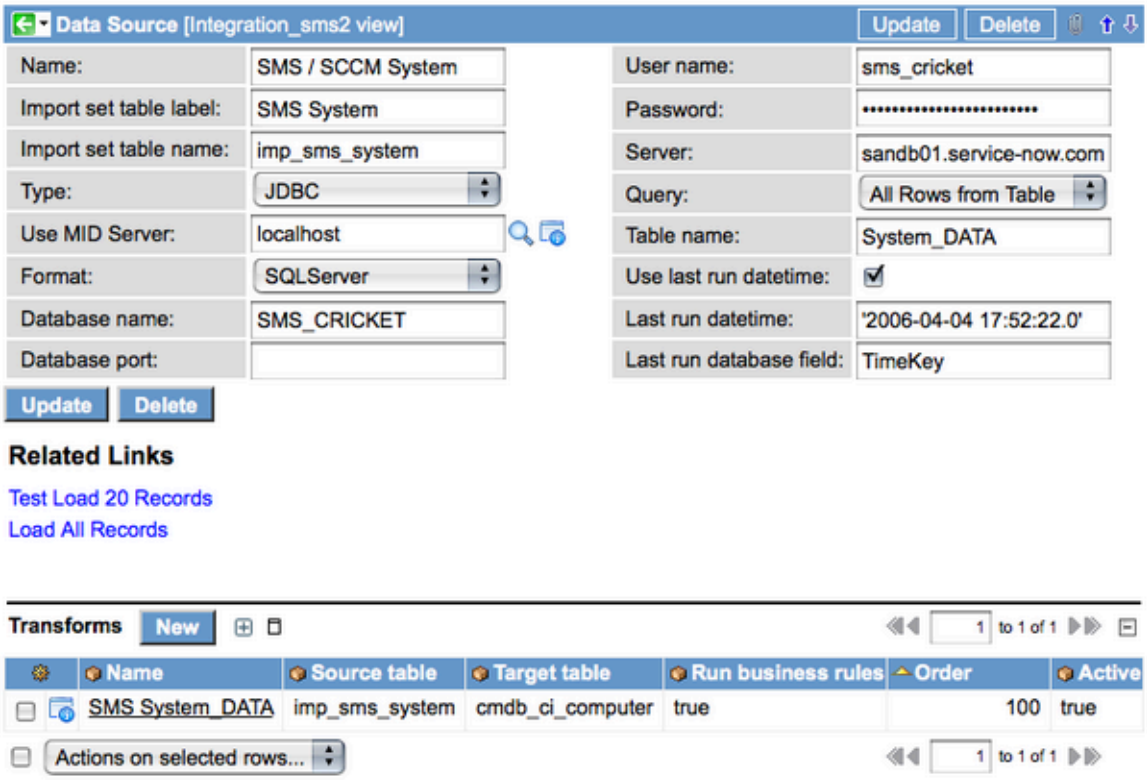
JDBC プローブは、データソースに対してインポートが実行されているときに JDBC データソースを介して実行されます。

JDBC データソースの JDBC プローブは、JDBCProbe トピックと、ECC キュー出力レコードの [ソース] フィールドのデータソースの `sys_id` によって記述されます。

データソースレコードは次のようになります

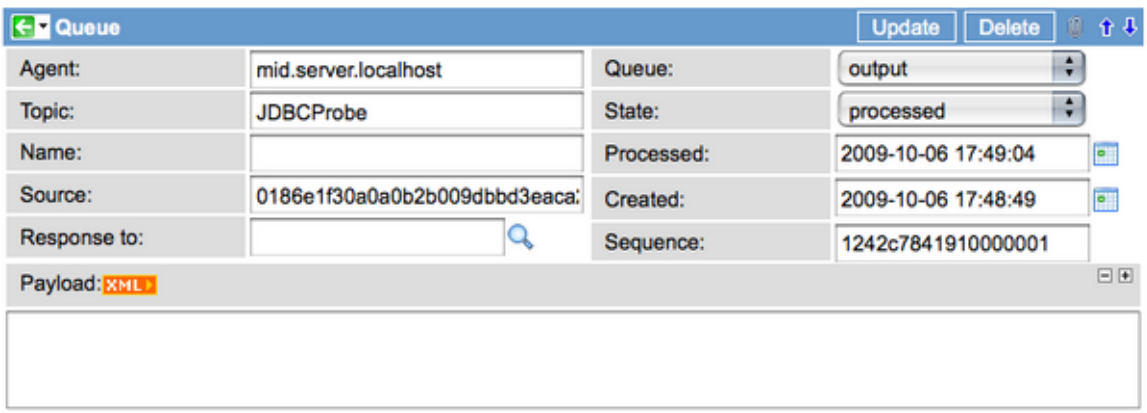
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JDBC データソース



データソースからロードすると、次の ECC キュー出力プローブが作成されます。

JDBC データソースプローブ



関連情報

JDBCProbe

select * JDBC プローブショートカット

または、作業要素の代わりに *table_name* パラメーターを指定して、次のクエリを実行することもできます。

```
select * from <table_name>
```

たとえば、次の XML ペイロードを使用します

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name =
 "jdbc_driver" value =
 "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://
xxx.service-now.com;databaseName=SMS_CRICKET;user=sms;password=sms" /
><parameter name = "table_name" value = "System_DATA" /></parameters>
```

行のカウント

テーブル内の行数をカウントするには、true の値とともに count_rows パラメーターの値を含めることで、選択カウント (*) タイプのクエリを指定できます。

例

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name =
 "jdbc_driver" value =
 "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://
xxx.service-now.com;databaseName=SMS;user=sms;password=sms" /><parameter
 name = "count_rows" value = "true" /><parameter name = "table_name"
 value = "System_DATA" /></parameters>
```

結果の応答 XML ペイロード

```
<parameters>
  ...
  <result query = "SELECT count(*) as row_count FROM System_DATA" ><row
 id = "1" ><row_count class = "java.lang.Integer" length = "11" type =
 "4" >2312</row_count></row></result>
  ...
</parameters>
```

関連情報

JDBCProbe

パラメーター

直接 JDBC プローブでは、次のパラメーターを使用できます。

パラメーター	説明
jdbc_driver	必須です。使用する JDBC ドライバーの Java クラス名。現在サポートされているドライバーは次のとおりです。 • Oracle：`oracle.jdbc.OracleDriver` • Microsoft SQL Server：`com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDri` • MySQL：`com.mysql.jdbc.Driver`

例

```
com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	説明
connection_string	必須。接続を定義するための JDBC 接続文字列/URL には、通常、データベースサーバーと名前に関する情報、データベースに接続するためのユーザー ID とパスワードが含まれています。構文はベンダー固有です。以下のリンクを参照してください。 • Oracle：`[jdbc:oracle:thin:<ユーザー名/パスワード>@<database>]` • Microsoft SQL Server：`[jdbc:sqlserver://localhost;user=MyUserName;password=*****;]` • MySQL - `[jdbc:mysql://localhost/database?user=username%26password=passwd]`

例

```
jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;
databaseName=SMS;
user=sms_user;
password=sms_password;
```

パラメーター	説明
work	*table_name* パラメーターのショートカットを使用しない場合は必須です。 実行する SQL コマンドを記述する XML フラグメントの親要素。

例

```
...
  <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where =
 "InstanceKey=692" ><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
  ...
```

パラメーター	説明
query_timeout	SELECT 中はオプションです。JDBC ドライバーがクエリ `(SELECT)` の完了を待機する秒数。ゼロはタイムアウトなしを意味します。タイムアウトになると、統合認証は、JDBC の結果がアクセス不可能であるとみなし、エラー状態にします。

パラメーター	説明
table_name	オプション (`count_rows == true` のときは必須)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	説明
	work 要素を使用する代わりの、`select *` クエリを実行する別の方法。`select * from <table_name>` を実行するのと同等です。

パラメーター	説明
count_rows	オプション。`select count(*)` クエリが行数を返すかどうかを示します (true/false)。カウントの結果は、*result* 要素の *row_count* 要素として返されます。

パラメーター	説明
query	オプション。クエリのタイプ。可能な選択肢は、[テーブルからのすべての行] または [特定の SQL] です。[特定の SQL] の場合、SQL ステートメントを指定するには sql_statement が必要です。

パラメーター	説明
sql_statement	オプション。特定の SQL クエリを使用します。この要素が存在すると、value 属性で指定された直接クエリが実行されます。

例

```
...
  select * from any_table where id = 123
  ...
```

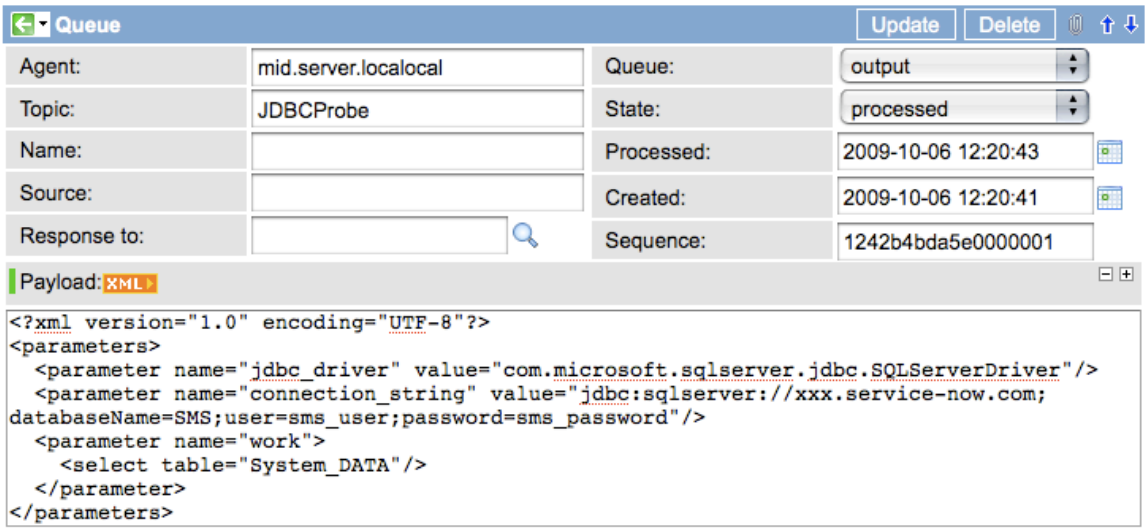
パラメーター	説明
skip_sensor	オプション。ディスカバリーが JDBCProbe からの ECC 入力を処理するかどうかを決定します。デフォルト = true

たとえば、直接 JDBC プローブを使用してテーブルをクエリするには、次のパラメーターが必要です。

- JDBC ドライバークラス名
- JDBC 接続文字列
  - データベースサーバー
  - データベース名
  - ユーザー名
  - ユーザーパスワード
- テーブル名

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キューフォーム



関連情報

JDBCProbe

作業要素の使用

作業要素は、プローブによって実行される SQL ステートメントをエンコードします。

有効な work 子要素は次のとおりです。

- select
- update
- insert
- delete

SELECT

JDBC 接続文字列で指定されたデータベース内の指定されたテーブルから行を取得します。最も単純な select 作業では、テーブル名を指定するだけで、次の例のように、行内のすべてのフィールドが取得されます。

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" /></parameter>
 ...
```

検索条件を指定するには、次の例のように、select 要素の where 属性を指定します。

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where =
"InstanceKey=692" /></parameter>
 ...
```

返されるフィールドを指定するには、次の例のように、フィールドを select 要素の子要素として埋め込みます。

```
 ...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where =
"InstanceKey=692" ><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

直接 SQL ステートメントを使用するには、**query** パラメーターで指定します

```
 ...
  <parameter name= "query" value= "Specific SQL" /><parameter name =
 "sql_statement" value = "select * from any_table where value='test'" />
  ...
```

更新

update SQL は、**table**、オプションの where 節、および更新するフィールドとその値に必要な子要素を指定することによって実行できます。

```
...
<parameter name= "work" ><update table = "alerts.status" where =
 "ServerName %= 'NCOMS' AND ServerSerial=3935" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875
c8891d0</URL><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted
 = "false" >0</Acknowledged></update></parameter>
...
```

挿入

insert SQL は、**table**、および挿入するフィールドとその値に必要な子要素を指定することによって実行できます。

```
...
<parameter name= "work" ><insert table = "alerts.status"
 ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875
c8891d0</URL><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted
 = "false" >0</Acknowledged></insert></parameter>
...
```

DELETE

delete SQL は、table、およびオプションの where 節を指定することによって実行できます。

```
...
<parameter name= "work" ><delete table = "alerts.status" where =
 "ServerName %= 'NCOMS' AND ServerSerial=3935" /></parameter>
...
```

関連情報

JDBCProbe

インスタンスの検索プロバイダーをビルドする

ServiceNow 検索プロバイダーを使用すると、IE および Firefox の検索バーから およびフォーラムを検索できます。

このタスクについて

Firefox 3.x では、各検索プロバイダーにキーワードを割り当てて、アドレスバーからアクセスすることもできます。たとえば、wiki 検索プロバイダーに w を割り当てると、アドレスバーに「`w business rules`」と入力することで、wiki でビジネスルールを検索できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索バー

手順

1. Opensearch 説明ドキュメントを作成します。アイコンを含めるなど、このドキュメントの追加属性の詳細については、OpenSearch の標準を確認してください。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<OpenSearchDescription xmlns="http://a9.com/-/spec/opensearch/1.1/">
 <ShortName>Demo Search</ShortName>
 <Description>Demo Search provider</Description>
 <InputEncoding>UTF-8</InputEncoding>
 <Url type="text/html"
 template="https://www.service-now.com/demo/nav_to.do?
 uri=incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^123TEXTQUERY321%3D{se
archTerms}"/>
 </OpenSearchDescription>
```

2. ファイルを xml 拡張子で Web サーバーに保存します。インストールに使用される方法では、ローカルファイルを呼び出すことはできません。
3. プロバイダーをインストールするための簡単な html ページを作成します。

```
<a
 href="javascript:window.external.AddSearchProvider('http://
yourServer/yourFile.xml'); " title="MySearch" name="ServiceNow Custom
 Search">Add ServiceNow Custom Search Provider</a>
```

html ファイルを使用する代わりに、ブラウザーの場所ボックスから JavaScript コマンドを実行することもできます。これは IE ではなく FF で機能します。

Syslog プローブ

ServiceNow Syslog プローブは、IP ネットワーク上の syslog プロトコル経由で、ServiceNow インスタンスから別のマシン (ログ専用サーバーなど) に MID サーバーを使用してログメッセージを配信します。

Syslog プローブの仕組み

Syslog プローブは、ビジネスルール、イベント、またはオーケストレーションアクティビティから呼び出すことができるServiceNow スクリプトインクルード (Syslog と呼ばれる) によって起動され、MID サーバーによって起動されます。syslog サーバー、または syslog プロトコルを使用してメッセージを受信できるサーバーが受信者 (ターゲット) マシンにインストールされている必要があります。通常、ネットワーク内の専用のログサーバーは、すべての内部 syslog メッセージを受信するように構成されます。syslog メッセージを受け入れる製品には、次のようなものがあります。

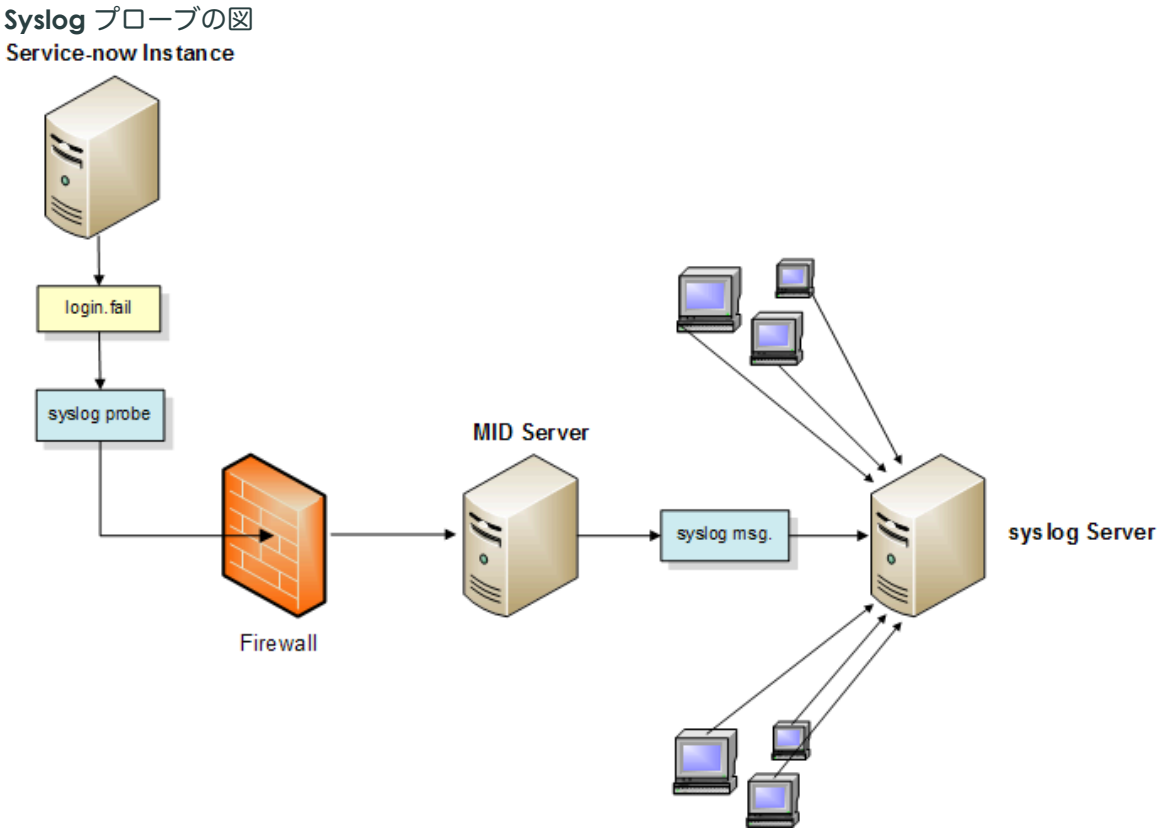
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ArcSight
- Splunk
- LogLogic
- syslog-ng

例

Acme Corporation は、ユーザーログインが失敗するたびに、ServiceNow インスタンスから企業ファイアウォール内の ArcSight Syslog サーバーにログメッセージを送信したいと考えています。システムアドミニストレーターは、login.failed イベントを使用して、ログインが失敗するたびに Syslog スクリプトインクルードを呼び出すビジネスルールをトリガーします。Acme の MID サーバーは作業の ECC キューをチェックし、ログエントリを含む syslog プローブを取得します。続いて MID サーバーはログメッセージを ArcSight サーバーに送信します。これにより、内部ネットワーク内のすべてのマシンからログメッセージが収集されます。

Syslog プローブの図



コードサンプル

イベントまたはビジネスルールに含まれる次のコードサンプルは、Syslog スクリプトインクルードを直接呼び出して、指定された syslog サーバーに syslog メッセージを送信します。

```
var sl = new Syslog('FQDN of your syslog server', 'mid.server.Eclipse',
 16);
sl.log('This is a sample log message', 6);
```

このコードは次のことを行います。

- 施設 **[16]** にログメッセージを送信
- 優先度を **[6]** (情報提供) に設定

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メッセージを syslog サーバーに送信
- 「Eclipse」という名前の MID サーバーを介してプローブを起動します。

統合セッションの管理

統合セッションが期限切れになるまでの期間を構成して、インスタンスへのアクセスを管理します。

ユーザーセッションと同様に、非アクティブ期間とアクティブセッションの最大時間が経過した後に統合セッションをタイムアウトするタイミングを設定することで、インスタンスを保護できます。デフォルトでは、統合セッションは非アクティブ状態が 1 分続くとタイムアウトします。

統合セッションの最大アクティブ時間を構成する

統合アクティビティに関係なくセッションの最大時間を強制することで、インスタンスを保護します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

デフォルトでは、セッションは非アクティブ状態が一定期間続いた後にのみ期限切れになります。最大アクティブセッション時間を強制すると、統合が最近アクティブになっているかどうかに関係なく、セッションが終了します。アクティブセッションのタイムアウトは、非アクティブセッションのタイムアウトに設定された値よりも大きくする必要があります。たとえば、非アクティブな状態が 30 分続くとタイムアウトするようにセッションが設定されている場合、アクティブセッションのタイムアウトは 30 分を超える必要があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	説明
名前	`glide.active.session.timeout.invalidate.session`
説明	最大アクティブセッション時間を設定して統合セッションを無効にできるかどうかを指定します。
タイプ	**True** | **False**
値	`true`

4. [送信] を選択します。
5. システムプロパティ [sys_properties] リストから、*`glide.integrations.active.session.life_span`* プロパティを開きます。
6. [値] フィールドに、ユーザーアクティビティに関係なく統合セッションがタイムアウトするまでの時間 (分) を入力します。
   この値は、統合の非アクティブセッションタイムアウトの *`glide.integration.session_timeout`* の値よりも大きくする必要があります。デフォルトでは、統合の非アクティブセッションタイムアウトは 1 分です。
7. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
指定された時間が経過すると、統合はインスタンスからログアウトされ、インスタンスにアクセスするには認証情報を再度入力する必要があります。この設定は、REST API などの統合を使用してインスタンスを保護するのに役立ちます。

関連情報

ユーザーセッションの最大アクティブ時間を構成する

非アクティブ後の統合セッションタイムアウトの変更

非アクティブ状態が一定期間続いた後に統合セッションをタイムアウトするタイミングを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、非アクティブ状態が 1 分続くと、統合セッションが終了し、ユーザーは自動的にログアウトされます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	説明
名前	`glide.integration.session_timeout`
説明	統合セッションの非アクティブセッションタイムアウト（分）を設定します。
タイプ	文字列
値	分数を指定します。

4. [送信] を選択します。

関連情報

非アクティブ後のユーザーセッションタイムアウトの変更

サードパーティアプリケーションとデータソースの統合におけるドメインセパレーション

これは、サードパーティアプリケーションとデータソースのドメインセパレーションと統合の概要です。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック～標準

ベーシック～標準レベルのドメインセパレーションは、データの可視化と統合設計によって実現されます。

基本

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションのサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックがあります。
- アプリケーションでは、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、集計など、すべてにおいて、実行時にドメインが考慮されます。
- インスタンスの所有者は、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションを設定できる必要があります。

標準

- ベーシックレベルを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダーによって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスの所有者は、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

概要

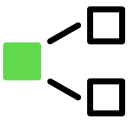
チームは、データ駆動型プロパティを使用していくつかの例を定義する必要があります。それぞれについて簡単な説明が付いた 3 つの異なるバケットが必要です

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

通知

ServiceNow® 通知を使用して、システムメールの管理、システム通知の作成、受信メールへのシステムの応答方法の設定を行います。

メール管理	システム通知	プロバイダー通知
		
メール通知により、メールプロパティを使用してインスタンスを定義し、メールアカウントをセットアップします	メール、SMS テキストメッセージ、プッシュ通知、またはメッセージングアプリを介して、レコードの変更に関する通知アラートを設定します	サポートされているチャネルで、プロバイダー経由で受信者に直接通知を送信します

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールクライアント

インシデント、変更要求、問題レコードなどの任意のレコードから、直接メールを送信します

受信メール

受信メールに応答して、返信を送信、インシデントを作成、またはレコードを自動更新するよう、インスタンスを設定します

通知設定

通知設定で、受信する通知を管理および選択します

トラブルシューティングとヘルプ

- 通知メールのトラブルシューティング
- プラットフォーム のコミュニティで質問する/質問に回答する
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

メール管理

すべてのメール通知では、ユーザーがインスタンス用に定義したメールプロパティと、設定したメールアカウントが使用されます。使用するメール サービスは、着信メールと送信メールの正常な送信にも影響します。

開始するには

詳細

メール管理の詳細

構成

メール管理の構成

メールアカウント

メールアカウントの作成、フィルタリング、およびサービス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールの暗号化	参照	
セキュア/多目的インターネットメール拡張 (S/MIME) とは、データの機密性、信頼性、および完全性をサポートするエンドツーエンドの暗号化プロトコルです	メールサイズ制限とメールバウンスに関する参照	

トラブルシューティングとヘルプ

- 通知メールのトラブルシューティング
- プラットフォーム のコミュニティで質問する/質問に回答する
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

メール管理の詳細

メール管理について学習します。

メール管理のメリット

メリット	機能
インスタンスと、設定したメールアカウントを定義します。使用するメール サービスは、着信メールと送信メールの正常な送信に影響します。	メール管理
メール メッセージはシステム メールボックス メニューに表示され、ユーザーはこのメニューからシステムの受信トレイ、送信トレイ、および送信済みメールボックスにアクセスできます。	システム メールボックス
メールアカウントには、システムが外部のメール サーバーおよびサービスにアクセスするために使用する接続の詳細と認証情報が格納されます。	メールアカウント
受信メールを無視するか、特定のメールボックスに移動するかを指定します。	メールフィルター
メールサービス API は、インスタンスにメール API をインストールするためのエンドポイントを提供します。	メールサービス
RFC3463 に従ってバウンスを生成することがわかっている ID にメールを送信し、アドミニストレーターがブロックされた ID をコントロールできるようにします。	メールのバウンス管理

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール管理

すべてのメール通知では、ユーザーがインスタンス用に定義したメール プロパティと、設定したメールアカウントが使用されます。使用するメール サービスは、着信メールと送信メールの正常な送信にも影響します。

メールアカウント

メールアドミニストレーターがメールアカウントの設定を行い、システムが POP3、SMTP、IMAP サーバーなどの外部メール サービスにコネクトできるようにします。ServiceNow によって提供されたメールアカウントを使用するか、お使いのメールサービス用に独自のアカウントを作成することができます。

メール プロパティ

メールのプロパティを使用して、受信メールと送信メールの設定を行います。メールのプロパティは、すべてのメールアカウントに適用されます。

メール サービスのサイズ制限

標準の ServiceNow メール構成または別のメール構成を使用しているかどうかにかかわらず、メール サービスでは、最大メール サイズに基づいて受信または送信メールの正常な送信が決定されます。メール構成は、インスタンス、メール サーバー、およびメールクライアントで構成されます。

- 標準のメール設定 - 標準のメール設定を使用するインスタンスの場合、ServiceNow メール サーバーでは、メール ヘッダー、本文テキスト、添付ファイルなど、約 50 MB (エンコード前) を超えるメールを送受信することはできません。メール メッセージはメールクライアントによってエンコードされるため、メール メッセージの合計サイズが大きくなります。ServiceNow の最大メールサーバーサイズ制限は、75 MB (エンコード後) です。メールの最大サイズの制限は、設定されている添付ファイルのサイズ制限に関係なく適用されます。
- 別のメール設定 - 会社所有のまたはサードパーティ製のサーバーを使用しているメールサービスの場合、約 50 MB のサイズ制限 (メールのヘッダー、本文、添付ファイルを含む) をそのまま適用することができます。ただし、お使いのサービスでは、受信メールと送信メールの最大合計ファイルサイズが異なる可能性があります。お使いのメール サービスのメールアドミニストレーターに問い合わせて、メールのサイズ制限を確認してください。

エンコーディングがメールのメッセージ サイズとメール送信に与える影響の詳細については、KB0521772 を参照してください。

メール サービスの可用性

すでに配信されたメールの再送信を防ぐため、インスタンス クローンでメール サービスを意図的にシャットダウンします。アップグレードでは、メール サービスの中断の延長は今後不要です。インスタンスは、アップグレード中にメールを処理し続けます。未配信のメールの考えられる説明については、ServiceNow コミュニティ で ServiceNow のテクニカルサポートエンジニアによるこのブログ記事 を参照してください。

インスタンス上のイベントが発生したときのカスタム メールを作成して送信する手順については、メール通知/SMS 通知 のタスクを参照してください。

メールによるインスタンス間通信

2 つのインスタンス間での通信には、Web サービス を使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

信頼できないメールドメインと信頼できるメールドメインの指定

インスタンスセキュリティセンターを使用して、インスタンスのブロック済みおよび許可された受信メールメトリクスを監視できます。詳細については、「信頼できないメールドメインと信頼できるメールドメインの指定」を参照してください。

メールを有効にした後の次のステップ

インスタンスでメールを有効にしたら、これらの重要なタスクをいくつか実行することを検討してください。

- すべてのメールを 1 人のユーザーにルーティングして、メール構成をテストする (*glide.email.test.user* プロパティを設定)。
- ベースラインの通知カテゴリ、メール通知、およびテンプレートがビジネス ニーズを満たしているかどうかを確認する。
- ベースライン受信メールアクションを確認し、ビジネスニーズを満たしているかどうかを判断する。
- メール レイアウトを使用して一貫したコンテンツ要素を追加するかどうかを決定する。
- メール フィルターを使用して、インスタンスが受信するメールを制限するかどうかを決定する。
- 特定の間隔でメールをアーカイブおよび破棄するための保持ポリシーを実装するかどうかを決定する。
- 送信メールがメール メッセージとレコードを関連付けるために使用する透かしの種類を決定する。
- インスタンスが認識できないユーザーからメールを受信したときに、ユーザーを作成するかどうかを決定する。
- 送信メールの優先順位を設定する。デフォルトでは、インスタンスはバルクの優先順位でメールを送信します (*glide.smtp.precedence_bulk* プロパティを設定)。
- 信頼できないユーザーが受信アクションをトリガーしないようにして、不要なメールがインスタンスに影響を与えないようにすることを検討する。
- カスタム メールアドレスに送信される不要なメッセージを制限するスパム フィルターを実装する。

システム メールボックス

メール メッセージはシステム メールボックス メニューに表示され、ユーザーはこのメニューからシステムの受信トレイ、送信トレイ、および送信済みメールボックスにアクセスできます。

各ボックスでは、フィルタリングされたメールのビューを提供し、それぞれに適用可能なリスト フィールドを含む、指定された日時の必要なメールだけを表示することができます。システムのメールボックス メニューには、現在の POP と SMTP のステータスが表示されます。

システム メールボックスは、メールボックスへの単独のアクセス権を持つ ServiceNow によってホストされています。デフォルトでは、インスタンスでメール メッセージを取得すると、そのメール メッセージはメール サーバーから削除され、メール [sys_email] テーブルのアプリケーションに格納されます。

システムメールボックスに表示されるフィールドの詳細については、「システムメールログおよびメールボックス」を参照してください。デフォルトで表示されるものだけでなく、任意のメールログ フィールドを表示するようにシステムメールボックスのレイアウトを構成できます。

- 着信メール：すべての受信メールは、処理されるまで受信トレイに保存されます。処理されると、メールは [受信済み] 状態になります。メールメッセージが受信メールアクションの条件と一致する場合、そのメールは [処理済み] に変更されます。そうでない場合は、[処理待ち] に変更されま

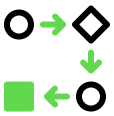
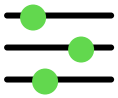
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。なんらかの理由 (システムのアップグレード中など) でシステムが再起動されると、システムが配信を要求できるまで、すべての受信メールが外部メール サーバーで待機状態となります。

- 送信メール：すべての送信メールは、処理されるまで送信トレイに保存されます。処理されると、[送信済み] (送信された場合) または [スキップ] (有効な受信者がいない場合と同様に送信されません) に移動されます。なんらかの理由 (システムのアップグレード中など)でシステムを再起動すると、すべての送信メールは、システムがオンラインになるまでインスタンスのデータベースで待機状態となり、スケジューラーは配信するメールを探します。

メール管理の構成

基本メールと詳細メールのセットアップ、メールプロパティの構成、メールフィルターとサービスのアクティブ化、アドミン以外のユーザーによるメール API へのアクセス権の付与を行います。

基本セットアップ 基本メール設定	詳細セットアップ  高度なメール設定	メールのプロパティ  受信メールと送信メールの設定を行う
アクティブ化 メールフィルターとサービスを有効にする	アクセス アドミン以外のユーザーにメール API へのアクセス権を付与する	

基本メールセットアップ

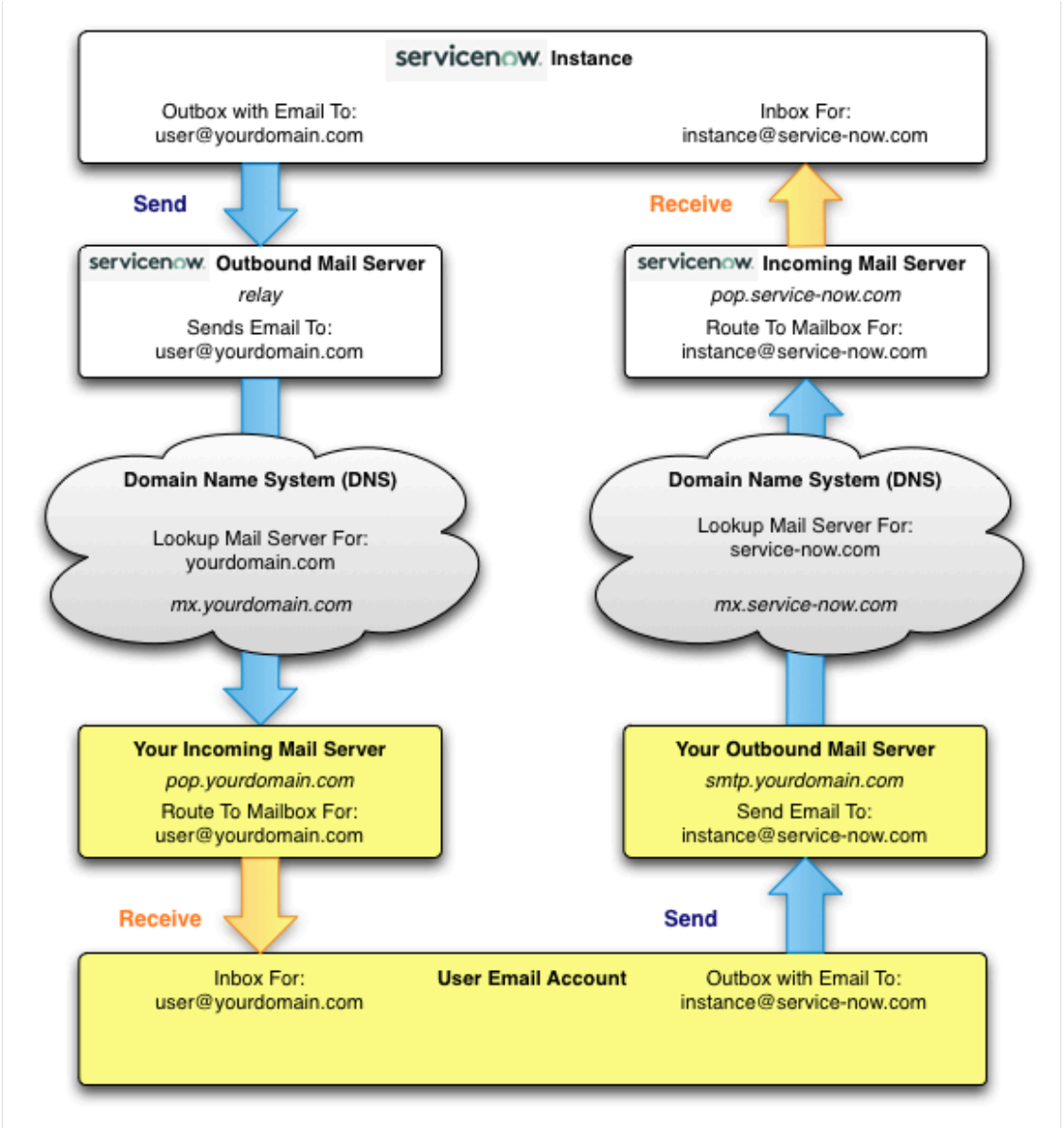
すべての本番インスタンスでは、ServiceNow から提供されたリソースを使用してメールを送受信できます。インスタンスのメールアドレスは instance@service-now.com です。

標準メール構成のネットワーク レイアウト

以下は、ServiceNow をドメインとする基本的なメールネットワークの例です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

基本メールネットワーク



基本的なメール サービスと機能

- ServiceNow によって管理されているメールサーバー。
  - メール サーバーでサポートされている場合は、便宜的な TLS (Transport Layer Security) でメールを暗号化。

    内部メールサーバーが TLS で暗号化されたチャネル経由でメッセージを送受信する場合、ServiceNow メールサーバーではその通信をサポートする。

  - インスタンスに専用のメールボックスを提供。
- ServiceNow メールサーバーにコネクトするための事前設定されたメールアカウント。
  - SMTP アカウントでは、instance@service-now.com のインスタンスメールアドレスからプライマリ メール交換 (MX) サーバーにメールを送信する。
  - POP3 アカウントでは、instance@service-now.com のインスタンス メールアドレスに送信されたメールを受信する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow データセンターからの高可用性機能。
- 受信メールのスパム検出。

基本的なメール サービスを使用したいアドミニストレーターは、送受信メールに対してメール プロパティを有効にすると、基本的なメール サービスを使用できます。

基本のメールを有効にする

ServiceNow から提供されるメールサーバーとアカウントを使用するには、基本のメールを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [システムプロパティ] > [メールプロパティ]に移動します。
2. これらのメールプロパティを設定し、[保存] をクリックします。

メールプロパティの説明

プロパティセクション	ラベル	システム プロパティ	必須の設定
送信メール設定	メール送信の有効化。	glide.email.smtp.active	あり
受信メール設定	メール受信の有効化。	glide.email.read.active	あり

高度なメールセットアップ

高度なメールセットアップでは、独自の SMTP サーバー、POP3 サーバー、またはその両方を使用できます。

独自のメール環境を設定すると、内部メール アーキテクチャの既存のフィルタリング、保持、またはコンプライアンスの性質を利用する場合に役立ちます。メールを設定する方法は、いくつかあります。

- 独自の SMTP サーバーを使用して ServiceNow サーバーへメールを転送する。
- 独自の SMTP サーバーを使用してメールを送信する。
- 独自の POP3 サーバーを使用してメールを受信する。
- 独自の SMTP サーバーと POP3 サーバーを使用してメールを送受信する。
- OAuth 2.0 対応の SMTP サーバーを使用して、サードパーティのサービスからのメールを送信する。
- OAuth 2.0 対応の IMAP サーバーを使用して、サードパーティのサービスからのメールを受信する。

次の手順では、基本のメール プロパティが有効になっていることを前提としています。

独自の **SMTP** サーバーを有効にする

独自の SMTP サーバーの使用を有効にして、ServiceNow POP3 サーバーを使用しながら、独自の SMTP サーバーの既存のフィルタリング、保持、またはコンプライアンスの側面を活用できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

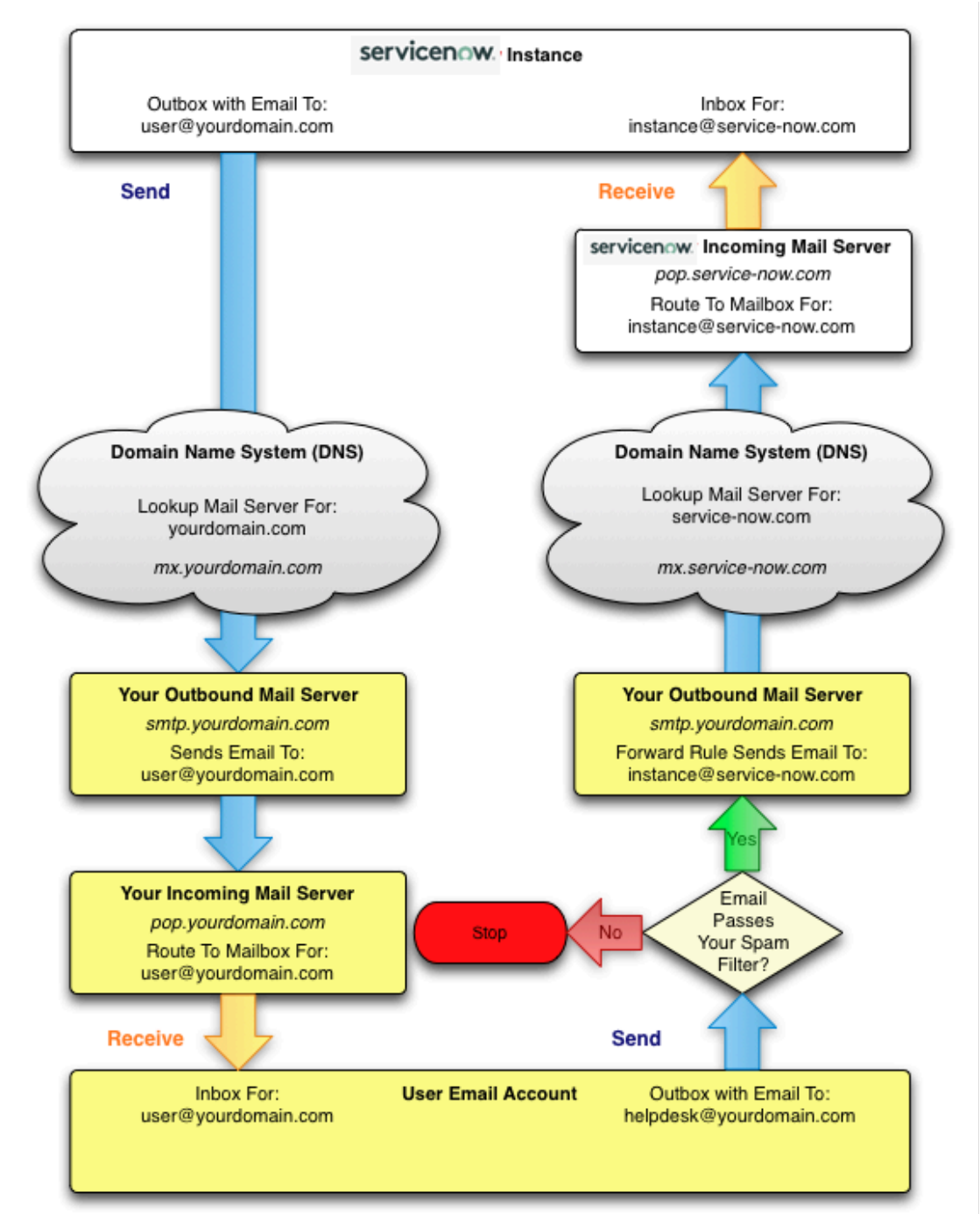
- 必要なロール：admin
- 必要なメール サーバー：SMTP
- 基本のメールのプロパティ：有効

このタスクについて

独自の内部メールアーキテクチャと ServiceNow メールアーキテクチャを組み合わせて、メールを処理できます。次の図は、ServiceNow POP3 サーバーと一緒に独自の SMTP サーバーを使用する方法を示しています。

注: 一度に 1 つのアクティブな SMTP アカウントのみをサポートします (送信メール用)。

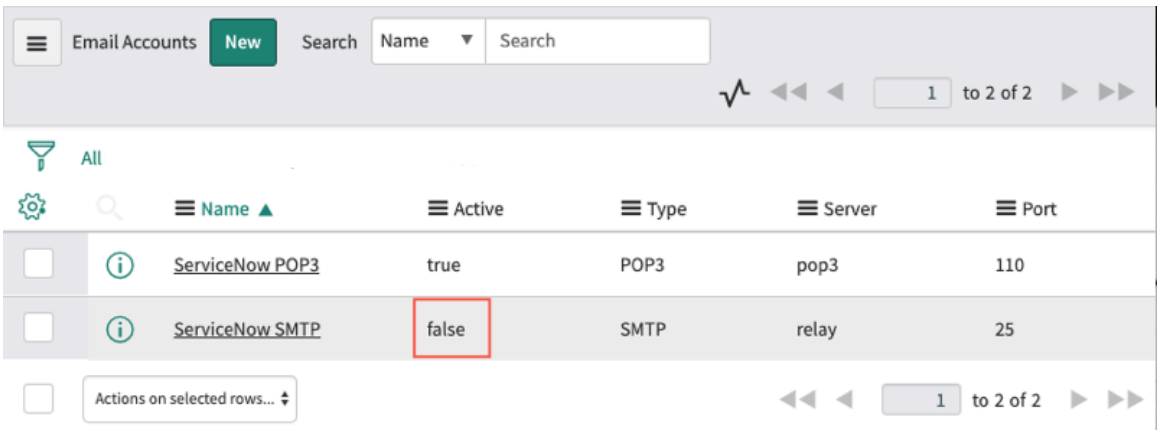
独自の **SMTP** サーバーを使用してメールを送信する



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムメールボックス] > [管理] > [メールアカウント]へ移動します。
   利用可能なメールアカウントのリストが表示されます。
2. **ServiceNow SMTP** のレコードを見つけて、**Active** を **false** に変更します。



3. [新規] をクリックします。
4. [タイプ] が **[SMTP]** の SMTP サーバーのメールアカウント レコードを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	メールアカウントの名前。
タイプ	メールサーバーのタイプ。
認証	メールアカウントがメールサーバーにコネクトするために使用する認証タイプ。次のいずれかを選択します。 ◦ -- None -- (-- なし --) ◦ パスワード ◦ OAUTH ◦ OAuth 2.0
サーバー	このアカウントが接続するリモートサーバー。オンプレミスインストール用のサーバーを有効化するには、ノード (たとえば、`node.customerdomain`) の完全なアドレス (FQDN) を入力します。
ユーザー名	メールアドレスを認証するためのユーザー名または ID。
パスワード	[認証]のタイプが [パスワード] であるときのパスワード。
Connection Security (接続のセキュリティ)	セキュア接続のタイプ。設定を選択してください。 なし 安全なプロトコルは使用されません。

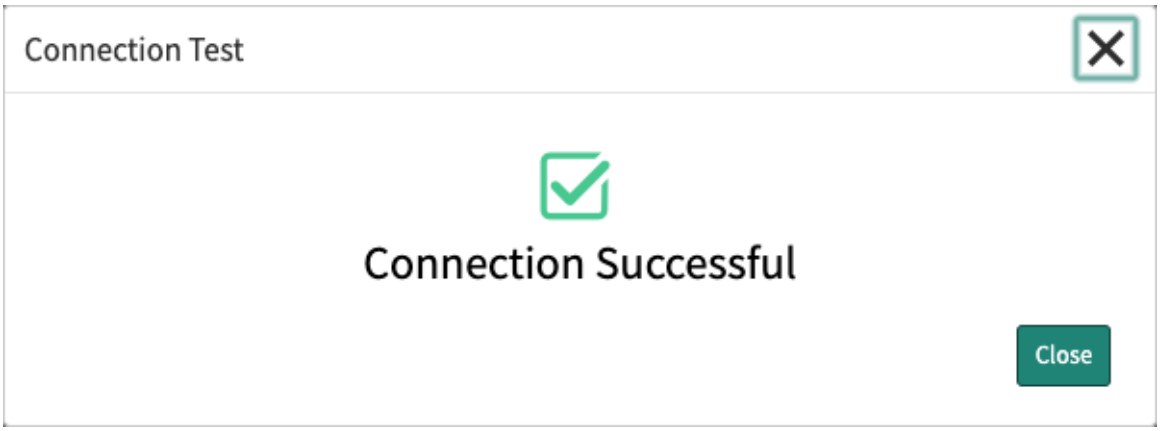
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	STARTTLS メールサーバーが TLS をサポートしている場合、SSL/TLS 暗号化プロトコルを使用して、非セキュア接続をセキュア接続にアップグレードします。 **SSL/TLS** 接続を保護するため、SSL/TLS 暗号化ポートにコネクトします。メールは、ServiceNow インスタンスとメールサーバーの間で暗号化されます。 ⚠ 警告: **[STARTTLS]** や [なし] などの安全性の低いプロトコルを選択すると、データが公開される可能性があります。メールサーバーのデータのセキュリティをより確実にするには、**[SSL/TLS]** を選択します。
ポート	接続 TCP ポート。
システムアドレスフィルター	メールアカウントに適用するシステムアドレスフィルター。空白のままにすると、システムは受信または送信メールにデフォルトのシステムアドレスフィルターを使用します。 詳細については、「システムアドレスフィルター」を参照してください。
有効	メールアカウントを有効にするオプション。
構成された ServiceNow	このアカウントが ServiceNowによってプロビジョニングされているかどうかの識別子。アカウントを作成した場合、このオプションは未選択となっています。
デバッグログの有効化	メールサーバーと交換される生データのノードログを作成するオプション。ノードログを確認するには、[システムログ] > [ユーティリティ] > [ノードログファイルブラウザー]に移動します。 このフィールドを一時的に有効にして、メールの送受信に関連する問題を診断できます。

6. [関連リンク] から、[テスト接続] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールアカウントが有効な場合、システムは成功メッセージを返します。



次のタスク
カスタム メールアドレスからインスタンスメールアドレスにメールを転送するために、内部メールアーキテクチャ内の SMTP サーバーを構成します。カスタム メールアドレスにスパムフィルターを実装します。

関連情報

メールアカウントの作成

独自の **POP3** サーバーの使用を有効にする

独自の POP3 サーバーを使用して、インスタンスのメールを格納および受信することができます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 必要なメール サーバー：POP3
- 基本のメールのプロパティ：有効

手順

1. POP3 サーバーで、カスタム メールアドレスを持つインスタンス用のメールボックスを作成します。たとえば、`service-desk@company.com` 用のメールボックスを作成します。
2. [システム メール ボックス] > [管理] > [メールアカウント] へ移動します。
利用可能なメールアカウントのリストが表示されます。
3. オプション: instance@service-now.com メールボックスに送信されたメールを受信したくない場合は、**ServiceNow POP3** のレコードを見つけて、**Active** を **false** に変更します。
インスタンスでは、複数の POP3 アカウントから同時にメールを受信できます。**ServiceNow POP3** アカウントをアクティブにしておくと、デフォルトのメールアドレスに送信されたメールをインスタンスで受信することができます。
4. [新規] をクリックします。
空の メールアカウントフォームが表示されます。
5. [タイプ] が **[POP3]** の POP3 サーバーのメールアカウント レコードを作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	メールアカウントの名前。
タイプ	メールサーバーのタイプ。

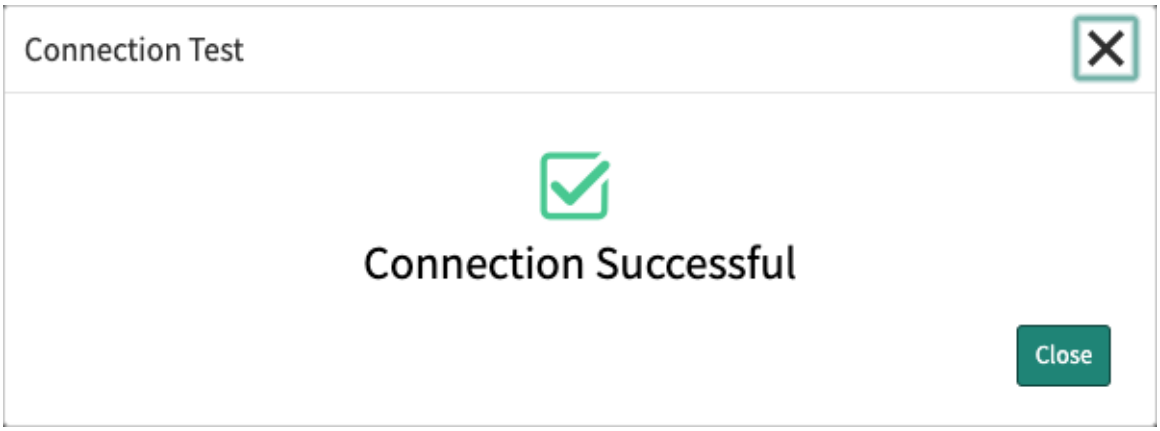
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
認証	メールアカウントがメールサーバーにコネクトするために使用する認証タイプ。次のいずれかを選択します。 ◦ -- None -- (-- なし --) ◦ パスワード ◦ OAUTH ◦ OAuth 2.0
サーバー	このアカウントが接続するリモートサーバー。オンプレミスインストール用のサーバーを有効化するには、ノード (たとえば、`node.customerdomain`) の完全なアドレス (FQDN) を入力します。
ユーザー名	メールアドレスを認証するためのユーザー名または ID。
パスワード	[認証]のタイプが [パスワード] であるときのパスワード。
Connection Security (接続のセキュリティ)	セキュア接続のタイプ。設定を選択してください。 なし 安全なプロトコルは使用されません。 **STARTTLS** メールサーバーが TLS をサポートしている場合、SSL/TLS 暗号化プロトコルを使用して、非セキュア接続をセキュア接続にアップグレードします。 **SSL/TLS** 接続を保護するため、SSL/TLS 暗号化ポートにコネクトします。メールは、ServiceNow インスタンスとメールサーバーの間で暗号化されます。 ⚠ 警告: **[STARTTLS]** や [なし] などの安全性の低いプロトコルを選択すると、データが公開される可能性があります。メールサーバーのデータのセキュリティをより確実にするには、**[SSL/TLS]** を選択します。
ポート	接続 TCP ポート。
システムアドレスフィルター	メールアカウントに適用するシステムアドレスフィルター。空白のままにすると、システムは受信または送信メールにデフォルトのシステムアドレスフィルターを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	詳細については、「システムアドレスフィルター」を参照してください。
有効	メールアカウントを有効にするオプション。
構成された ServiceNow	このアカウントが ServiceNowによってプロビジョニングされているかどうかの識別子。アカウントを作成した場合、このオプションは未選択となっています。
デバッグログの有効化	メールサーバーと交換される生データのノードログを作成するオプション。ノードログを確認するには、[システムログ] > [ユーティリティ] > [ノードログファイルブラウザー]に移動します。 このフィールドを一時的に有効にして、メールの送受信に関連する問題を診断できます。

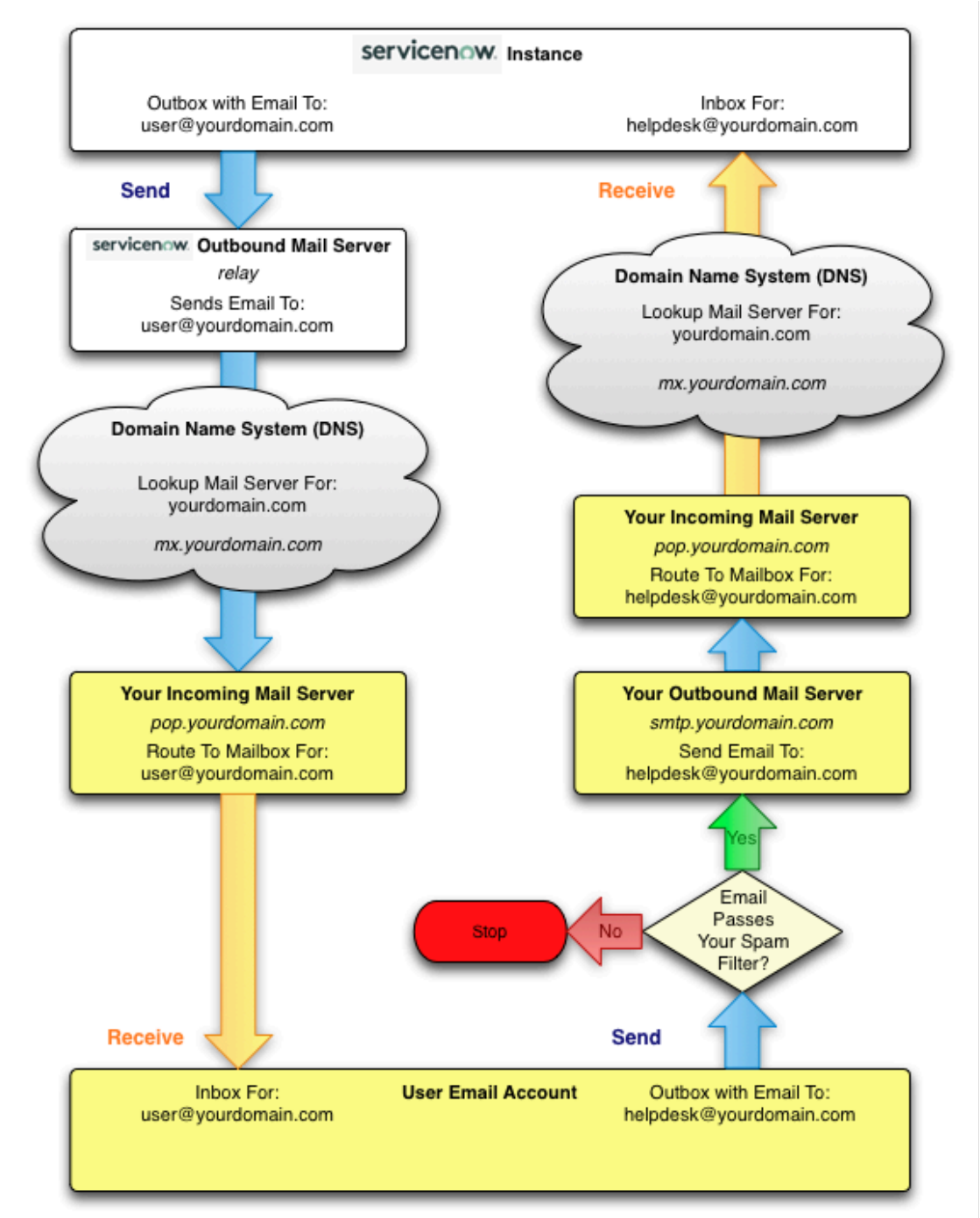
7. [関連リンク] から、[テスト接続] をクリックします。
   メールアカウントが有効な場合、システムは成功メッセージを返します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example:

独自の **POP3** サーバーを使用してメールを受信する



独自の **SMTP** サーバーと **POP3** サーバーを有効にする

独自の SMTP サーバーと POP3 サーバーを使用して、インスタンスからメールを送信し、そのインスタンスのメールを格納および受信することができます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 必要なメール サーバー：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SMTP
- POP3

- 基本のメールのプロパティ：有効

手順

1. POP3 サーバーで、インスタンスのメールボックスを作成します。
   たとえば、`service-desk@company.com` 用のメールボックスを作成します。
2. [システム メール ボックス] > [管理] > [メールアカウント] へ移動します。
   利用可能なメールアカウントのリストが表示されます。
3. **ServiceNow SMTP** のレコードを見つけて、**Active** を **false** に変更します。
4. オプション: instance@service-now.com メールボックスに送信されたメールを受信したくない場合は、**ServiceNow POP3** のレコードを見つけて、**Active** を **false** に変更します。
   インスタンスでは、複数の POP3 アカウントから同時にメールを受信できます。**ServiceNow POP3** アカウントをアクティブにしておくと、インスタンスで、デフォルトのメールアドレスに送信されたメールを受信することができます。
5. [新規] をクリックします。
   空のメールアカウント フォームが表示されます。
6. [タイプ] が **[SMTP]** の SMTP サーバーのメールアカウント レコードを作成します。
7. フォームのフィールドに入力します。

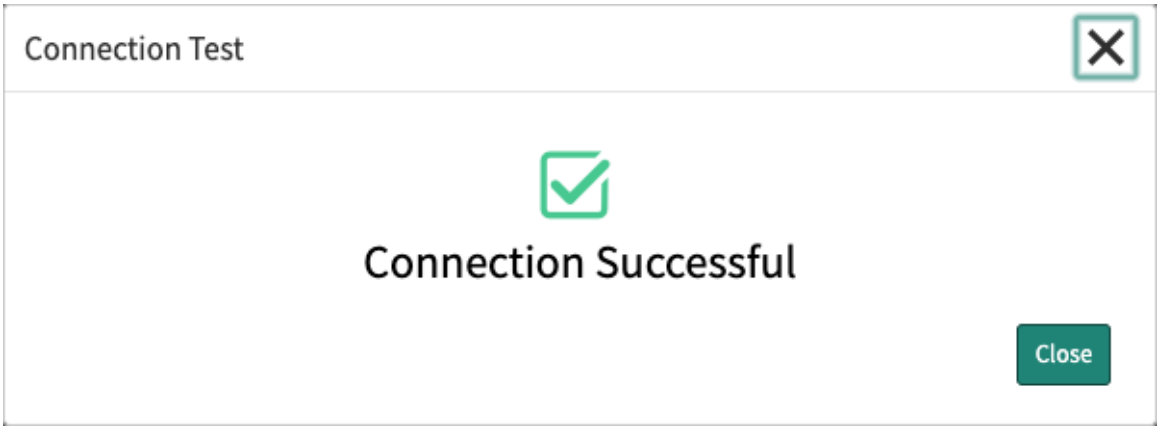
フィールド	説明
名前	メールアカウントの名前。
タイプ	メールサーバーのタイプ。
認証	メールアカウントがメールサーバーにコネクトするために使用する認証タイプ。次のいずれかを選択します。 ◦ -- None -- (-- なし --) ◦ パスワード ◦ OAUTH ◦ OAuth 2.0
サーバー	このアカウントが接続するリモートサーバー。オンプレミスインストール用のサーバーを有効化するには、ノード (たとえば、`node.customerdomain`) の完全なアドレス (FQDN) を入力します。
ユーザー名	メールアドレスを認証するためのユーザー名または ID。
パスワード	[認証]のタイプが [パスワード] であるときのパスワード。
Connection Security (接続のセキュリティ)	セキュア接続のタイプ。設定を選択してください。 なし 安全なプロトコルは使用されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

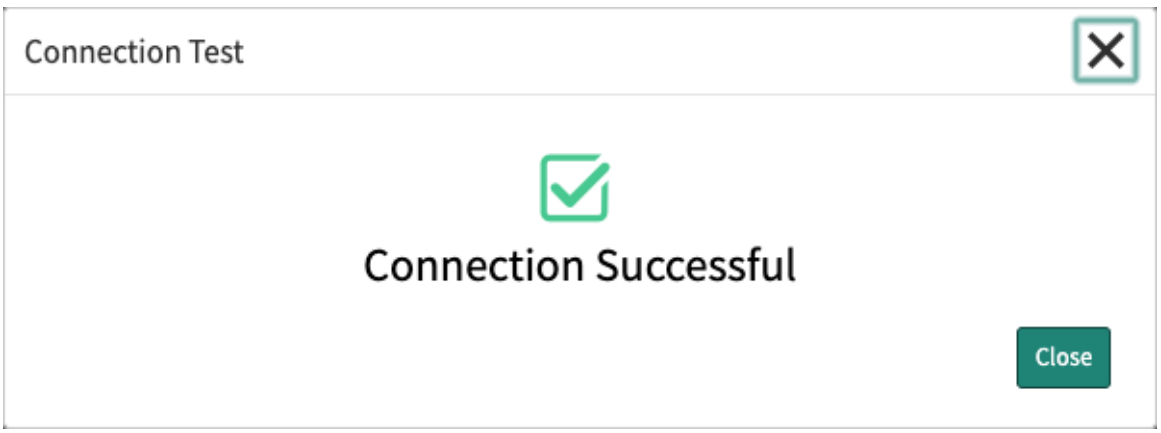
フィールド	説明
	STARTTLS メールサーバーが TLS をサポートしている場合、SSL/TLS 暗号化プロトコルを使用して、非セキュア接続をセキュア接続にアップグレードします。 **SSL/TLS** 接続を保護するため、SSL/TLS 暗号化ポートにコネクトします。メールは、ServiceNow インスタンスとメールサーバーの間で暗号化されます。 ⚠ 警告: **[STARTTLS]** や [なし] などの安全性の低いプロトコルを選択すると、データが公開される可能性があります。メールサーバーのデータのセキュリティをより確実にするには、**[SSL/TLS]** を選択します。
ポート	接続 TCP ポート。
システムアドレスフィルター	メールアカウントに適用するシステムアドレスフィルター。空白のままにすると、システムは受信または送信メールにデフォルトのシステムアドレスフィルターを使用します。 詳細については、「システムアドレスフィルター」を参照してください。
有効	メールアカウントを有効にするオプション。
構成された ServiceNow	このアカウントが ServiceNowによってプロビジョニングされているかどうかの識別子。アカウントを作成した場合、このオプションは未選択となっています。
デバッグログの有効化	メールサーバーと交換される生データのノードログを作成するオプション。ノードログを確認するには、[システムログ] > [ユーティリティ] > [ノードログファイルブラウザー]に移動します。 このフィールドを一時的に有効にして、メールの送受信に関連する問題を診断できます。

8. [関連リンク] から、[テスト接続] をクリックします。
メールアカウントが有効な場合、システムは成功メッセージを返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



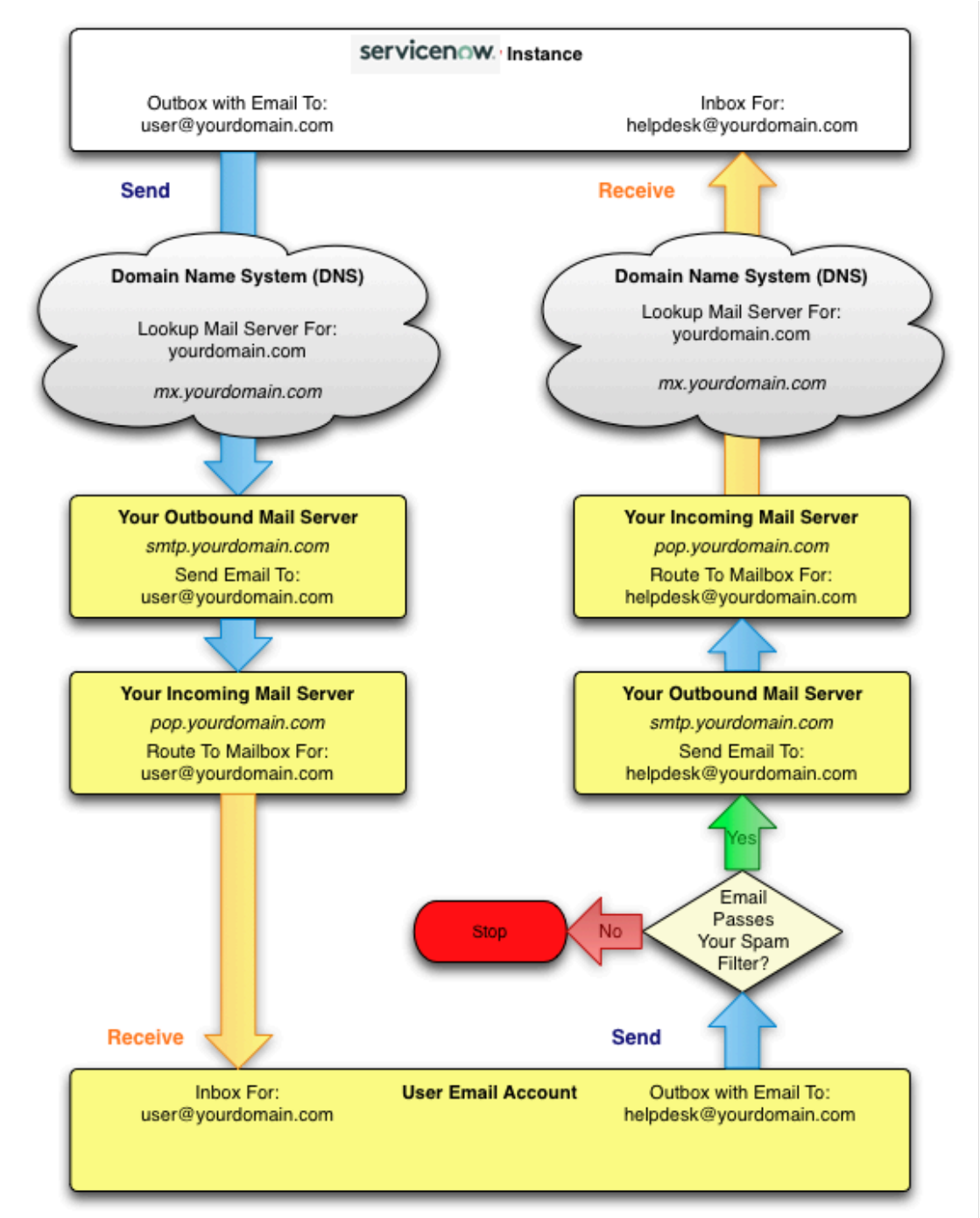
9. [新規] をクリックします。
   空のメールアカウント フォームが表示されます。
10. [タイプ] が **[POP3]** の POP3 サーバーのメールアカウント レコードを作成します。
11. [関連リンク] から、[テスト接続] をクリックします。
    メールアカウントが有効な場合、システムは成功メッセージを返します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example:

独自の **SMTP** サーバーと **POP3** サーバーを使用



メールのバウンス管理

メールの送信中にバウンスを監視およびフィルタリングすることで、バウンスを生成することがわかっているアドレスにメールが送信されないようにします。

メールのバウンス

RFC3464 によると、メールのバウンスはメールメッセージが未配信であることを示します。メールがバウンスされると、送信者はバウンスの理由と関連するステータスコードが含まれる配信ステータスメールを受信します。これらのステータスコードの詳細については、「ステータスコード」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールアドレスは、バウンスされたメールの特定のしきい値に達するとブロックされます。バウンスされたメールアドレスをブロックするデフォルトのカウントは 10 です。

重要: バウンス管理を無効にすると、メールの配信が遅くなったり、メールプロバイダーによってメールがブロックされたりする可能性があるため、お勧めしません。

ステータスコード

ステータスコードの構文は次のように定義されます。

```
status-code = class "." subject "." detail

      class = "2"/"4"/"5"

      subject = 1*3digit

      detail = 1*3digit
```

最初のサブコードは、配信の試行が成功したかどうかを示します。2 番目のサブコードは、配信の異常の考えられる原因を示します。3 番目のサブコードは、正確なエラー条件を示します。

Example: ステータスコード

コード **5.1.1**

コード	サマリー	説明
5.1.1	宛先メールボックスアドレスが正しくありません	アドレスで指定されたメールボックスが存在しません。メール名の場合、「@」記号の左のアドレス部分が無効であることを意味します。

バウンスメールアドレスをブロックするために使用するデフォルトのステータスコードは 5.0.*、5.1.*、および 5.7.* です。アスタリスク (*) はステータスコード仕様に従った系列内の任意の数値を表します。

注: 一部のメールプロバイダーは非標準の RFC ステータスコードを使用している場合があり、機能しているメールアドレスがブロックされる可能性があります。これらのステータスコードとメールアドレスのブロックを解除するためには、アドミニストレーターのアクションが必要です。

ブロックされたステータスコードを表示するには、[すべて] > [システムログ] > [バウンスメールアドレス]に移動します。

関連情報

バウンスメールアドレスのステータスの設定

バウンスメールアドレスのステータスを確認する

バウンスメールアドレスのステータスの設定

バウンスメールアドレスのステータスを、タイプ、クラス、件名、および詳細に応じて設定します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
コンポーネントのステータスコードと説明の詳細については、「RFC ステータスコード」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムメールボックス] > [管理] > [バウンスメールアドレスのステータス]へ移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [タイプ] を選択し、[クラス]、[件名]、および [詳細] を入力します。

   注: 例：5.1.* のステータスコードパターンはデフォルトでブロックされます。クラス、件名、および詳細として 5、1、および 2 が入力されている場合、タイプがブロック解除として選択され、5.1.2 のみがブロック解除されます。5.1.* の他のすべてのステータスコードパターンは引き続きブロックされます。

4. [送信] を選択します。

関連情報

バウンスメールアドレスのステータスを確認する

ブロックされたすべてのメールを再送信

メールアドレスのブロックを解除して、ブロックされたすべてのメールを再送信します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムログ] > [バウンスメールアドレス]に移動します。
2. リストからレコードを選択します。
3. レコードで、[状況] フィールドを [ブロックを解除] に更新します。
4. [保存] を選択します。
5. ブロックされたすべてのメールを送信するには、[関連リンク] から [ブロックされたすべてのメールを再送信] を選択します。
6. 1 件または複数のブロックされたメールを再送信するには、[ブロックされたメール] タブを選択します。
   a. メールにカーソルを合わせ、1 件または複数のメールを選択します。
   b. [選択した行のアクション] ドロップダウンで、[ブロックされたメールを再送信] を選択します。

OAuth メール認証

OAuth を使用すると、サードパーティのメールアカウントを介してインスタンスでメールを送受信できます。

OAuth (Open Authentication) は、受信 IMAP および送信 SMTP サーバーに接続する際に、アドミニストレーターに認可方法を提供する、認可を行うためのオープンスタンダードです。OAuth を使用すると、インスタンスでは、Gmail などのサードパーティのアカウントからそのアカウントの認証情報を入力することなく、メールを送受信できます。

OAuth 2.0 の実装では、サードパーティのメールプロバイダーからサードパーティのメールアカウントごとに、アクセス権と更新トークンを取得する必要があります。トークンは自動的にインスタンスデータベースに保存されます。これらは、インスタンスと認可されたサードパーティのアカウント間

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のすべてのメール通信に許可を与えます。スケジュール済みジョブでは、メール アクセストークンが有効かどうか定期的にチェックが行われます。アクセストークンが有効ではなく、リフレッシュトークンが有効な場合、インスタンスで自動的に新しいアクセストークンが再生成されます。

OAuth 2.0 のサポートは、Geneva リリースから利用可能です。OAuth の実装では IMAP と SMTP のアカウントのみをサポートしています。POP3 はサポートされていません。OAuth 1.0 のサポートは終了しています。

> **注:** Gmail で OAuth 1.0 認証を使用するように設定されたお客様のメールアカウントは、2015 年 4 月 20 日をもって機能停止となっています。詳細については、KB0546976 を参照してください。

メールのアクティブ化 - IMAPと SMTP プラグインの OAuth サポートにより、メールで OAuth を使用することができます。Geneva 以降のインスタンスにアップグレードし、すでに OAuth 1.0 を使用している場合は、再度プラグインを有効にしてください。

> **注:** OAuth 2.0 を使用する Microsoft Office 365 での SMTP および IMAP メールアカウントの設定については、KB0816072 を参照してください。

連絡先情報を取得するために OAuth 2.0 プロファイルを使用して Google で送信 REST メッセージを認証する方法の例については、「OAuth 2.0 を使用する送信 REST チュートリアル：Google コンタクト API との統合」を参照してください。また、インスタンス内の OAuth 2.0 サポートの詳細については、「OAuth 2.0」を参照してください。

OAuth メール認証プラグインを有効にする

アドミンロールを持っている場合は、Notifications の Email:OAUTH support for IMAP, Microsoft Graph (Receiving), and SMTP プラグイン (com.glide.email.oauth) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Email:OAUTH support for IMAP, Microsoft Graph (Receiving), and SMTP とともに、次のアイテムがインストールされます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Email:OAUTH support for IMAP, Microsoft Graph (Receiving), and SMTP プラグイン (com.glide.email.oauth) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールで **OAuth 2.0** を有効にする

メール用に OAuth 2.0 を設定するには、メール プロバイダーからアクセス権とリフレッシュ トークンを取得する必要があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 必要なプラグイン：IMAP と SMTP でのメールの OAUTH サポート

手順

1. Gmail などのサードパーティのメールアカウントにログインし、OAuth 2.0 を有効にします。
2. サードパーティのメールアカウントから次の情報を取得します。
   - クライアント ID
   - クライアント シークレット
   - 認証 URL
   - トークン URL
   - リダイレクト URL
   - トークン失効 URL
3. [システム **OAuth]** > [アプリケーション レジストリ] へ移動します。
4. [新規] をクリックします。
5. [サードパーティの **OAuth** プロバイダーにコネクトする] をクリックして、メールで使用するアプリケーションレジストリーレコードを作成します。
6. サードパーティのメールアカウントから取得した情報を使用して、フォームのフィールドに入力してください。
   手順については、 「第三者 OAuth プロバイダーの使用」を参照してください。
7. OAuth アプリケーション レジストリ レコード、それに関連する OAuth エンティティ プロファイル、および OAuth エンティティ スコープ レコードを作成します。
8. [送信] をクリックします。
9. [システム メール ボックス] > [管理] > [メールアカウント] へ移動します。

   注: ポートと接続のセキュリティ情報はプロバイダーによって提供されます。

   利用可能なメールアカウントのリストが表示されます。
10. オプション: デフォルトのインスタンス メールアドレスに送信されたメールを受信したくない場合は、**ServiceNow POP3** のレコードを見つけて、[アクティブ] を **false** に変更します。
    システムでは、複数の POP3 および IMAP メールアカウントからメールを受信できます。
11. **ServiceNow SMTP** のレコードを見つけて、[アクティブ] を **false** に変更します。
12. **[New]** をクリックします。
13. [タイプ] が **[SMTP]** の OAuth 2.0 SMTP サーバーのメールアカウント レコードを作成します。
14. [認証] で **[OAuth 2.0]** を選択します。
15. **[OAuth** プロフィール] で、作成したアプリケーション レジストリ レコードを選択します。
16. [メールアカウント アクセスを承認する] をクリックして、アクセス権とリフレッシュトークンを取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

別のブラウザウィンドウが開き、サードパーティのメールアカウントのアカウントアクセスを許可するかどうかを尋ねるメッセージが表示されます。

17. アクセスを許可します。

    承認が成功し、トークンがインスタンスに保存されると、[メールアカウント アクセスを承認する] ボタンはメールアカウント フォームに表示されなくなります。

18. **[New]** をクリックします。
19. [タイプ] が **[IMAP]** の OAuth 2.0 IMAP サーバーのメールアカウント レコードを作成します。同じ認証と **OAuth** プロフィール の設定を OAuth SMTP メールアカウントとして使用します。

システムアドレスフィルター

信頼できないドメインやメールアドレスと通信しないようにします。

システムアドレスフィルターは、インスタンスとメールで通信できるユーザーを制御します。不審と思われるドメインとメールアドレスをフィルタリングすることで、メールのセキュリティを向上させることができます。

たとえば、`example.com` を不審なドメインとして特定することができます。システムアドレスフィルターでドメインを指定すると、`example.com` からのメールの受信を停止できます。別のシステムアドレスフィルターを使用して、システムが `example.com` にメールを送信しないようにすることもできます。

システムアドレスフィルターには、次の 2 つのタイプがあります。

送信
: インスタンスからメールを受信できるドメインとメールアドレスを制御します。

受信
: インスタンスにメールを送信できるドメインとメールアドレスを制御します。

システムアドレスフィルターを設定するときに、デフォルトの送信フィルターとデフォルトの受信フィルターをそれぞれ 1 つずつ作成できます。 デフォルトの送信フィルターは、すべてのアクティブな SMTP メールアカウントに自動的に適用されます。デフォルトの受信フィルターは、すべてのアクティブな IMAP または POP3 メールアカウントに自動的に適用されます。

特定のメールアカウントの送信者と受信者を制御するには、デフォルト以外のフィルターを作成し、それをアカウントに適用します。

セットアップ前

システムアドレスフィルターをセットアップする前に、次のことを検討してください。

- メールを監視して、不審なドメインとメールアドレスを特定します。

  セキュリティセンターを使用して、インスタンスのブロック済みおよび許可された受信メールメトリクスを監視できます。詳細については、「信頼できないメールドメインと信頼できるメールドメインの指定」を参照してください。

- email_account_admin ロールを割り当てて、システムアドレスフィルターをセットアップするユーザーを指定します。

システムアドレスフィルターの設定

インスタンスのシステムアドレスフィルターを設定するには、次のタスクを完了します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. メールアドレスフィルターの設定

   許可または禁止するドメインとメールアドレスを指定します。

2. システムアドレスフィルターの作成

   メールアドレスフィルターを受信/送信メールに適用する方法を定義します。

次のステップ

システムアドレスフィルターをセットアップしたら、セキュリティを強化するためにメールフィルターを設定します。メールフィルターを使用すると、受信メールを無視したり、特定のメールボックスに移動したりすることができます。メールフィルターの設定の詳細については、「メールフィルター」を参照してください。

メールアドレスフィルターの設定

許可または禁止するドメインとメールアドレスを指定します。

始める前に

必要なロール：email_account_admin

このタスクについて

2 つのタイプのメールアドレスのフィルターを指定することができます。

- 許可リスト：許可されたドメインとメールアドレスのリスト
- 拒否リスト：拒否されたドメインとメールアドレスのリスト

また、許可または禁止されたドメインとメールアドレスに例外を指定することもできます。

手順

1. [システムメールボックス] > [管理] > [メールアドレスフィルター] に移動して [新規] を選択します。
2. アドレスフィルターの名前を入力します。
3. 次のフィルターのタイプを選択します。
   - 許可リスト：指定されたすべてのドメインを許可します。その他のドメインはすべて禁止されます。
   - 拒否リスト：指定されたすべてのドメインを禁止します。拒否リストに指定されたドメインに一致しないドメインはすべて許可されます。
4. [ドメイン] フィールドで、次の手順に従います。

   a. ロックアイコンを選択してロックを解除し、このフィルターによって制御されているドメインにアクセスします。

   b. 既存のドメインを選択するか、新しいドメインを入力します。
      - フィルターの [タイプ] が [許可リスト] の場合は、[検索] アイコンを選択します。すべてのメールアドレスが許可されるドメインを選択します。新しいドメインを追加するには、[新規] を選択し、[ドメイン] に入力して、[送信] を選択します。
      - フィルターの [タイプ] が [拒否] リストの場合は、[検索] アイコンを選択します。すべてのメールアドレスが禁止されるドメインを選択します。新しいドメインを追加するには、[新規] を選択し、[ドメイン] に入力して、[送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメイン名にワイルドカード (*) を指定できます (`*.com` など)。複数のメールアドレスフィルターを持つメール構成を作成すると、すべてのフィルターが指定されたメールアドレスを評価します。フィルターは、アドレスが有効か、またメッセージを送信メールとして送信できるかどうかを判断します。

デフォルトでは、メールアドレスフィルターに関連付けることができるドメインの最大数は 100 です。*glide.email_address_filter.max_domains* プロパティを設定することで、この制限を再設定できます。

c. ロックアイコンを選択して [ドメイン] フィールドをロックします。

5. 例外であるメールアドレスをステップ 4 で指定されたドメインに指定します。

a. ロックアイコンを選択してメールアドレスフィルターの例外 [sys_email_address_filt_except] テーブルを開きます。

b. 検索アイコンをクリックして、既存のメールアドレスを選択します。

c. 新しいメールアドレスを追加するには、[新規] を選択し、メールアドレスの例外を入力して、[送信] を選択します。

> **注:** メールアドレスの例外では、ワイルドカード (*) を指定できます。

デフォルトでは、メールアドレスフィルターに関連付けることができる例外の最大数は 1000 です。*glide.email_address_filter.max_exceptions* プロパティを設定することで、この制限を再設定できます。

d. ロックアイコンを選択して [例外] フィールドをロックします。
例外がメールアドレスフィルターの例外 [sys_email_address_filt_except] テーブルに追加されます。

6. [送信] を選択します。
メールアドレスのフィルターが、メールアドレスフィルター [sys_email_address_filter] テーブルに追加されます。

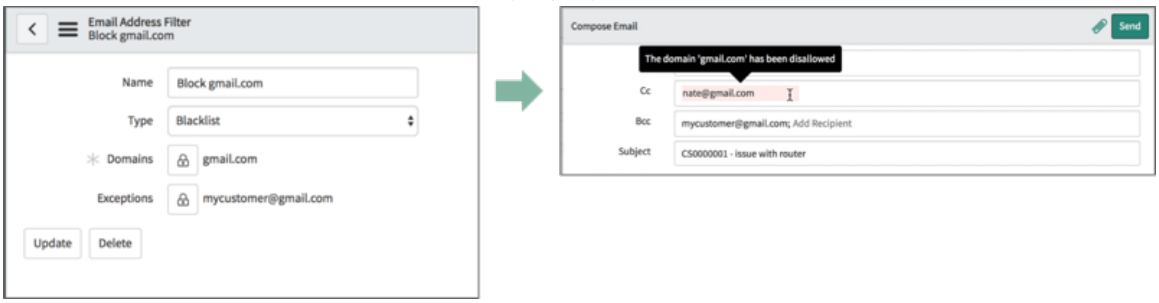
Example: メールアドレスのフィルター

> **注:** メールアドレスのフィルターがメールアドレスフィルター [sys_email_address_filter] テーブルに追加されたら、メールクライアントの構成の作成を行います。

メールアドレスのフィルター：許可された例外の例

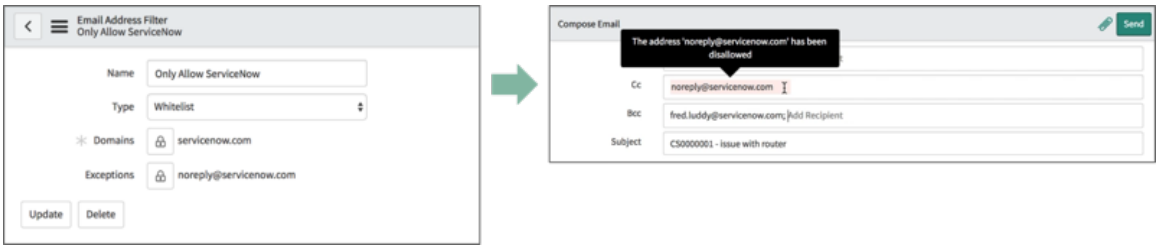
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールアドレスのフィルター：拒否された例外の例



Example:

メールアドレスのフィルター：許可された例外の例



メールアドレスのフィルター：拒否された例外の例

次のタスク
メールアドレスフィルターをシステムアドレスフィルターに適用します。詳細については、「システムアドレスフィルターの作成」を参照してください。

Microsoft Graph を使用したメールの読み取り

Microsoft Graph エンドポイントを使用して Microsoft Exchange Online からのメールを読み取ります。

ServiceNow での Microsoft Graph の使用

標準の IMAP、SMTP、および POP3 に加えて、 Now Platform はメールタイプとして Microsoft Graph をサポートしています。

メールアカウントアドミニストレーターは、email_account_admin ロールを持つユーザーであり、クライアント ID とクライアントシークレットまたは証明書を使用して認証することにより、Graph エンドポイントを使用して Microsoft Exchange Online テナントからのメールを読み取るように Now Platform を設定できます。

> **注:** スパム対策とマルウェアスキャンは、ServiceNow ではなく Microsoft Graph アカウントによって管理されます。

[メールアカウント] フォームにある [タイプ] フィールドで **[Microsoft Graph** (受信)] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「メール：**Microsoft Graph API** によるメール処理のサポート」のアクティブ化

アドミン ロールを持っている場合、 Notifications 用に「メール：Microsoft Graph API によるメール処理のサポート」プラグイン (glide.email.graph) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、「メール： Microsoft Graph API によるメール処理のサポート」プラグイン (glide.email.graph) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

トークン生成にクライアント **ID** とシークレットを使用するように **OAuth** プロファイルを設定する

クライアント ID とクライアントシークレットを使用して、Microsoft Graph (受信) を使用するためのメールアカウントを該当のメールアカウントタイプで作成するように、OAuth プロファイルを設定します。

始める前に
OAuth プロファイルを設定するための Microsoft Azure アカウントを作成します。

Microsoft Azure Developer アカウントを使用して、次の手順を完了します。カスタムアプリケーションを作成および構成する方法については、Microsoft Azure 製品のドキュメントを参照してください。

必要なロール：adminおよび Microsoft Azure ポータルアドミン

手順

1. 組織の認証情報を使用して、Microsoft Azure 登録ポータルにログインします。
   詳細については、Microsoft Azure 登録ポータルのドキュメントを参照してください。
2. アプリケーション名、サポートされているアカウントタイプ、およびリダイレクト URI を入力して新しいカスタムアプリケーションを登録し、[登録] を選択します。

   注: 次の形式でリダイレクト URL を入力します。`https://<instance>/oauth_redirect.do`

   アプリケーションの基本情報の概要が表示されます。
3. クライアント ID をテキストファイルにコピーします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティ OAuth プロバイダーとして ServiceNow インスタンスでアプリを登録するため、この ID と次のステップで生成されるクライアントシークレット値を使用します。アプリケーションをインスタンスに接続するときに、クライアント ID としてアプリケーション ID を使用します。

4. **Mail.ReadWrite** 権限を有効にします。
   a. Microsoft Azure で、[管理] > **[API** 権限] に移動します。
   b. [権限を追加 **(Add a permission)]** を選択します。
   c. Microsoft Graph タイルを選択します。
   d. [アプリケーションの権限 **(Application Permissions)]** を選択します。
   e. [権限を選択 **(Select permissions)]** フィールドに `Mail.ReadWrite`と入力します。
   f. **[Mail.ReadWrite]** チェックボックスをオンにします。
   g. [権限を追加] を選択します。
5. **[<組織名>** にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for <your organization name>]** を選択します。
6. [はい] を選択して確定します。
7. クライアントシークレットを追加します。
   a. Microsoft Azure で、[管理] > [証明書とシークレット **(Certificates & secrets)]**に移動します。
   b. [新しいクライアントシークレット **(New client secret)]** を選択します。
   c. 説明と有効期限を入力し、[追加] を選択します。
8. 値 (シークレット値) をテキストファイルにコピーします。
9. [概要] > [エンドポイント] に移動し、**OAuth 2.0** トークンエンドポイント **(v2)** をテキストファイルにコピーします。

OAuth プロバイダーとしてアプリケーションを登録

Microsoft Azure アカウントの構成中に生成された情報を使用し、アプリケーションを OAuth プロバイダーとして登録します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム **OAuth]** > [アプリケーションレジストリ]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. **[OAuth** アプリケーションの種類は？] 画面で、[サードパーティ **OAuth** プロバイダーにコネクトします] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

アプリケーションレジストリフォーム

フィールド	必要な値
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。
クライアント ID	Microsoft Azure で作成したアプリケーションのアプリケーション ID。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリケーションを作成したときに生成したクライアントシークレット。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	必要な値
	注: 証明書を使用する場合、 クライアントシークレットはダミー値です。
OAuth API スクリプト	OAuth API スクリプト名。詳細については、「OAuth API スクリプト」を参照してください。 注: これは、証明書を使用する場合にのみ必要です。
デフォルトの権限許可タイプ	クライアント認証情報。
トークン URL	Microsoft Azure アカウントの設定後にコピーされたトークン URL。
リダイレクト URL	`https://<instance>./oauth_redirect.do` 注: この URL は Microsoft Azure 内の URL と同じである必要があります。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   OAuth エンティティプロファイルレコードが作成されます。
6. [OAuth エンティティスコープ] 関連リストで、アプリケーションの構成時に定義した権限に一致するスコープを追加します。
7. [新しい行を挿入] を選択します。
8. 名前として `Default` と入力し、OAuth スコープとして `.default` と入力します。
9. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
10. [OAuth エンティティプロファイル] 埋め込みリストで、デフォルトで作成されたプロファイルを選択します。
11. [OAuth エンティティスコープ] 埋め込みリストで、新しい行を追加し、[デフォルト] スコープを選択します。
12. [更新] を選択します。

次のタスク
OAuth プロファイルを使用して Microsoft Graph (受信) メールアカウントの作成。

認証に証明書を使用するための **Microsoft Azure** による **OAuth** プロファイルの設定

認証に証明書を使用するために OAuth アプリケーションプロファイルを設定します。

始める前に
OAuth プロファイルを設定するための Microsoft Azure アカウントを作成します。

Microsoft Azure Developer アカウントを使用して、次の手順を完了します。カスタムアプリケーションを作成および構成する方法については、Microsoft Azure 製品のドキュメントを参照してください。

必要なロール：admin および Microsoft Azure portal administrator

手順
1. 組織の認証情報を使用して、Microsoft Azure 登録プロファイルにログインします。
   詳細については、Microsoft Azure 登録ポータルのドキュメントを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. アプリケーション名、サポートされているアカウントタイプ、およびリダイレクト URL を入力して新しいカスタムアプリケーションを登録し、[登録] を選択します。

   注: 次の形式でリダイレクト URL を入力します。`https://<instance>/oauth_redirect.do`

   アプリケーションの基本情報の概要が表示されます。

3. クライアント ID をテキストファイルにコピーします。
   サードパーティ OAuth プロバイダーとして ServiceNow インスタンスでアプリを登録するため、この ID と次のステップで生成されるシークレット値を使用します。アプリケーションをServiceNowにコネクトするときに、クライアント ID としてアプリケーション ID を使用します。

4. **Mail.ReadWrite** 権限を有効にします。
   a. Microsoft Azure で、[管理] > **[API** 権限] に移動します。
   b. [権限を追加 **(Add a permission)]** を選択します。
   c. Microsoft Graph タイルをクリックします。
   d. [アプリケーションの権限 **(Application Permissions)]** を選択します。
   e. [権限を選択 **(Select permissions)]** フィールドに `Mail.ReadWrite`と入力します。
   f. **[Mail.ReadWrite]** チェックボックスをオンにします。
   g. [権限を追加] を選択します。

5. **[<組織名>** にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for <your organization name>]** を選択します。

6. [はい] を選択して確定します。

7. 証明書のアップロード
   a. Microsoft Azure で、[管理] > [証明書とシークレット **(Certificates & secrets)]**に移動します。
   b. [証明書をアップロード] を選択します。
   c. 説明、開始日、および有効期限を入力し、証明書をアップロードします。

8. クライアント ID とディレクトリ ID をテキストファイルにコピーします。

9. [概要] > [エンドポイント] に移動し、**OAuth 2.0** トークンエンドポイント **(v2)** をテキストファイルにコピーします。

次のタスク
JWT プロバイダーの構成

JWT プロバイダーの構成

Now Platform で JWT プロバイダーを構成して、認証に証明書を使用するように OAuth アプリケーションプロファイルを設定します。

始める前に
Java Key Store 証明書のアップロードJWT クライアント認証を有効にする場合は、Microsoft Azure にアップロードされた証明書を含む JKS 証明書を使用するインスタンスに添付します。詳細については、「Java キーストア証明書のアップロード」を参照してください。

Java KeyStore (JKS) 証明書にアサインする JWT 署名キーを作成します。詳細については、「JWT 署名キーの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow インスタンスに JWT プロバイダーを追加し、要求値を入力します。

要求名	要求値
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token 注: テナント ID は Microsoft Azure からコピーされたディレクトリー ID です。
iss	Microsoft Azure からコピーされたクライアント ID
sub	Microsoft Azure からコピーされたクライアント ID

詳細については、「JWT 署名キーを使用した JWT プロバイダーの作成」を参照してください。

2. [JWT プロバイダーレコード (JWT Provider record)] メニューから、 **[sys_id のコピー]** を選択し、JWT プロバイダーの sys_id をコピーします。

次のタスク
SHA-1 サムプリントの生成

SHA-1 サムプリントの生成

JWT プロバイダーの sys_id と JKS 証明書の sys_id と証明書のエイリアスを使用して、GraphCertificateOAuthTemplate スクリプトに追加する SHA-1 サムプリントを生成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプト - バックグラウンド]に移動します。
2. 次のスクリプトを貼り付けて、SHA-1 サムプリント値を生成します。

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId,
 certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. [スクリプトの実行] を選択します。

次のタスク
OAuth API スクリプトの作成

OAuth API スクリプトの作成

アプリケーションレジストリの OAuth API スクリプトを作成および複製します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
SHA -1 サムプリントを生成します。詳細については、「SHA-1 サムプリントの生成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード]に移動します。
2. **[GraphCertificateOAuthTemplate]** を選択して開きます。
3. [名前] フィールドの名前を変更してスクリプトを複製し、レコードメニューから [挿入と維持] を選択します。

   注: 名前は **OAuth** で始まる必要があります。

   スクリプトがコピーされ、別の名前で作成されます。
4. スクリプトに、JWT プロバイダーの sys_id と SHA -1 サムプリントを入力します。
5. [更新] を選択します。

次のタスク
OAuth プロバイダーとしてアプリケーションを登録。

Microsoft Graph (受信) メールアカウントの作成
Microsoft Graph エンドポイントを使用して Microsoft Exchange Online からメールを読み取るためのメールアカウントを作成します。

始める前に
必要なロール：email_account_admin

このタスクについて
スパム対策とマルウェアスキャンは、ServiceNow ではなく Microsoft Graph アカウントによって管理されます

手順
1. [すべて] > [システムメールボックス] > [管理] > [メールアカウント]へ移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

メールアカウントフォーム

フィールド	説明
名前	メールアカウントの名前。
タイプ	Microsoft Graph (受信)。
認証	OAUTH 2.0 - メールサーバーに接続するためにメールアカウントで使用される認証タイプ。
受信ボックスのメールアドレス	メールを読み取るための受信ボックスのアドレス。
OAuth プロファイル	アプリケーションの登録中に構成された OAuth プロファイル。
有効	メールアカウントをアクティブ化するオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デバッグ出力を有効にする	メールサーバーと交換される生データのノードログを作成するオプション。 このフィールドを一時的に有効にして、メールの送受信に関連する問題を診断できます。

4. [送信] を選択します。
5. 下部にあるテスト接続リンクを選択して、アカウントをテストします。

クライアント認証情報フローを使用したメールの送信

クライアント認証情報フローを使用して、Microsoft Exchange Online からメールを送信します。

メールアカウントアドミニストレーターは、email_account_admin ロールを持つユーザーで、Microsoft Exchange Online テナントからメールを送信するように Now Platform を設定できます。メールアカウントアドミニストレーターは、クライアント ID とクライアントシークレットまたは証明書を使用して認証することで SMTP を使用できます。

OAuth サポートプラグインのアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、Notifications の Email:OAUTH support for IMAP, Microsoft Graph (Receiving), and SMTP プラグイン (com.glide.email.oauth) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Email:OAUTH support for IMAP, Microsoft Graph (Receiving), and SMTP とともに、次のアイテムがインストールされます。

手順
1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Email:OAUTH support for IMAP, Microsoft Graph (Receiving), and SMTP プラグイン (com.glide.email.oauth) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアント ID とシークレットを使用した SMTP OAuth2 のクライアント認証情報フローの設定

クライアント ID とシークレットを使用して、ServiceNow インスタンスの送信メールアカウントを設定します。

始める前に

OAuth プロファイルを設定するための Microsoft Azure アカウントを作成します。

Microsoft Azure Developer アカウントを使用して、次のセットアップ手順を完了します。カスタムアプリケーションを作成および構成する方法については、Microsoft Azure 製品のドキュメントを参照してください。

必要なロール：Microsoft Azure ポータルアドミニストレーターおよびアドミン

手順

1. 組織の認証情報を使用して、Microsoft Azure 登録ポータルにログインします。
   詳細については、Microsoft Azure 登録ポータルのドキュメントを参照してください。
2. アプリケーション名、サポートされているアカウントタイプ、およびリダイレクト URL を入力して新しいカスタムアプリケーションを登録し、[登録] を選択します。

   注: 次の形式でリダイレクト URL を入力します。`https://<instance>/oauth_redirect.do`

   アプリケーションの基本情報の概要が表示されます。
3. クライアント ID をテキストファイルにコピーします。
   サードパーティ OAuth プロバイダーとして ServiceNow インスタンスでアプリを登録するため、このクライアント ID と次のステップで生成されるクライアントシークレット値を使用します。アプリケーションをインスタンスにコネクトするときに、クライアント ID としてアプリケーション ID を使用します。
4. **SMTP.SendAsApp** 権限を有効にします。
   a. Microsoft Azure で、[管理] > **[API** 権限]に移動します。
   b. [権限を追加 **(Add a permission)]** を選択します。
   c. Microsoft Office 365 タイルを選択します。
   d. [アプリケーションの権限 **(Application Permissions)]** を選択します。
   e. [権限を選択] フィールドに `SMTP.SendAsApp` と入力します。
   f. **[SMTP SendAsApp]** チェックボックスをオンにします。
   g. [権限を追加] を選択します。
5. **[<組織名>** にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for <your organization name>)]** を選択し、[はい] を選択して確定します。
6. クライアントシークレットを追加します。
   a. Microsoft Azure で、[管理] > [証明書とシークレット **(Certificates & secrets)]**に移動します。
   b. [新しいクライアントシークレット **(New client secret)]** を選択します。
   c. 説明と有効期限を入力し、[追加] を選択します。
7. 値 (シークレット値) をテキストファイルにコピーします。
8. PowerShell を使用して Microsoft Exchange でサービスプリンシパルを登録します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のコマンドを実行します。

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

詳細については、「Authenticate SMTP connection using OAuth (OAuth を使用して SMTP 接続を認証する)」を参照してください。

b. 次のコマンドを実行して、Microsoft Azure AD アプリケーションのサービスプリンシパルを登録します。

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

重要: OBJECT_ID 値については、[概要] > [ローカルディレクトリの管理対象アプリケーション **(Managed applications in local directory)**]に移動し、オブジェクト ID をコピーします。

c. 次のコマンドを使用して、ユーザーのメール ID に権限を追加します。

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id>
 -AccessRights FullAccess
```

9. [概要] > [エンドポイント] に移動し、**OAuth 2.0** トークンエンドポイント **(v2)** をテキストファイルにコピーします。
OAuth プロバイダーを登録するときに、**OAuth 2.0** トークンエンドポイント **(v2)** を使用します。
詳細については、「OAuth プロバイダーの登録」を参照してください。

次のタスク
OAuth プロバイダーの登録

OAuth プロバイダーの登録

Microsoft Azure アカウントの構成中に生成された情報を使用し、アプリケーションを OAuth プロバイダーとして登録します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム **OAuth]** > [アプリケーションレジストリ]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. **[OAuth** アプリケーションの種類は？] 画面で、[サードパーティ **OAuth** プロバイダーにコネクトします] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

アプリケーションレジストリフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。
クライアント ID	Microsoft Azure で作成したアプリケーションのアプリケーション ID。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クライアント シークレット	Microsoft Azure でアプリケーションを作成したときに生成したクライアントシークレット。 注: 証明書を使用する場合、 クライアントシークレットはダミー値です。
OAuth API スクリプト	OAuth API スクリプト名。詳細については、「OAuth API スクリプト」を参照してください。 注: このフィールドは、証明書を使用する場合にのみ必要です。
デフォルトの権限許可タイプ	クライアント認証情報
トークン URL	Microsoft Azure アカウントの設定後にコピーされたトークン URL。
リダイレクト URL	`https://<instance>./oauth_redirect.do` 注: この URL は Microsoft Azure 内の URL と同じである必要があります。

5. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。
   OAuth エンティティプロファイルレコードが作成されます。
6. [OAuth エンティティスコープ] 関連リストで、アプリケーションの構成時に定義した権限に一致するスコープを追加します。
7. [新しい行を挿入] を選択します。
8. 名前として「`smtp`」を入力し、OAuth スコープとして「`https://outlook.office365.com/.default`」と入力します。
9. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。
10. [OAuth エンティティプロファイル] 埋め込みリストで、デフォルトで作成されたプロファイルを選択します。
11. [OAuth エンティティスコープ] 埋め込みリストで、新しい行を追加し、**smtp** スコープを選択します。
12. [更新] を選択します。

次のタスク

OAuth プロファイルを使用して、SMTP OAuth2.0 でメールアカウントを作成します。詳細については、「SMTP OAuth2.0 を使用したメールアカウントの作成」を参照してください。

証明書ベースの認証を使用した SMTP OAuth2 のクライアント認証情報フローの設定

送信メールの認証に証明書を使用するために OAuth アプリケーションプロファイルを設定します。

始める前に

OAuth プロファイルを設定するための Microsoft Azure アカウントを作成します。

Microsoft Azure Developer アカウントを使用して、次のセットアップ手順を完了します。カスタムアプリケーションを作成および構成する方法については、Microsoft Azure 製品のドキュメントを参照してください。

必要なロール：Microsoft Azure ポータルアドミニストレーターおよびアドミン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 組織の認証情報を使用して、Microsoft Azure 登録プロファイルにログインします。
   詳細については、Microsoft Azure 登録ポータルのドキュメントを参照してください。
2. アプリケーション名、サポートされているアカウントタイプ、およびリダイレクト URL を入力して新しいカスタムアプリケーションを登録し、[登録] を選択します。

   注: 次の形式でリダイレクト URL を入力します。`https://<instance>/oauth_redirect.do`

   アプリケーションの基本情報の概要が表示されます。
3. クライアント ID をテキストファイルにコピーします。
   サードパーティ OAuth プロバイダーとして ServiceNow インスタンスでアプリを登録するため、このクライアント ID と次のステップで生成されるシークレット値を使用します。アプリケーションをServiceNowにコネクトするときに、クライアント ID としてアプリケーション ID を使用します。
4. **SMTP.SendAsApp** 権限を有効にします。
   a. Microsoft Azure で、[管理] > **[API 権限]**に移動します。
   b. [権限を追加 **(Add a permission)]** を選択します。
   c. Microsoft Office 365 タイルを選択します。
   d. [アプリケーションの権限 **(Application Permissions)]** を選択します。
   e. [権限を選択] フィールドに `SMTP.SendAsApp` と入力します。
   f. **[SMTP.SendAsApp]** チェックボックスをオンにします。
   g. [権限を追加] を選択します。
5. **[<組織名>** にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for <your organization name>)]** を選択し、[はい] を選択して確定します。
6. 証明書をアップロードします。
   a. Microsoft Azure で、[管理] > [証明書とシークレット **(Certificates & secrets)]**に移動します。
   b. [証明書をアップロード] を選択します。
   c. 説明、開始日、および有効期限を入力し、証明書をアップロードします。
7. クライアント ID とディレクトリ ID をテキストファイルにコピーします。
8. PowerShell を使用して Microsoft Exchange でサービスプリンシパルを登録します。

   a. 次のコマンドを実行します。

   ```
   Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
   Import-module ExchangeOnlineManagement
   Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
   ```

   詳細については、「Authenticate SMTP connection using OAuth (OAuth を使用して SMTP 接続を認証する)」を参照してください。

   b. 次のコマンドを実行して、Microsoft Azure AD アプリケーションのサービスプリンシパルを登録します。

   ```
   New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
   ```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:** OBJECT_ID 値については、[概要] > [ローカルディレクトリの管理対象アプリケーション **(Managed applications in local directory)]**に移動し、オブジェクト ID をコピーします。

c. 次のコマンドを使用して、ユーザーのメール ID に権限を追加します。

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id>
 -AccessRights FullAccess
```

9. [概要] > [エンドポイント] に移動し、**OAuth 2.0** トークンエンドポイント **(v2)** をテキストファイルにコピーします。
JWT プロバイダーを構成するときに、**OAuth 2.0** トークンエンドポイント **(v2)** を使用します。詳細については、「JWT プロバイダーの構成」を参照してください。

次のタスク
JWT プロバイダーの構成

JWT プロバイダーの構成

Now Platform で JWT プロバイダーを構成して、認証に証明書を使用するように OAuth アプリケーションプロファイルを設定します。

始める前に
Java Key Store 証明書 (JKS) をアップロードします。JWT クライアント認証を有効にする場合は、Microsoft Azure にアップロードされた証明書を含む JKS 証明書を使用するインスタンスに添付します。詳細については、「Java キーストア証明書のアップロード」を参照してください。

JKS 証明書にアサインする JWT 署名キーを作成します。詳細については、「JWT 署名キーの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスに JWT プロバイダーを追加し、要求値を入力します。

要求名	要求値
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token **注:** テナント ID は、Microsoft Azure からコピーしたディレクトリー ID に置き換える必要があります。
iss	Microsoft Azure からコピーされたクライアント ID
sub	Microsoft Azure からコピーされたクライアント ID

詳細については、「JWT 署名キーを使用した JWT プロバイダーの作成」を参照してください。

2. [JWT プロバイダーレコード (JWT Provider record)] メニューから、 **[sys_id のコピー]** を選択し、JWT プロバイダーの sys_id をコピーします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
SHA-1 サムプリントの生成

SHA-1 サムプリントの生成

JWT プロバイダーの sys_id と Java Key Store (JKS) 証明書の sys_id と JKS 証明書のエイリアスを使用して、GraphCertificateOAuthTemplate スクリプトに対する SHA-1 サムプリントを生成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプト - バックグラウンド]に移動します。
2. 次のスクリプトを貼り付けて、SHA-1 サムプリント値を生成します。

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId,
 certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. [スクリプトの実行] を選択します。

次のタスク
OAuth API スクリプトの作成

OAuth API スクリプトの作成

アプリケーションレジストリの OAuth API スクリプトを作成および複製します。

始める前に
SHA -1 サムプリントを生成します。詳細については、「SHA-1 サムプリントの生成」を参照してください。

JWT プロバイダーを構成するときに sys_id を生成します。詳細については、「JWT プロバイダーの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。
2. **[EmailCertificateOAuthTemplate]** を選択して開きます。
3. [名前] フィールドの名前を変更してスクリプトを複製し、レコードメニューから [挿入と維持] を選択します。

   注: OAuth スクリプトを作成するには、名前を **OAuth** で始める必要があります。

   スクリプトがコピーされ、別の名前で作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. コピーされたスクリプトに、JWT プロバイダーの sys_id と SHA -1 サムプリントを入力します。
5. [更新] を選択します。

次のタスク
OAuth プロバイダーの登録。

SMTP OAuth2.0 を使用したメールアカウントの作成

SMTP OAuth2.0 を使用して Microsoft Exchange Online からメールアカウントを作成します。

始める前に
必要なロール：email_account_admin

手順
1. [すべて] > [システムメールボックス] > [管理] > [メールアカウント]へ移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

メールアカウントフォーム

フィールド	説明
名前	メールアカウントの名前。
タイプ	SMTP
認証	**[OAUTH 2.0]** を選択します。 メールアカウントがメールサーバーに接続するために使用する認証タイプ。
サーバー	メールアカウントの作成に使用されるサーバー。
メール ユーザー ラベル	送信メッセージに使用される表示値。このフィールドは、SMTP タイプのアカウントのみに対応しています。
ユーザー名	メールアドレスを認証するためのユーザー名または ID。このフィールドの値は、インスタンスがメールを送信するときの送信元アドレスでもあります。SMTP を使用している場合は、値は完全なメールアドレスでなければなりません。[送信元] フィールドの値は、SMTP アカウントのこのフィールドを上書きできます。
送信元	このアカウントで送信される通知に使用する送信元メールアドレス。このアドレスは、[ユーザー名] フィールドより優先されます。このフィールドに何も表示されていない場合は、[ユーザー名] がインスタンスから送信された通知の戻りアドレスとして使用されます。 **注:** この値は SMTP 専用です。
OAuth プロファイル	アプリケーションの登録中に構成された OAuth プロファイル。
接続のセキュリティ	メールサーバーが TLS をサポートしている場合、SSL/TLS 暗号化プロトコルを使用して、非セキュア接続をセキュア接続にアップグレードします。
ポート	接続 TCP ポート。
アクティブ	メールアカウントを有効にするオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
構成された ServiceNow	このアカウントが ServiceNowによってプロビジョニングされているかどうかの識別子。アカウントを作成した場合、このオプションは未選択となっています。
デバッグ出力を有効にする	メールサーバーと交換される生データのノードログを作成するオプション。 このフィールドを一時的に有効にして、メールの送受信に関連する問題を診断できます。

4. [送信] を選択します。
5. [テスト接続] リンクを選択して接続をテストします。

メール プロパティ

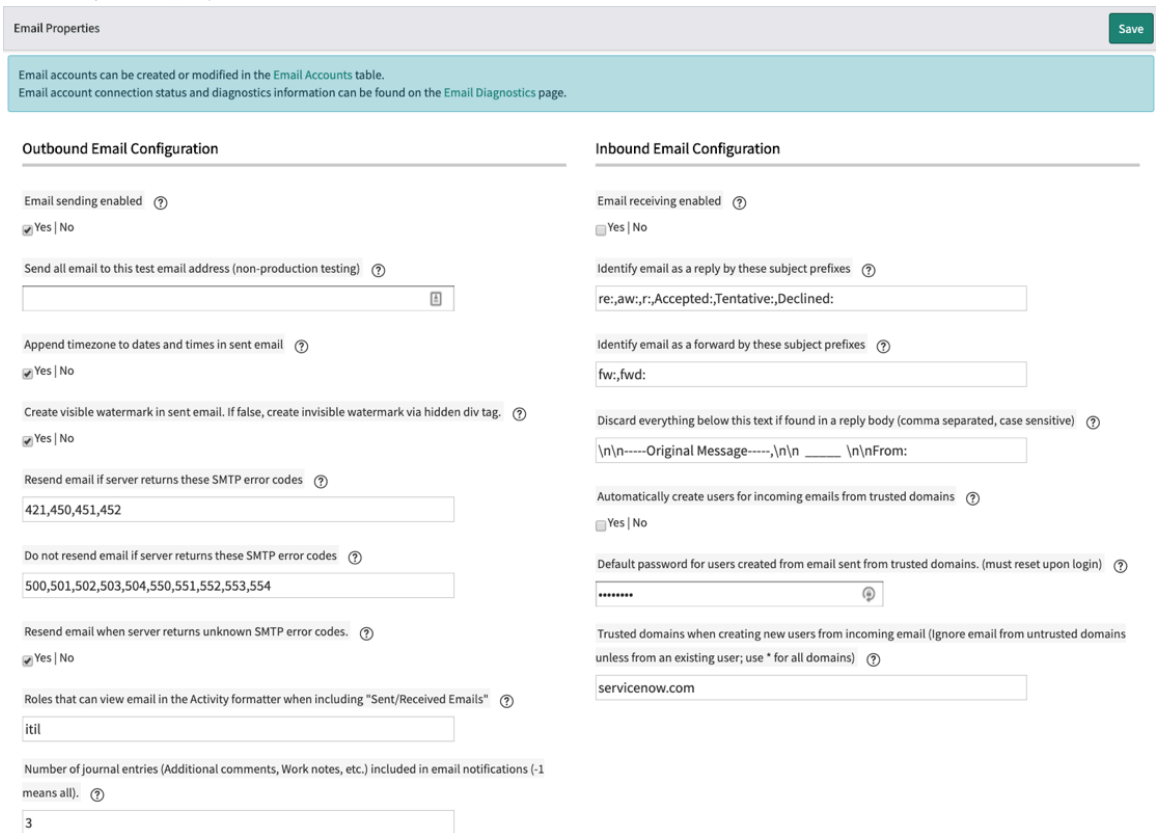
メール プロパティ ページでは、受信メールと送信メールの設定を構成できます。

メールのプロパティは、次のいずれかのモジュールから利用できます。

- システム メールボックス > メール プロパティ
- システム プロパティ > メール プロパティ

ServiceNow インスタンスがメールを受信しない場合にとるトラブルシューティングのステップ

メール プロパティ ページ



メールアカウントは[システムメールボックス] > [管理] > [メールアカウント] モジュールで構成されます。詳細と手順については、「メールアカウントの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール診断プログラムは[システムメールボックス] > [メール診断]モジュールから利用できます。

注: メール処理に影響するセキュリティプロパティの詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「SMTP 認証 (廃止)」を参照してください。

送信メール設定

メール プロパティ ページの [送信メールの設定] セクションには、メールを送信するためのプロパティが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

送信メール設定

Outbound Email Configuration

Email sending enabled

Yes | No

Send all email to this test email address (non-production testing)

Append timezone to dates and times in sent email

Yes | No

Create visible watermark in sent email. If false, create invisible watermark via hidden div tag.

Yes | No

Resend email if server returns these SMTP error codes

421,450,451,452

Do not resend email if server returns these SMTP error codes

500,501,502,503,504,550,551,552,553,554

Resend email when server returns unknown SMTP error codes.

Yes | No

Roles that can view email in the Activity formatter when including "Sent/Received Emails"

itil

Number of journal entries (Additional comments, Work notes, etc.) included in email notifications (-1 means all).

3

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

送信メールのプロパティ

プロパティ	ラベル	説明
glide.email.smtp.active	メール送信の有効化。	送信メール サーバーを有効または無効にするかを指定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
glide.email.test.user	このテストメールアドレスにすべてのメールを送信 (非本番環境のテスト)。	インスタンスがすべてのメールメッセージを送信するメールアドレスのリストを指定します (コンマ区切り)。通常テスト目的として非本番インスタンスで使用されます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし
glide.email.append.timezone	送信メールの日付と時刻にタイムゾーンを追加。	送信メールの日時の値にシステムのタイムゾーンを追加するかどうかを指定します。例：2010-07-02 04:01:14 PST • タイプ：true | false • デフォルト値：true
glide.email.watermark.visible	送信メールに表示される透かしを作成します。Falseの場合、非表示のdiv タグによって表示されない透かしを作成します。	メール通知のウォーターマークを表示する (true) か、非表示の div タグで囲む (false) かを示します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
glide.smtp.defer_retry_ids	これらのSMTP エラーコードがサーバーから返される場合はメールを再送信。	インスタンスが強制的に電子メールを再送信する SMTP エラーコードのリストを指定します (カンマ区切り)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：421、450、451、452
glide.smtp.fail_message_ids	これらのSMTP エラーコードがサーバーから返される場合は	インスタンスがメールを再送信できないようにする SMTP エラーコードのリストを指定します (カンマ区切り)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： 500、501、502、503、504、550、551、552、553、55

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

送信メールのプロパティ (続く)

プロパティ	ラベル	説明
	メールを再送信しない。	
glide.smtp.default_retry	不明な SMTP エラーコードがサーバーから返される場合はメールを再送信します。	不明な SMTP エラーコードが発生した場合にメールの再送信を有効 (true) または無効 (false) にします。インスタンスは、*glide.smtp.defer_retry_ids* プロパティで定義されている SMTP エラーコードのみを認識します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
glide.ui.activity.email_roles	「送信済み/受信済みメール」を含む場合に、アクティビティ フォーマッターでメールを表示できるロール。	[アクティビティ フォーマッター] でメールを表示できるロールのリストを指定します (コンマ区切り)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： itil
glide.email.journal.lines	メール通知に入れるジャーナル エントリ数 (追加コメント、作業メモなど)。-1 を指定するとすべてが含められる。	メール通知に含まれる追加コメントや作業メモなど、ジャーナル フィールドのエントリ数を指定します。-1 の値には、すべてのジャーナル エントリーが含まれます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3 • 詳細：通知で送信されたエントリの数を制限します。

受信メール設定

メール プロパティ ページの [受信メールの設定] セクションには、受信メールを制御するためのプロパティが含まれています。

受信メールのプロパティ

プロパティ	ラベル	説明
glide.email.read.active	メール受	受信メール サーバーを有効または無効にするかを指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信メールのプロパティ (続く)

プロパティ	ラベル	説明
	信の有効化。	• タイプ：true | false • デフォルト値：true
glide.email.reply_subject_prefix	これらの件名のプレフィックスにより返信メールとして識別。	メールの返信を識別する、件名のプレフィックスのコンマ区切りリストを指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： re:、aw:、r:、Accepted:、Tentative:、Declined: **注:** メール内の返信プレフィックスの大文字と小文字は、たとえば RE: のように、このプロパティで定義されているプレフィックスの大文字と完全に一致する必要があります。たとえば、メールに Re: のプレフィックスが含まれていて、プロパティに RE: のみが定義されている場合は、このメールは返信として認識されません。このため、RE:、Re: などプレフィックスの複数のバージョンを定義することがベストプラクティスです。
glide.email.forward_subject_prefix	これらの件名のプレフィックスにより転送メールとして識別。	転送メールを識別する件名の、プレフィックスのコンマ区切りリストを指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：fw:、fwd: **注:** メール内の返信プレフィックスの大文字と小文字は、たとえば fw: のように、このプロパティで定義されているプレフィックスの小文字と完全に一致する必要があります。たとえば、メールに Fwd: のプレフィックスが含まれていて、プロパティに fwd: のみが定義されている場合は、このメールは転送として認識されません。このため、FWD:、Fwd: などプレフィックスの複数のバージョンを定義することがベストプラクティスです。
glide.pop3readerjob.create_caller	信頼するドメインからの受信メールに対し	インスタンスがユーザーレコードに関連付けられていないメールアドレスからメールを受信したときの動作をコントロールします。このプロパティが **true** に設定されている場合、インスタンスはそのメールアドレスに新しいユーザー レコードを作成し、作成したチケットの [発信者] フィールドに新しいユーザーを配置します。プロパティが **false** に設定されている場合、インスタンスでは、作成したチケットの [発信者] フィールドにゲストを配置します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信メールのプロパティ (続く)

プロパティ	ラベル	説明
	てユーザーを自動的に作成。	• タイプ：true | false • デフォルト値：false • 詳細：ユーザーの自動作成の有効化
glide.user.default_password	信頼できるドメインから送信されたメールを基に作成されたユーザーの、デフォルトパスワード。(ログイン時にリセットする必要があります)	受信メールから作成した新規のユーザーのパスワードを指定します。ユーザーは、初回ログイン時にパスワードをリセットする必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：password • 詳細：ユーザーの自動作成の有効化
glide.user.trusted_domain	受信メールからユーザーを作成する際の信頼できるドメイン。	インスタンスによって受信メールに基づいて自動的にユーザーが作成される、信頼できるドメインのリスト (カンマ区切り)。すべてのドメインを信頼するには、アスタリスク (*) を使用します。メールが信頼できるドメインからでない場合、インスタンスは受信メールを「ゲストユーザー」として処理しますが、インスタンスにゲストユーザーは作成されません。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：servicenow.com • 詳細：ユーザーの自動作成の有効化

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール画像フィルタリング プロパティ

メール画像フィルタリングプロパティを使用して、着信メール画像をターゲットレコードに添付する方法を制御します。

ユーザーがシステムにメールを送信すると、デフォルトではメールの画像 (ロゴやメール署名など) がターゲットレコードに添付されます。これらの画像は、ターゲットレコードのアクティビティストリームにも表示されます。その後、システムでこれらの画像を複製します。これにより、ターゲットレコードへの画像添付ファイルが重複し、アクティビティストリームにも画像が複製される可能性があります。

メールからの画像をフィルタリングし、ターゲットレコードへの重複した画像添付ファイルを低減するには、システムプロパティ [sys_properties] テーブルの次のプロパティを設定します。これらのプロパティを使用して、

- フィルタリングに適したメール画像サイズを指定します。
- 画像添付ファイルの動作とアクティビティストリームでの画像の可視化を制御するアクションを選択します。

注: これらのプロパティでは添付ファイルを削除しません。添付ファイルのレコードは、添付ファイル [sys_attachment] テーブルで確認できます。

メール画像フィルタリング プロパティ

名前	説明
glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.min.size	ターゲットレコードに添付する受信メール画像の最小画像サイズをバイト単位で設定します。このサイズ制限を下回る画像は、*glide.email.inbound.image_sys_attachment.filte* プロパティで設定した画像フィルタリング動作の対象となります。画像フィルタリングを完全に無効にして、すべてのメール画像をターゲットレコードに添付するには、最小バイトサイズを `0`に設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0
glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.action	画像のフィルタリングの動作を指定します。 **注:** 選択したアクションに関係なく、アクティビティ フォーマッターで **[HTML** メールのプレビュー] または [メールの詳細を表示] を選択すると、画像が表示されます。 • タイプ：選択リスト ◦ AttachTarget - 画像をターゲット レコードに関連付けます。画像は、アクティビティ フォーマッターとターゲット レコードへの添付ファイルに表示されます。 ◦ AttachEmail - 画像をメール レコードに添付します。画像は、ターゲット レコードのアクティビティ フォーマッターでも、ター

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール画像フィルタリング プロパティ (続く)

名前	説明
	ゲット レコードへの添付ファイルでも表示されません。 ◦ AttachNone - 画像をレコードに添付しません。このオプションを選択すると、後で画像を手動で添付できます。 • デフォルト値： AttachEmail

関連情報

システムプロパティを追加する

メール ダイジェスト プロパティ

メール ダイジェストのダイジェスト間隔を管理するために、いくつかのプロパティを使用することができます。

次のプロパティを、メール ダイジェスト機能で利用できます。

注: システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。

メール ダイジェスト間隔のプロパティ

プロパティ	説明
glide.email.digest.default_interval	ユーザーが使用できるデフォルト メール ダイジェスト間隔の sys_id。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：28d157e07f1332007f005212bdfa9116 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル
glide.email.digest.max_intervals	定義できるメールのダイジェスト間隔の最大数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：100 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル • 詳細：ダイジェスト間隔の詳細については、メールのダイジェスト間隔を作成または変更する を参照してください。

詳細なメールプロパティ

詳細なメールプロパティを使用して、インスタンスでメールを送信または受信する方法を細かく調整します。

これらを使用してデフォルトを上書きする前に、これらのプロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。

com.glide.email.max_read

POP3 リーダーが同時に処理するメールの最大数を指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：20

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

ユーザーのタイムゾーンを表示するかどうかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.cms.use_email_override_url

通知にインスタンス内の CMS ページへのリンクがある場合に、*glide.servlet.uri* プロパティでなく *glide.email.override.url* プロパティの使用をシステムに強制します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.email_address_filter.max_domains

単一のメールアドレスフィルターに関連付けることができるドメインの最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：100

glide.email_address_filter.max_exceptions

1 つのメールアドレスフィルターに関連付けることができる例外の最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000

glide.email.allow_duplicate_message_ids

重複するメッセージ ID を持つメールを格納して、エラーメッセージ「重複するメッセージ ID が見つかりました。ループは回避されました」を追加できます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.email.append.timezone

送信メールメッセージのすべての日付と時刻の値にユーザーのタイムゾーンを追加します (たとえば、2018-07-02 04:01:14 PST)。システムプロパティ *glide.sys.time_format* に「z」値が指定されていない場合、タイムゾーンは表示されません。メール通知でのタイムゾーンの構成の詳細については、「メール通知のタイムゾーン」を参照してください。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

glide.email.email_client.check_attachment_availability

ユーザーがメールクライアントのメールドラフトに添付する各ファイルのシステムスキャンを有効にします。ファイルがウイルスに感染していることが判明した場合、ユーザーは添付ファイルを含むメールを送信できません。ユーザーは、メールを送信するために添付ファイルを削除する必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.email.email_with_no_target_visible_to_all

ターゲットレコードのないメールまたはターゲットレコードがメールになっているメールは、ユーザーのロールにかかわらずすべてのユーザーに表示されます。このプロパティを false にすると、レコードで送信するか、アドミン ロールがない限り、そのユーザーは制限されます。

- タイプ：true | false
- 値：false

glide.email.inbound.calendar_behavior

招待や招待への返信など、システムでカレンダー データを保存する方法を指定します。次のいずれかのオプションを入力します (大文字と小文字は区別しません)。

- 添付：カレンダー データを、招待をトリガーするインシデントや変更などの関連レコードに添付ファイルとして保存します。
- 無視：カレンダーデータを破棄します。
- インライン：メールの本文フィールドにカレンダー データをテキストとして保存します。
- タイプ：文字列
- デフォルト値：添付

glide.email.inbound.check_attachment_availability

ユーザーが受信メールに添付されているウイルスに感染したファイルをダウンロードして使用できないようにします。

システムは、ServiceNow ウイルスヘッダーをチェックすることで、メール内の感染ファイルを検出します。複数のメール添付ファイルがある場合、システムは アンチウイルススキャン を介してファイルをスキャンします。感染していることが判明したすべての添付ファイルは使用できなくなります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.email.inbound.convert_html_inline_attachment_references

メール画像がメール HTML 本体のプレビューに表示されるように受信メール HTML を変換するかどうかを指定します。システムでは、このプロパティが無効になっているときに受信した画像の代わりに、破損した cid (コンテンツ ID) リンクを表示します。システムでメール画像を表示する形式は、現在のプロパティ設定ではなく、メールを受信した時点でのプロパティ設定によって異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.email.inbound.generate.missing.html.part

システムで、プレーンテキストメッセージのみを含む受信メールの HTML テキストを生成できます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.email.inbound.generate.missing.text.part

システムで、HTML メッセージのみを含む受信メールのプレーンテキストを生成できます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.email.inbound.max_attachment_count

受信メールに許可される添付ファイルの最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.email.inbound.max_body_chars

各受信メールに許可される最大本文サイズを文字数で設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：524288

glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes

受信メールごとに許可される最大の合計添付ファイルサイズをバイト数で設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：18874368
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.email.inbound_action_set_email_ignored_when_user_disabled

次の 2 つの条件のいずれかを満たす場合、メールを [受信 - 無視] に設定します。

- ユーザーアカウント (ゲスト、または受信メールアクションの実行に使用されるその他のアカウント) が非アクティブです。
- ユーザーアカウント (ゲストまたは受信メールアクションの実行に使用されるその他のアカウント) はロックアウトされ、glide.pop3.process_locked_out プロパティは false に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.email.mail_to

${mailto:} 変数を使用する通知の送信用メールアドレスを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：デフォルトでアクティブになっている SMTP メールアドレス

glide.email.name_split

メールアドレスの姓と名の間に使用される区切り文字を指定します。たとえば、メールアドレス内の「.」 (ピリオド) の区切り文字 (john.smith@company.com) では、John Smith のユーザー レコードを探すようにシステムに命令します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：ピリオド (.)

glide.email.notification.save_when_no_recipients

受信者がいなくても、通知により生成される `sys_mail` レコードを保存するかどうかを制御します。このプロパティを他の通知受信者ログ記録プロパティと一緒に使用することで、通知に関する問題の調査を行うことができます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.email.outbound.check_attachment_availability

ユーザーがウイルスに感染したファイルを含むメールを送信できないようにします。

以前に アンチウイルススキャン 経由で感染とマークされた添付ファイルが送信メールに含まれている場合、システムはメールを送信しません。メールの添付ファイルが使用できないことを示すイベントが作成されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.email.outbound.header.auto_submitted

「Auto-submitted」送信メール ヘッダーで使用される値を保存します。プロパティ値をクリアすると、すべての送信メールから「Auto-submitted」ヘッダーが削除されます。一部のスパムフィルターでは、自動生成されたメールをスパムとしてフラグを立てます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：auto-generated

glide.email.outbound.max_attachment_count

送信メールに許可される添付ファイルの最大数を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.email.outbound.max_body_chars

送信メールごとに許可される最大本文サイズを文字数で設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：524288

glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes

送信メールごとに許可される最大の合計添付ファイルサイズをバイト数で設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：18874368
- 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.email.override.url

インスタンス URL の代わりに、メール用のリンクで使用する URL を設定します。この URL は、nav_to.do で終わる必要があります。値の例は、`https://servicenow.customerdomain.com/production.nav_to.do` です。このプロパティは、インスタンスにカスタム リダイレクト URL を使用するユーザーに適しています。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：インスタンスの URL

glide.email.remove_illegal_address_quotes

受信メールアドレスから無効な引用符を削除するため、受信メールアドレスは有効として受け入れられます。たとえば、プロパティを true に設定すると、アドレス "john.doe@example.com" は john.doe@example.com に変更されます。ただし、John Doe <'john.doe@example.com'> としてフォーマットされているアドレスは完全に削除されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.email.smtp.max_recipients

1 件のメール通知でインスタンスが To:、CC:、BCC: の行に合計で一覧表示できる受信者の最大数を指定します。この制限を超える通知については、代わりに受信者リストの一部に宛てた複製メール通知を作成します。各メール通知には同じ最大数の受信者が指定されています。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100

glide.email.smtp.max_send

新しい各 SMTP 接続から送信するメールの数を指定します。指定された値よりも多くのメールが送信された場合、インスタンスは新しい SMTP 接続を確立します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：100

glide.email.smtp.max_recipients_overall

メールの送信先にできる受信者の総最大数を指定します。1 件のメール通知でインスタンスが To:、CC:、BCC: の行に一覧表示できる受信者の最大数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：100000

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

単一のシステムアドレスフィルターに関連付けることができるメールフィルターの最大数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：100

glide.email.text_plain.strip_xhtml

コメントに表示される送信メールと受信メールの両方の XML をプレーンテキストに変換します。false の場合、XML は保持されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.exclude_logging

受信者が除外されたすべての理由のログ記録を有効または無効にします。true に設定すると、ログ記録の除外を処理する後続のプロパティが有効になります。false の場合、プロパティは無効になります。このプロパティは、*glide.email.test.user* プロパティによって生成されるログメッセージを抑制することはできません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

選択した通知デバイス レコードが非アクティブとしてマークされているために除外された受信者をログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

選択した通知デバイスに対して、通知デバイス [cmn_notif_device] レコードの [スケジュール] フィールドを基に除外する受信者をログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントレコードの更新など、通知イベントを開始したために除外される受信者をログに記録します。通知レコードの [イベント作成者に送信] チェックボックスがオフになります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

@ が見つからない場合や空の場合など、メールアドレスが無効であるために除外された受信者をログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

除外されるカレンダー招待の受信者をログに記録します。[カレンダー同期] フィールドが、ユーザーレコード上で [なし] に設定されているために受信者は除外されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

[アクティブ] チェック ボックスがユーザー レコードでクリアーされたために除外された受信者をログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

[通知] フィールドがユーザー レコードで [無効] に設定されているために除外された受信者をログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging

受信者が含まれているすべての理由のログ記録を有効または無効にします。true に設定すると、ログ記録の包含を処理する後続のプロパティが有効になります。false の場合、プロパティは無効になります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

他のユーザーの代理人であるために含まれる受信者をログに記録します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

イベント レコードのパラメーター **1** またはパラメーター **2** フィールド内にいるために含まれている受信者のログを記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

通知レコードの [フィールド内のユーザーまたはグループ] フィールドで指定されている受信者をログに記録します。recipient_fields は、追加する受信者を含むターゲット レコード内のフィールドです。たとえば、インシデントのアサイニーを受信者として含めるには、[フィールドのユーザーまたはグループ]を [アサイン先]に設定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email

グループに送信される通知に含まれるユーザーをログに記録します。このプロパティは、イベント **parm1** または **parm2** フィールドにもユーザーをログ記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.manager

受信者グループを管理する受信者をログに記録します。このプロパティは、イベント **parm1** または **parm2** フィールドにもユーザーをログ記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.membership

通知の受信者グループの一部である受信者をログ記録します。このプロパティは、イベント **parm1** または **parm2** フィールドにもユーザーをログ記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

通知レコードの [ユーザー] フィールド (recipient_users) から含まれる受信者をログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

ユーザー通知設定から登録されている受信者をログに記録します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.pop3.parse_start

メール本文セクションの開始を示すテキストを指定します。インスタンスで、このセクション内の名前と値 (name:value) のペアを解析して、受信メールアクションを処理する際にフィールド値を設定または更新します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

glide.pop3.parse_end

受信メールアクションを処理する際に、フィールド値を更新するためにインスタンスが名前と値 (name:value) のペアを解析する、メール本文のセクションの末尾を示すテキストです。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

glide.smtp.dateformat

送信メール通知に使用する日付形式を指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：メール送信者のユーザー レコード `[sys_user.date_format]` に記載されている日付形式

glide.smtp.precedence_bulk

送信メールにヘッダー「Precedence: bulk」を含めるかどうかを指定します。一部のスパム フィルターでは、バルク メールをスパムとしてフラグを立てます。値を **false** に設定すると、このヘッダーを送信メールから削除します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.smtp.send_partial

送信メールを有効な受信者と無効な受信者に分割します。メールは有効な受信者にのみ送信されます。無効な受信者を含む新しいメールが 送信準備完了ステータスで作成され、送信が再試行されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.smtp.timeformat

送信メール通知に使用する時刻形式を指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：メール送信者のユーザー レコード [sys_user.time_format] に表示される時刻形式。

glide.ui.activity.email.use_display

メール ヘッダーにメールアドレスを表示するか、ユーザー ID ([ユーザー] テーブルからの値) を表示するかを指定します。true の場合、インスタンスは一致するメールアドレスを持つユーザー レコードを検索します。一致するユーザー レコードが見つからない場合は、メールアドレスが表示されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.activity.rule.sys_email.expand_max_body_size

[すべて展開] または [getEmailBodies] 操作を 1 回クリックすることで処理できるデータ量の制限を指定します。制限値に達すると、割り当てられたメールテキストの最大しきい値に達し、一部のメールが展開されないことがユーザーに通知されます。

glide.ui.email_client.email_address.disambiguator

オートコンプリートリストに表示される列をユーザー [sys_user] テーブルから設定します。各列の名前はセミコロン (;) で区切ります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：名前

glide.ui.incident_activity.max_addresses

メール監査レコードに一覧表示するアドレスの最大数を指定します。アドレスの数がこの制限を超えると、インスタンスは最大値を超えた後のリストを切り捨てて省略記号 (...) を表示します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： 5

NotifyAffectedCI.max_rel_level

[影響を受ける **CI** 通知 **(Affected ci notifications)]** ビジネスルールで使用される値を設定します。ビジネスルールは、構成アイテム (CI) がタスクの影響を受けるときに登録者に通知します。ビジネス ルールは、このプロパティによって定義されたレベルまでの親 CI の通知を生成します。CI の関係の複雑さと深さに応じて、プロパティ値を調整できます。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 5

glide.email.inbound.attachment_extensions_blacklist

受信メールに対して、疑わしいファイル拡張子の添付ファイルを制限します。

glide.email.smtp.claim.lookback.hrs

デフォルト値を 24 時間に設定します。24 時間以上経過したメールは送信されません。これにより、一度に大量のメールが送信されたり、送信ボックスに送信待ちのメールが大量にある場合にシステムが保護されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

24 (時間) より大きい値に設定し、一度に大量のメールを送信しないように間隔を置いて値を増やしていきます。メールのバックログの大きさと作成時間の間隔に応じて、値を 36 (1.5 日相当) から開始してメールを送信した後、値を 48 (2 日相当) に設定します。すべての古いメールが送信されるまで、値を増やし続けます。

- タイプ：整数
- 値：24

glide.email.outbound.static_translation.enabled

グローバルアプリケーションの通知の静的翻訳を可能にするシステムプロパティを有効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.notification.translation.dynamic

グローバルアプリケーションの通知の動的翻訳を可能にするシステムプロパティを有効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.security.file.mime_type.validation.inbound_email

`true` に設定すると、受信メールの添付ファイルの MIME タイプを検証します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

メール管理の有効化

メールフィルターとメールサービスを有効にします。

メール フィルターを有効にする

アドミニストレーターは、メール フィルタープラグイン (com.glide.email_filter) を有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

次のタスク
メール フィルターを作成する

メール サービスを有効にする

アドミンロールを持つユーザーは、メール サービス プラグイン (com.glide.email.service) を有効にしてメール API を有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

次のタスク
システムアドレスフィルターの作成

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

メール **API** へのアクセスを許可する

アドミン以外のユーザーにメール API へのアクセスを許可するには、アクセス制御を作成して特別なロールを割り当てる必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
詳細については、「メール API」を参照してください。

手順

1. security_admin に特権を昇格させます。
2. [システムセキュリティ] > [アクセス制御 **(ACL)]**に移動します。
3. [新規] をクリックします。
4. メール [sys_email] テーブルのアクセス制御を作成します。

アクセス制御値

フィールド	値
タイプ	record
運用	作成
アドミン優先	選択済み
名前	sys_email
ロールが必要	email_api_send

5. アドミン以外のユーザーに email_api_send ロールを割り当てます。
6. アドミン以外のユーザーが、通知のターゲット テーブル内のすべてのレコードの読み取りアクセス権を持っているか、またはテーブル内の特定のレコードの読み取りアクセス権を持っていることを確認します。
   たとえば、インシデント通知を処理するには、アドミン以外のユーザーはインシデント テーブルにアクセスする必要があります。次の方法でレコード アクセスを付与できます。
   - ユーザーに適切なロール (ITIL ロールなど) を付与する。
   - ユーザーの代わりに、オープンになった特定のインシデントを選択する。

メールアカウントの作成

メールアドミニストレーターを使用して、メールアカウント、メールフィルターを作成し、Microsoft Graph のメールアカウントを作成します。

メールアカウント

メールアカウントには、システムが外部のメール サーバーおよびサービスにアクセスするために使用する接続の詳細と認証情報が格納されます。

デフォルトで、インスタンスには、メールを送受信するための ServiceNow で管理された SMTP および POP3 サーバーのメールアカウントがあります。これらのアカウントは変更できませんが、使用しない場合は無効にすることができます。他のメール サーバーやサービスにコネクトするには、それらのメールアカウントを作成する必要があります。以下のプロトコルを使用するサーバーおよびサービスのメールアカウントを作成することができます。

- SMTP
- POP3
- IMAP

注: システムでは一度に 1 つの SMTP メールアカウントのみを有効にし、このアカウントですべてのメールを送信します。ただし、複数の POP3 または IMAP アカウントからメールを受け取ることはできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムでは、個々のメールアカウントを `sys_email_account` テーブルに格納します。別々のメールアカウントを作成して、メールを送受信します。メール プロパティを使用して、すべてのメールアカウントのメールをシステムで処理する方法を定義します。

デフォルトでは、ServiceNow POP3 サーバーから、各インスタンスにアドレス instance@service-now.com でそれぞれ独自のメールボックスが提供されます。同様に、ServiceNow SMTP サーバーでは、アドレス instance@service-now.com からメールを送信します。別のメールボックスを作成するには、独自の POP3 または IMAP サーバーをプロビジョニングし、インスタンス上のサーバーへのメールアカウントを作成します。送信元のメールアドレスを変更するには、メールの送信に使用するメールアカウントのアドレスを更新します。

POP3 または IMAP サーバーアカウントを介して受信したメールは、メール [sys_email] テーブルに保存され、アカウントから削除されます。

注: ServiceNow は、設定したアカウントへの排他的アクセス権を持ちます。設定した POP または IMAP アカウントからメールが読み取られた後、ServiceNow はサーバーからメールを削除します。

メールアカウントの作成

プロビジョニングされたアカウントに加えて、メールアカウントを作成することができます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- メール サーバー：互換性のあるメール サーバー
  - SMTP
  - POP3
  - IMAP

警告: localhost またはループバック (127.0.0.1) IP アドレスを使用している SMTP サーバーは、互換性のあるメールサーバーとして受け入れられません。詳細については、「KB0724199」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムメールボックス] > [管理] > [メールアカウント]へ移動し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	メールアカウントの名前。
タイプ	メールサーバーのタイプ。次のいずれかを選択します。 ◦ POP3 ◦ IMAP ◦ SMTP **注:** システムは、一度に 1 つのアクティブな SMTP アカウントのみを使用できます。
Authentication (認証)	メールアカウントがメールサーバーにコネクトするために使用する認証タイプ。次のいずれかを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

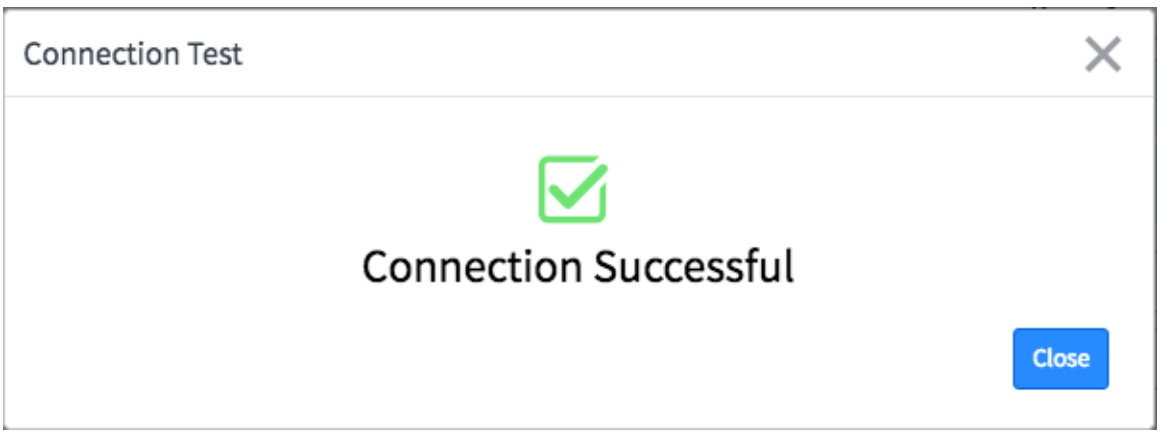
フィールド	説明
	◦ -- None -- (-- なし --) ◦ パスワード ◦ OAUTH ◦ OAuth 2.0 OAuth オプションを表示するには、IMAP と SMTP (com.glide.email.oauth) プラグインのメール - OAUTH サポートが有効である必要があります。
OAuth プロバイダー	このアカウントの OAuth アプリケーションレジストリーレコード。 このフィールドは、**OAuth 2.0** を選択した場合に表示されます。
サーバー	このアカウントが接続するリモートサーバー。オンプレミスインストール用のサーバーを有効化するには、ノード (たとえば、`node.customerdomain`) の完全なアドレス (FQDN) を入力します。
有効	メールアカウントを有効にするオプション。
構成された ServiceNow	このアカウントが ServiceNowによってプロビジョニングされているかどうかの識別子。アカウントを作成した場合、このオプションは未選択となっています。
デバッグ出力を有効にする	メールサーバーと交換される生データのノードログを作成するオプション。ノードログを確認するには、[システムログ] > [ユーティリティ] > [ノードログファイルブラウザー]に移動します。 このフィールドを一時的に有効にして、メールの送受信に関連する問題を診断できます。
メール ユーザー ラベル	送信メッセージに使用される表示値。このフィールドは、SMTP タイプのアカウントのみに対応しています。
ユーザー名	メールアドレスを認証するためのユーザー名または ID。このフィールドの値は、インスタンスがメールを送信するときの送信元アドレスでもあります。SMTP を使用している場合は、完全なメールアドレスでなければなりません。[送信元] フィールドの値はこれを上書きできます (SMTP アカウントの場合)。 **注:** 通知 [sysevent_email_action] フォームの [送信元] フィールドにあるアドレスは、このフィールドより優先されます。
パスワード	[認証]のタイプが [パスワード] であるときのパスワード。 **注:** 長いパスワードに対応するには、このフィールドのサイズを大きくする必要があります。デフォルトでは、このフィールドのサイズは 40 文字です。
送信元	(SMTP のみ) このアカウントで送信される通知に使用する送信元アドレス。このアドレスは、[ユーザー名] フィールドより優先されます。このフィールドに何も表示されていない場合は、[ユーザー名] がインスタンスから送信された通知の戻りアドレスとして使用されます。
接続のセキュリティ	セキュア接続のタイプ。設定を選択してください。 なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	安全なプロトコルは使用されません。 **STARTTLS** メールサーバーが TLS をサポートしている場合、SSL/TLS 暗号化プロトコルを使用して、非セキュア接続をセキュア接続にアップグレードします。 **SSL/TLS** 接続を保護するため、SSL/TLS 暗号化ポートにコネクトします。メールは、ServiceNow インスタンスとメールサーバーの間で暗号化されます。 ⚠ 警告: **[STARTTLS]** や [なし] などの安全性の低いプロトコルを選択すると、データが公開される可能性があります。メールサーバーのデータのセキュリティをより確実にするには、**[SSL/TLS]** を選択します。
ポート	接続 TCP ポート。
システムアドレスフィルター	メールアカウントに適用するシステムアドレスフィルター。空白のままにすると、システムは受信または送信メールにデフォルトのシステムアドレスフィルターを使用します。 詳細については、「システムアドレスフィルター」を参照してください。

3. [送信] をクリックします。
4. 下部にあるテスト接続リンクをクリックして、SMTP、POP3、または IMAP アカウントをテストします。

   システムは、接続テストの結果を示すポップアップ ウィンドウを表示します。



   テストが成功した場合は、[閉じる] をクリックして、メールアカウント レコードに戻ります。テストが失敗した場合は、[ログを表示] をクリックして、テスト結果に関する詳細情報を表示します。

タスクの結果
システムでは、メールアカウントを使用してメールを送受信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
システムでメールを送受信できるようにします。

複数のメールリーダー

POP3/IMAP メールアカウントを、複数のメールリーダージョブによって処理できるメールアカウントグループ (メールアカウントのサブセット) に整理します。受信メールアカウント処理のパフォーマンスを改善するために、メールアカウントグループを段階的に追加し、必要な場合は、メールアカウントグループを同時に処理するためのメールリーダージョブを追加できます。

メールアカウントグループ処理の仕組み

デフォルトでは、メールリーダージョブは POP3/IMAP メールアカウントを順次処理するため、結果として、多数のメールアカウントがある場合は処理時間が長くなることがあります。また、処理時間の長期化の一因となる可能性がある問題のあるメールアカウントを特定することが困難な可能性もあります。

メールアカウントの処理時間を短縮するために、メールアカウントのサブセットを含む 1 つまたは複数のメールアカウントグループを作成できます。メールアカウントをグループ化すると、デフォルトのメールリーダージョブによって、各メールアカウントグループを個別に処理できます。1 つまたは複数のメールアカウントグループを作成した後、同時にアカウントグループを処理するために別のメールリーダージョブを追加できます。

glide.email.inbound.account_group_processing システムプロパティを使用して、メールアカウントグループ処理を有効化します。

メールアカウントグループ処理の間：

- メールアカウントは、メールアカウントグループ [sys_email_account_group] テーブルに格納されます。
- デフォルトのメールリーダージョブは、2 分ごとに実行されます。メールリーダーは、アカウントグループの処理状態と、グループが最後に処理された日時に基づいて、処理するアカウントグループを選択します。
  - 要求済みの状態：アカウントグループが要求済みの状態である場合、メールリーダーはアカウントグループを処理しています。他のメールリーダージョブが定義されている場合、それ以外のメールリーダージョブはグループの処理を要求できません。
  - 未要求の状態：アカウントグループが未要求である場合、アカウントグループはメールリーダーによって処理可能です。
- メールリーダージョブは、選択したアカウントグループに含まれるメールアカウントを処理します。
- メールリーダージョブは、次に処理できるアカウントグループを選択し、そのアカウントグループの処理を続行します。

メールアカウントグループ [sys_email_account_group] テーブルを使用して、各メールアカウントグループの処理を監視することができます。各アカウントグループレコードには、処理期間 (メールリーダーがグループ内のすべてのアカウントを処理するために要する時間) が含まれています。

メールアカウントグループの処理時間を確認した後、メールアカウントグループ処理にさらに調整を加えるかどうかを決定します。たとえば、別のメールアカウントグループを作成したり、メールアカウントグループを並列で処理するために別のメールリーダージョブを作成したりすることができます。追加のメールリーダージョブは、スケジュール [sys_trigger] テーブルを使用して定義します。

メールアカウントグループ処理の設定

メールアカウントのグループの処理を設定するには、email_account_admin または admin ロールが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. メールアカウントグループを作成します。

   POP3/IMAP メールアカウントのサブセットを含む 1 つまたは複数のメールアカウントグループを定義します。ベースシステムには、デフォルトのメールアカウントグループが含まれています。メールアカウントグループに含まれていない POP3/IMAP アカウントは、デフォルトのメールアカウントグループの一部として処理されます。

2. メールアカウントグループ処理の有効化

   sys_properties.list に移動し、*glide.email.inbound.account_group_processing* システムプロパティを検索します。[値] を **true** に設定します。メールリーダージョブは、作成したメールアカウントグループの処理を開始します。

3. メールアカウントグループの処理を監視します。

   メールアカウントグループのステータスをチェックして、処理時間が短縮されているかどうか確認します。追加のグループが十分にアカウント処理時間を短縮しているか、または、さらに処理時間を短縮するために別のメールリーダージョブの追加を検討するかどうかを決定します。

4. メールリーダージョブを作成します。

   メールアカウントグループ処理の微調整の一環として、デフォルトのメールリーダージョブに加えて、メールアカウントグループを同時に処理するためのメールリーダージョブを作成します。

メールアカウントグループを作成します。

POP3/IMAP メールアカウントのサブセットが含まれるメールアカウントグループを定義します。メールリーダージョブは、予定通りに各メールアカウントグループを自動的に処理します。

始める前に

必要なロール：admin または email_account_admin

手順

1. [すべて] > [システムメールボックス] > [管理] > [メールアカウントグループ]に移動し、[新規] をクリックします。
2. フォームに入力します。

フィールド	説明
名前	アカウントグループの名前。
メールアカウント	POP3/IMAP メールアカウントのサブセット。グループを構成するメールアカウントを選択します。 **注:** メールアカウントをグループに追加すると、そのアカウントを他のアカウントグループで再利用することはできません。
有効	処理のためにメールアカウントグループを有効にするチェックボックス。デフォルトでは、新しいアカウントグループはアクティブです。
デフォルト	読み取り専用。アカウントがデフォルトのメールアカウントであることを示すチェックボックス。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ステータス	読み取り専用。メールアカウントグループの処理状態：未要求または要求済み。
要求元	読み取り専用。現在処理中のメールリーダージョブの ID。
前回処理	読み取り専用。前回メールリーダージョブがこのグループを処理した日時。
処理期間	読み取り専用。メールリーダージョブがアカウントグループを処理するために要した時間の長さ。

3. [作成] をクリックします。
メールアカウントグループ [sys_email_account_group] テーブルは新しいアカウントグループで更新されます。このテーブルを使用して、メールアカウントグループの処理を監視します。

次のタスク

- メールアカウントグループの処理をレビューします。
- メールアカウント処理の微調整を続行するかどうかを決定します。別のメールアカウントグループ、または複数のメールアカウントグループを同時に処理するために別のメールリーダージョブを追加できます。

メールアカウントグループ処理の有効化

メールリーダージョブを有効にしてメールアカウントグループの処理を開始し、受信メールアカウントの処理にかかる時間を短縮します。

始める前に

メールアカウントグループを作成します。。

必要なロール：admin

手順

次の設定を使用して、システムプロパティを追加します。

- 名前： *glide.email.inbound.account_group_processing*
- タイプ：true | false
- 値：**true**

次のタスク

メールアカウントグループのステータスをチェックして、処理時間が短縮されているかどうか確認します。詳細については、「メールアカウントグループの監視」を参照してください。

処理時間をさらに短縮するには、受信メールアカウントを処理する別のメールリーダージョブを作成することを検討してください。詳細については、「メールリーダージョブの作成」を参照してください。

メールアカウントグループの監視

メールアカウントグループ [sys_email_account] テーブルを使用して、メールリーダージョブによって処理されたメールアカウントグループのステータスを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

1. メールアカウントグループを作成します。。
2. メールアカウントグループ処理の有効化。

必要なロール：email_account_admin または admin

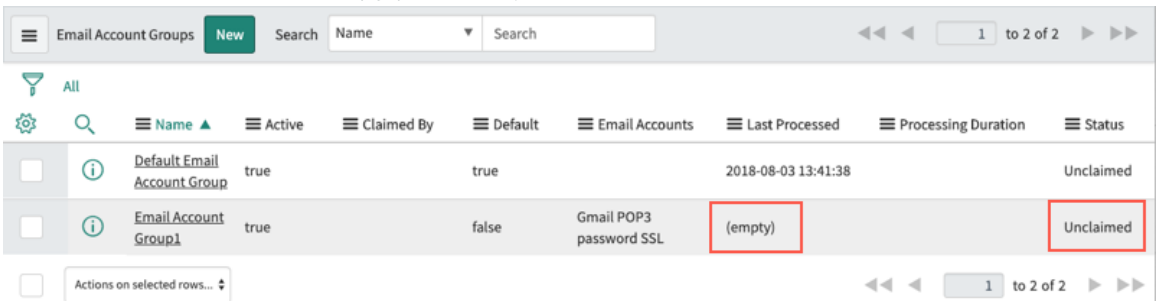
手順

1. [すべて] > [システムメールボックス] > [管理] > [メールアカウントグループ]に移動します。
2. アカウントグループごとの処理の詳細をレビューします。

フィールド	説明
名前	メールアカウントグループの名前。
有効	メールアカウントグループの運用状態。値 true は、メールアカウント処理に対してアカウントが有効であることを示します。
要求元	アカウントグループでジョブが実行されている場合の、メールリーダージョブの ID。
デフォルト	デフォルトのインジケータ。値 true は、メールアカウントグループがデフォルトであることを示します。
メールアカウント	メールアカウントグループに含まれるメールアカウントの名前。
前回処理	メールリーダージョブが前回このアカウントグループを処理した日時。
処理期間	アカウントグループを処理するための時間の長さ (時間、分、秒単位)。
ステータス	メールアカウントグループの処理状態。 ◦ 未要求：アカウントグループは、次のメールリーダージョブによって処理できます。 ◦ 要求済み：メールリーダージョブは、現在のアカウントグループを処理しています。

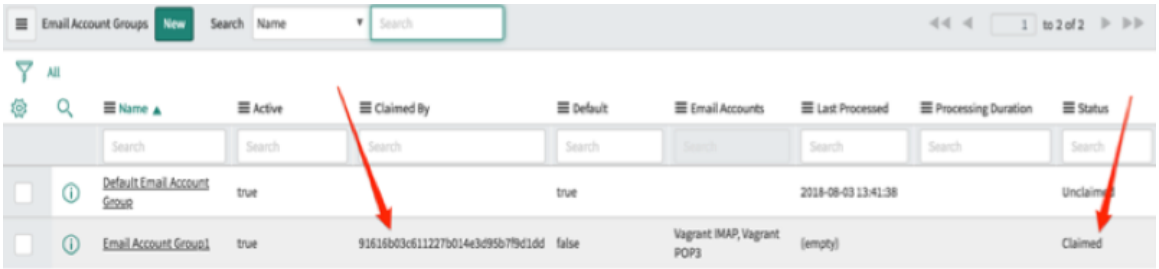
Example:

メールアカウントグループ：未要求の処理状態



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールアカウントグループ：要求済みの処理状態



次のタスク
メールアカウントを微調整するには場合は、次のいずれかの方法を考慮してください。

- 別のメールアカウントグループを作成します。
- 複数のメールアカウントグループを同時に処理するために別のメールリーダージョブを作成します。

メールリーダージョブの作成

受信メールアカウント処理を微調整するためにメールアカウントグループを作成した場合は、デフォルトのメールリーダージョブに加えて、それらのアカウントグループを同時に処理するためのメールリーダージョブを作成できます。

始める前に

1. メールアカウントグループを作成します。。
2. メールアカウントグループ処理の有効化

必要なロール：email_account_admin または admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_trigger.list`」と入力します。
2. sys_trigger テーブルで、メールリーダージョブレコードを選択します。
3. メールリーダージョブフォーム内：
   a. デフォルトのメールリーダージョブと区別できるように、追加するメールリーダージョブの一意の名前を入力します。
   b. 必要な場合は、このメールリーダージョブの時間間隔を変更します。
4. フォームのコンテキストメニューで [挿入] をクリックします。
   別のメールリーダージョブが作成されます。このジョブは、デフォルトのメールリーダージョブと同時に実行され、メールアカウントグループを処理します。

次のタスク

メールアカウントグループの処理を監視し、追加のリーダージョブによって処理時間が短縮されるかどうかを判断します。必要な場合は、メールアカウント処理の微調整を続行できます。たとえば、別のメールアカウントグループの追加を検討することもできます。

メールフィルター

受信メールを無視するか、特定のメールボックスに移動するかを指定します。

メールが無視された場合、メールはインスタンスに保存されますが、処理されません。無視されたメールにアクセスするには、そのメール [sys_email] レコードを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Email Filters (com.glide.email_filter) プラグインは、Kingston 以降のリリースではデフォルトでアクティブです。Kingston より前のリリースではアクティブ化する必要があります。詳細については、「メール フィルターを有効にする」を参照してください。

デフォルトのメール フィルター

デフォルトでは、次のフィルターは [システムメールボックス] > [管理] > [フィルター] モジュールから利用可能です。

デフォルトのメール フィルター

フィルター	説明
VCAL を無視	vCalendar リクエストを含むすべてのメールを無視します。このフィルターは、インスタンスが送信されたメールへの応答を受け取ったときに不要なインシデントレコードを受信メールアクションで作成しないようにします。メール応答の vCalendar リクエストは、EmailUtils スクリプトインクルードによって識別されます。
ヘッダーを無視	特定のヘッダーを含むメールを無視します。このフィルターは *glide.pop3.ignore_headers* プロパティを上書きします。
迷惑メール - 送信者が受信者と等しい	SMTP ユーザーと同じユーザーからのメールを [迷惑メール] フォルダーにフィルタリングします。
件名を無視	件名に特定の用語またはフレーズが含まれているメールを無視します。このフィルターは *glide.pop3.ignore_subjects* プロパティを上書きします。このフィルターは、不明なユーザーからのメールには適用されません。不明なユーザーはロックアウトできます。
スパムを迷惑メール フォルダーに移動	迷惑メールとして識別されたメールを迷惑メール フォルダーに移動します。このフィルターは、ServiceNow スパムヘッダーの値をチェックします。ヘッダーが `X-ServiceNow-Spam-Status:Yes` の場合、フィルターはメールを迷惑メールフォルダーに移動します

注: このフィルターの条件が true と評価されたときのシステムの応答方法を示すように、フィルターアクションを設定します。基本システムでは、[無視としてマーク] と [迷惑メールに移動] の 2 つから選択できます。アクション スクリプトを使用して、追加のメール タスクを実行します。

スパムのスコアリングとフィルタリングを有効にする方法の詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「スパムメールのスコアリングとフィルタリング (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

メール フィルター スクリプトインクルード

メール フィルターでは、`EmailUtils` というスクリプトインクルードを使用します。これには、`vCalendar` が応答メールの本文にある場合を特定する、単純なユーティリティ関数が含まれています。このクエリの結果は、*[VCAL を無視]* メール フィルターの条件スクリプトで使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スパムスコアリングとウイルススキャン

メール サーバーを介して送信されるすべてのメッセージは、迷惑メールの可能性を評価されます。この評価に基づいて、インスタンスでは、メール フィルター プラグインを使用して顧客のインスタンス内でのフィルタリングに使用できるヘッダーを各メッセージに追加します。

また、ウイルスに感染した 1 つ以上の添付ファイルが含まれているメールには、`X-ServiceNow-Virus:INFECTED` ヘッダーが追加されます。システムはメールを無視します。

これは、ServiceNow メールインフラストラクチャを使用するインスタンスでのみ使用できます。スパムのスコアリングとフィルタリングの詳細については、KB0549426 を参照してください。

関連情報

メール フィルターを作成する

メール フィルターを作成する

メール フィルターを作成して、カスタム アクション スクリプトを適用したり、メールがフィルター条件に一致したときのアクションをフィルタリングしたりすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムメールボックス] > [管理] > [フィルター]へ移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	メールフィルターの名前。
アプリケーション	メールフィルターのアプリケーションスコープ。
順番	メールフィルターの同じテーブルの他のフィルターに対する優先度。フィルターの優先度を他のフィルターより高くするには、入力する数値を小さくします。
有効	メールフィルターを有効にするオプション。
簡単な説明	フィルターの機能の説明。
条件	フィルタリングするメールを定義する条件。
条件スクリプト	フィルタリングするメールを定義するスクリプト。他のテーブル、変数、またはメソッドにアクセスするには、このスクリプトを使用します。たとえば、[VCAL を無視] フィルターの条件スクリプトは、vCalendar 添付ファイルを検出する EmailUtils スクリプトインクルードの結果を検索します。
アクション スクリプト	フィルター条件が true と評価されたときに実行される追加の動作を定義するアクションスクリプト。これには、デフォルトのフィルター アクションに含まれていないメール アクションを含めることができます。基本システムでは、アクション スクリプトを、メール ログ (システム ログ > メール) に公開されるエラー文字列を生成するのに使用します。

4. ヘッダーバーで右クリックし、コンテキストメニューから [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクションのフィルター] 関連リストが表示されます。

5. 関連リストで [新規] をクリックします。
6. このフィルターの条件が true と評価されたときのシステムの応答方法を選択します。

   基本システムでは、[無視としてマーク] と [迷惑メールに移動] の 2 つから選択できます。アクション スクリプトを使用して、追加のメール タスクを実行します。

   > **注:** スクリプトを使用して追加のメールアクションを作成する前に、受信メール アクションを参照してください。ビジネス ルールと同様に、受信メールアクションでは条件とスクリプトの両方を使用し、インスタンスが受け取るメールに多くの有用なアクションを提供できます。

メールサービス

`メールサービス` API は、インスタンスにメール API をインストールするためのエンドポイントを提供します。

デフォルトで、`メールサービス`ではアドミンだけにメール API へのアクセスを許可しています。アドミニストレーターは、次の方法でメール API へのアクセス権を付与できます。

1. email_api_send ロールにリンクされたメール [sys_email] テーブルにレコードを作成するためのアクセス制御を追加します。
2. アドミン以外のユーザーに email_api_send ロールを割り当てます。
3. アドミン以外のユーザーが通知のターゲット テーブルへの読み取りアクセス権を持っていることを確認します。たとえば、インシデントのメール通知には、インシデント テーブルへの読み取りアクセスが必要です。

email_api_send ロールを持つアドミン以外のユーザーは、REST API エクスプローラー から `メール API` にアクセスできます。

システムアドレスフィルターの作成

メールアドレスフィルターを受信/送信メールに適用する方法を定義します。

始める前に

「メールアドレスフィルターの設定」の手順を完了してください。

必要なロール：email_account_admin

このタスクについて

システムアドレスフィルターでは、許可リストと拒否リストのメールアドレスフィルターを組み合わせて使用できます。

システムアドレスフィルターでは、拒否リストにのみ表示され、許可リストには表示されないドメインまたはアドレスをブロックします。システムアドレスフィルターが特定のドメインまたはアドレスを効果的にブロックするようにするには、次の点を確認します。

- ドメインまたはアドレスが少なくとも 1 つの拒否リストに含まれている
- ドメインまたはアドレスがいずれの許可リストにも含まれていない

手順

1. [すべて] > [システムメールボックス] > [管理] > [システムアドレスフィルター]へ移動し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	システムアドレスフィルターの名前。
有効	システムアドレスフィルターを有効にするオプション。
タイプ	システムアドレスフィルターのタイプ。次のいずれかを選択します。 送信 インスタンスからメールを受信できるドメインとメールアドレスを制御します。SMTP サーバーにシステムアドレスフィルターを使用することを計画している場合は、このオプションを選択します。 受信 インスタンスにメールを送信できるドメインとメールアドレスを制御します。IMAP または POP3 サーバーにシステムアドレスフィルターを使用することを計画している場合は、このオプションを選択します。
アプリケーション	システムアドレスフィルターのアプリケーションスコープ。
デフォルト	このシステムアドレスフィルターをデフォルトの受信または送信フィルターとして使用するオプション。 特定のメールアカウントの送信者と受信者を制御するには、このフィールドをオフのままにします。
簡単な説明	システムアドレスフィルターの説明。
メールアドレスのフィルター	システムアドレスフィルターに適用するメールアドレスフィルター。 デフォルトでは、単一のシステムアドレスフィルターに関連付けることができるメールアドレスフィルターの最大数は 100 です。*glide.email_system_address_filter.max_address_filters* プロパティを設定することで、この制限を再設定できます。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果

デフォルトの送信フィルターは、すべてのアクティブな SMTP メールアカウントに自動的に適用されます。デフォルトの受信フィルターは、すべてのアクティブな IMAP または POP3 メールアカウントに自動的に適用されます。

デフォルト以外のフィルターの場合、次のステップは、フィルターをメールアカウントに手動で適用することです。メールアカウントにフィルターを適用する方法の詳細については、「メールアカウントの作成」を参照してください。

メールの暗号化 - S/MIME プロトコル

セキュア / 多目的インターネットメール拡張 (S/MIME) は、データの機密性、信頼性、および完全性をサポートする、デジタル署名および暗号化されたメールを送信するためのエンドツーエンド暗号化プロトコルです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

S/MIME の概要

権限を持つアドミニストレーターは、S/MIME を有効にして設定できます。S/MIME のすべての機能を使用するには、次の内容を理解する必要があります。

- デジタル署名と署名検証
- メッセージ暗号化と復号化
- 公開鍵
- デジタル証明書

デジタル署名と検証

デジタル署名により、S/MIME はメールの送信者の本人確認を行います。この検証により、次のことが確認されます。

- メールのメッセージは、送信者によって送信されたメッセージです。
- メッセージは適切な送信者から送信されたもので、送信者になりすました人からではありません。

メッセージ暗号化と復号化

S/MIME は暗号化を使用してメールの内容を保護し、受信者のみがコンテンツを復号化できるようにします。暗号化はコード化された情報を作成するため、情報が復号化されて読み取り可能になるまで読み取られたり理解されたりすることはありません。メッセージの暗号化は、機密性とデータの完全性という 2 つの重要なセキュリティ要因に役立ちます。

公開鍵

S/MIME はキーペアと非対称暗号化を使用します。キーペアの秘密鍵は送信者のみに属します。秘密鍵が使用されている場合は、その鍵の所有者が使用しています。

公開鍵暗号化により、送信者と受信者間の安全な通信が保証されます。どちらもキーペアを 1 つ持っており、1 つは秘密鍵、もう 1 つは公開鍵です。

公開鍵は送信者と受信者の間で共有されます。公開鍵は 1 つの秘密鍵とのみペアになります。対応する公開鍵は、ペアの秘密鍵とそのペアの秘密鍵のみを識別するために使用されます。公開鍵は複数の受信者が使用できます。

キーペアを使用して以下を実行できます。

- 署名、および署名の検証
- メールの内容の暗号化と復号化

S/MIME デジタル署名と暗号化を使用するには、送信者と受信者のそれぞれが有効にしている必要があります。また、互いを識別するために、デジタル証明書を介して公開鍵を送信または交換する必要もあります。

キー管理と暗号化モジュールの詳細については、「キー管理フレームワークリファレンス」を参照してください。

デジタル証明書

デジタル証明書は、キーペアの公開鍵を送信するのに役立ちます。デジタル証明書は、ID や有効性に関する情報、およびその他の必要な情報を提供するデジタル認証情報です。デジタル証明書は認定局 (CA) によって発行され、特定の期間のみ有効です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ServiceNow® は、ServiceNow メールインフラユーザーに S/MIME 証明書を提供しません。ユーザーは、サードパーティの S/MIME 証明書ソリューションプロバイダーから発行された S/MIME 証明書を取得する必要があります。

S/MIME 送信メール

送信メールの署名

Now Platform は送信者 (インスタンスメールアカウント) の秘密鍵を使用し、受信者は公開鍵を使用して署名を検証します。

送信メールの暗号化

Now Platform は受信者の公開鍵を使用してメールを暗号化し、各受信者は秘密鍵を使用してメールを復号化します。

受信メールの S/MIME

受信メールの署名検証

送信者は秘密鍵を使用してメールに署名し、Now Platform は送信者の公開鍵を使用して署名を検証します。

受信メールの復号化

送信者は公開鍵を使用してメールを暗号化し、 Now Platform は秘密鍵を使用してメールを復号化します。

S/MIME メールのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Notifications に対して S/MIME メールプラグイン (com.glide.email.smime) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、S/MIME メールプラグイン (com.glide.email.smime) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
S/MIME キーペアのインポート

メール用の **S/MIME** の設定

S/MIME は、デジタル署名および暗号化されたメールを送信して、機密性、信頼性、および完全性を確保するためのプロトコルです。

送信メール用の **S/MIME** の設定 (署名と暗号化)

次の目的で、送信メールに S/MIME を使用できます。

- デジタル署名
- 暗号化
- デジタル署名と暗号化

S/MIME を設定するには、アドミンが次のものを用意する必要があります。

- email_account_admin ロールと sn_kmf.cryptographic_manager ロール
- キーペア (秘密鍵と公開鍵)
- CA 証明書
- メール証明書

インスタンスのメールアカウントキーペアとメール証明書をアップロードし、送信 S/MIME プロパティを有効にします。詳細については、「S/MIME を有効にする」を参照してください。

複数の受信者が存在し、一部の受信者が有効な証明書を持っていない場合、メールは有効な証明書を持つ受信者にのみ送信されます。

受信メールの **S/MIME** の設定 (署名検証と復号化)

受信メールの S/MIME は、次の目的で使用できます。

- 署名検証
- 復号化
- 署名検証と復号化

受信 S/MIME プロパティの有効化については、「S/MIME を有効にする 」を参照して ください。

システムがメッセージの復号化に失敗した場合、メールに対して受信アクションは実行されず、「受信 - 応答なし」ステータスに移行します。

署名を検証できない場合や署名が無効な場合に、受信した署名付きメールを無視するようにシステムを設定するには、アドミニストレーターが *email.inbound.smime.ignore_unverified_emails* を作成して true に設定します。

キー管理と暗号化モジュールの詳細については、「キー管理フレームワークリファレンス」を参照してください。

S/MIME キーペアのインポート

送信メールに署名したりメールを復号化したりするために、秘密鍵と証明書で構成される S/MIME のキーペアをインポートします。

始める前に
必要なロール：email_account_admin と sn_kmf.cryptographic_manager

インスタンスメールアカウントに対応する秘密鍵と公開鍵のペアをアップロードします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キーエイリアスが必要です。

注: PKCS12 ファイルを作成するときは、必ずキーエイリアスを使用して作成してください。

ファイル形式が PKCS #12 であることを確認します。

このタスクについて

このビデオでは、次の手順を実行する方法を紹介します。 このビデオでは、S/MIME キーペアをインポートする方法を示します

手順

1. [すべて] > [システムメールボックス] > [管理] > [メールアカウント]へ移動します。
2. メールアカウントを選択します。

   注: キーペアは、メールアカウントではなくメールアドレスに関連付けられています。

3. **[SMIME** キーペアのインポート] 関連リンクを選択します。
4. [暗号化仕様] タブを選択し、キーエイリアスを選択します。
   [アルゴリズム定義] 画面が表示されます。
5. [アルゴリズム定義] フォームに入力します。

アルゴリズム定義フォーム

フィールド	説明
暗号化モジュール	読み取り専用。選択した暗号化モジュールの名前が表示されます。
暗号化の目的	SMIME 暗号化の目的
アルゴリズム	暗号化の目的を達成するために使用されるアルゴリズムのタイプ。アルゴリズムはキーの作成元も制御します。選択した暗号化の目的に基づいて自動的に調整されます。
リソース交換用モジュールの登録	クローンまたはバックアップが一意のキーを取得できるようにします。 注: このボックスはオンにしないでください。

6. [次へ] を選択します。
7. 暗号化仕様の [ライフサイクル定義] 画面で、[適用先] 列からキーライフサイクルを選択します。

キーライフサイクルフィールド

適用先	ライフサイクルが適用される選択されたキー。
フィールド用	ライフサイクルが適用されるキーの制御。
タイプ	キーライフサイクルの評価について、相対値、絶対値、なし、のいずれかを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	相対値は、キーの生成、アクティブ化、非アクティブ化など、システム内の他のデータエントリに応じて変わります。 絶対値は、日付などの正確な値です。
ライフサイクルのデフォルト	読み取り専用。設定されている場合は値を表示します。
順番	暗号化仕様のキーライフサイクル状況を処理する順序を入力します。
相対期間	キーが有効である年数、月数、または日数。
相対期間タイプ	ライフサイクルの期間：年、月、または日。
相対操作	前または後。
相対的	期間が関連するフィールド。相対期間または操作が選択されているかどうかを表示します。

8. [更新] を選択します。
9. [次へ] を選択します。
10. [キーの作成元] 画面の [作成元] フィールドで **[PKCS12** からインポート] を選択し、 **[** キーのエイリアス] フィールドにキーのエイリアスを入力します。
11. [次へ] を選択します。
12. [キーの作成] 画面で、[キーのインポート] を選択します。
13. [キーストア/証明書のインポート] ダイアログボックスで、キーストアのパスワードを入力し、キーストア/証明書をインポートします。
    a. [キーストアパスワードを入力してください] フィールドにパスワードを入力します。
    b. [キーストア/証明書のインポート] フィールドで、[参照] を選択し、インポートする証明書を選択します。
    c. **[OK]** を選択します。
14. [モジュールキー] タブを選択してキーを表示します。

    キーの保護情報は、秘密鍵および公開鍵とともに [モジュールキー] タブに保存されます。[キーのライフサイクル状況] が [アクティブ] に設定されます。

CA 証明書のアップロード

デジタル CA (認証局) 証明書をアップロードして、安全な通信のためにメール証明書を検証します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > **[SMIME]** > **[CA** 証明書]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 添付ファイルアイコン を選択して、CA 証明書をアップロードします。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	CA 証明書の一意の名前。
タイプ	CA 証明書のタイプ。
有効期限通知	有効期限を有効にするオプション。
有効期限切れ前に警告	警告を送信する有効期限までの日数。
有効	CA 証明書を有効にするオプション。
簡単な説明	CA 証明書の説明。

5. [送信] を選択します。

次のタスク
メール証明書のアップロード。

メール証明書のアップロード

メール証明書をアップロードして、受信メールの署名の検証、送信メールの暗号化、またはその両方を実行して、安全な通信を実現します。

始める前に

- インスタンスへの署名を有効にするには、インスタンスのメールアカウントに対応する秘密鍵と公開鍵のペアをアップロードします。
- インスタンスでの暗号化を有効にし、暗号化されたメールを受信者のメールアドレスに送信するには、受信者のメール アドレスに対応する公開鍵/証明書をアップロードします。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > **[SMIME]** > [メール証明書]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 添付ファイルアイコン を選択して、メール証明書をアップロードします。
4. フォームのフィールドに入力します。

S/MIME メール証明書フォーム

フィールド	説明
メール	メールを送信するためのメールアドレス。
有効期限通知	有効期限を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
期限切れ時に通知	自分自身を追加して、有効期限が切れる前に通知を受け取るようにします。
有効期限切れ前に警告	警告を送信する有効期限までの日数。
有効	メール証明書を有効にするチェックボックス。
キーストアパスワード	PKCS #12 ファイルを保護するためのキーのパスワード。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
簡単な説明	このメール証明書の説明。

5. [送信] を選択します。

次のタスク
S/MIME を有効にする を有効にします。

S/MIME を有効にする

受信メールと送信メールの S/MIME 設定を構成します。

受信メールと送信メールの **S/MIME** の有効化

[システムメールボックス] または [システムプロパティ] モジュールの [メールプロパティ] ページから、メールのプロパティを構成できます。

メールのプロパティは、次のいずれかのモジュールから利用できます。

- システム メールボックス > メール プロパティ
- システム プロパティ > メール プロパティ

送信 **S/MIME** 構成

暗号化については、PEM 形式の受信者のメール証明書と発行機関の CA 証明書をアップロードする必要があります。詳細については、「メール証明書のアップロード」と「CA 証明書のアップロード」を参照してください。

署名については、メールアカウントのキーペアを P12 形式でアップロードする必要があります。詳細については、「S/MIME キーペアのインポート」を参照してください。

送信 **S/MIME** 構成プロパティ

設定	関連プロパティ
送信メールにデジタル署名を追加。	email.outbound.smime.signing.enabled
送信メールで公開証明書を送信。	email.outbound.smime.signing.send_public_cert
メッセージのコンテンツと添付ファイルを暗号化。	email.outbound.smime.encryption.enabled
暗号化アルゴリズム。**[AES-CBC]** または **[AES-GCM]**を選択します。 **注:** [AES-GCM] を選択する前に、S/MIME 用にクライアントで GCM がサポートされているかどうかを確認してください。	email.outbound.smime.encryption.algo

受信 **S/MIME** 構成

復号化については、PEM 形式の受信者のメール証明書と発行機関の CA 証明書をアップロードする必要があります。詳細については、「メール証明書のアップロード」と「CA 証明書のアップロード」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名検証については、メールアカウントのキーペアを P12 形式でアップロードする必要があります。詳細については、「S/MIME キーペアのインポート」を参照してください。

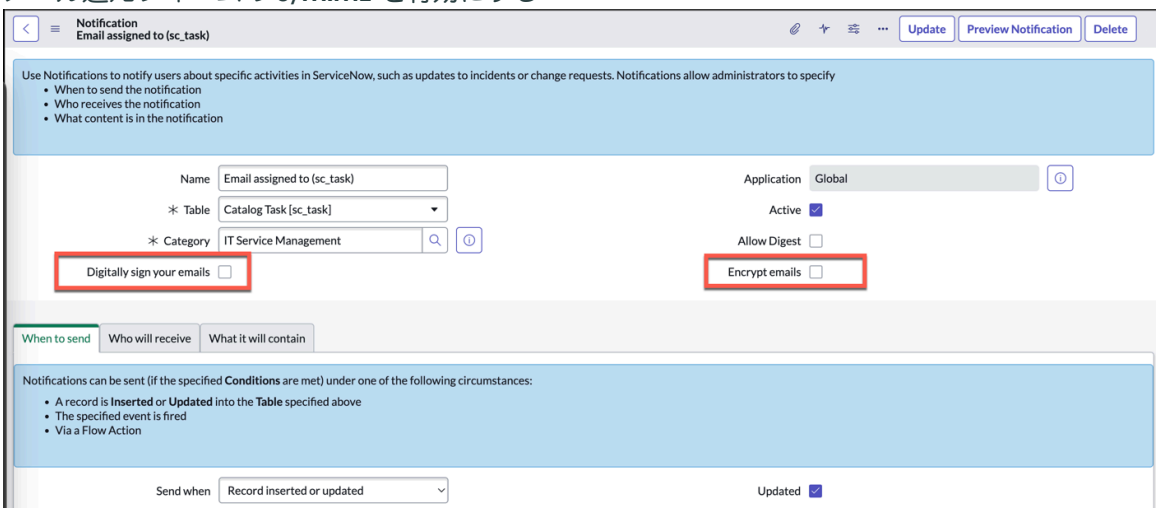
受信 **S/MIME** 構成プロパティ

設定	関連プロパティ
受信メールの署名の確認。	email.inbound.smime.verify_sign
受信メールを復号化。	email.inbound.smime.decrypt

メール通知フォームの S/MIME を有効にする

メールにデジタル署名する場合やメールを暗号化する場合は、[すべて] > [メール] > [通知] に移動し、[新規] を選択します。メールにデジタル署名する場合は、[メールにデジタル署名を追加] チェックボックスをオンにします。メールを暗号化する場合は、[メールを暗号化] チェックボックスをオンにします。

メール通知フォームの **S/MIME** を有効にする



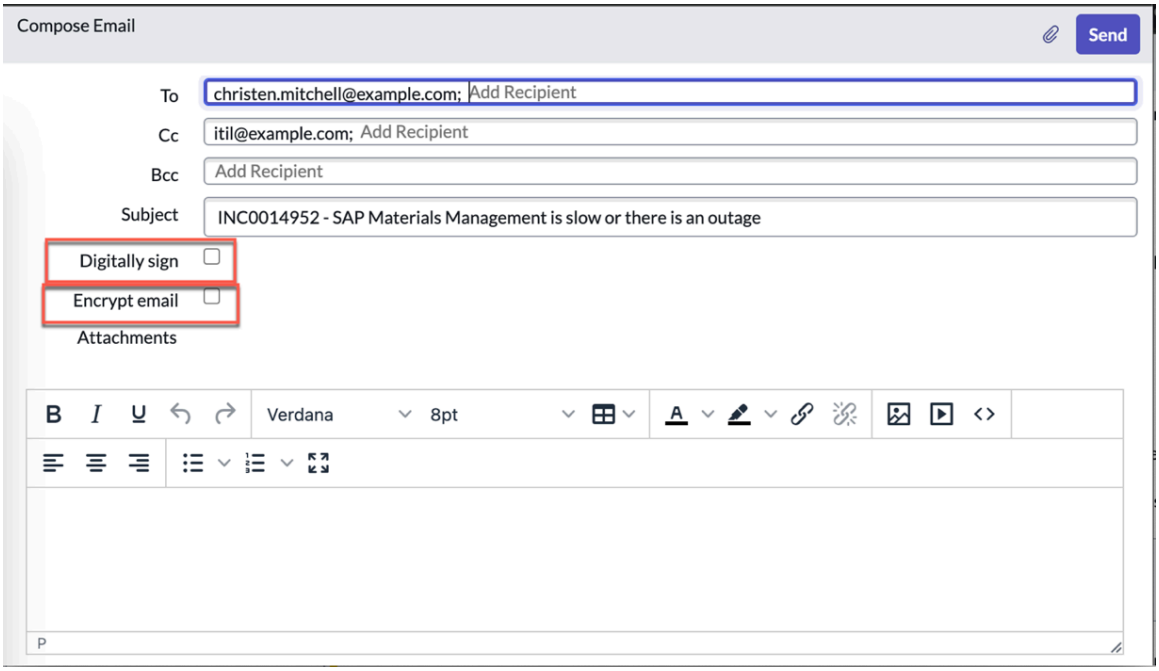
詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。

メールクライアントの S/MIME を有効にする

メール作成フォームで、メールにデジタル署名する場合は [メールにデジタル署名を追加] チェックボックスをオンにします。メールを暗号化する場合は [メールを暗号化] チェックボックスをオンにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールクライアントの **S/MIME** を有効にする



参照

参照セクションには、メール管理に関する追加情報が記載されています。

メール サイズの制限

大量のメール メッセージによる問題を防ぐため、システムでは、メール本文の最大許容サイズ、添付ファイルの合計サイズ、メールごとの添付ファイル数に制限が設定されています。

システムキャパシティを超えるメールまたは添付ファイルは、想定どおりに処理されない場合があります。メールと添付ファイルが想定どおりに処理されるように、メールと添付ファイルのサイズを制限するプロパティを構成できます。

メッセージ本文のサイズ制限のプロパティ

受信と送信のメールメッセージに許容される最大メール本文サイズを制御するプロパティを追加します。

プロパティ

デフォルトでは、システムはメールの **body** と **body_text** フィールドで最大 524,000 文字を処理します。

システムプロパティ *glide.email.inbound.max_body_chars* と *glide.email.outbound.max_body_chars* を追加および設定して、メール本文のサイズ制限を増減されることができます。設定された制限を超えると、メール本文は切り捨てられます。たとえば、*glide.email.inbound.max_body_chars* の本文サイズ制限を 1,000 文字に設定しても、受信メールが 2,000 文字の場合、メール本文は 1,000 文字で切り捨てられます。

メッセージ本文のサイズ制限のプロパティ

名前	説明
glide.email.inbound.max_body_chars	各受信メールに許可される最大本文サイズを文字数で設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージ本文のサイズ制限のプロパティ (続く)

名前	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：524288
glide.email.outbound.max_body_chars	送信メールごとに許可される最大本文サイズを文字数で設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：524288

注: 異なるプロパティ、*com.glide.attachment.max_size* はシステム内の添付ファイルの最大許容ファイルサイズを設定し、*glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes* および *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes* のより大きい値を上書きします。

受信メール本文の処理

受信メールの場合、システムでは *glide.email.inbound.max_body_chars* プロパティで設定された最大本文サイズが適用されます。本文サイズが設定値を超えた場合：

- システムでは、メールによってトリガーされる受信メールアクションは実行されません。
- メール フォームの本文テキストは、システムによって切り捨てられます。
- 警告が記録され、[メール] フォームの [エラー文字列] フィールドが設定されます。このようなメールのログメッセージは次のように表示されます：`Email set to receive-ignored because its size exceeds the value set in glide.email.inbound.max_body_chars.` (サイズが com.glide.email.max_body_bytes で設定された値を超えているため、メールは receive-ignored に設定されました。)

送信メール本文の処理

送信メールの場合、システムでは *glide.email.outbound.max_body_chars* プロパティで設定された最大本文サイズが適用されます。本文サイズが設定値を超えた場合：

- メールは送信されません。
- メール フォームの本文テキストは、システムによって切り捨てられます。
- 警告が記録され、[メール] フォームの [エラー文字列] フィールドが設定されます。このようなメールのログメッセージは次のように表示されます：`Email set to receive-ignored because its size exceeds the value set in glide.email.outbound.max_body_chars. 1337 character(s) were truncated from the body field.` (サイズが glide.email.outbound.max_body_bytes で設定された値を超えているため、メールは receive-ignored に設定されました。1337 文字が、本文フィールドから切り捨てられました。)

関連情報

詳細なメールプロパティ

添付ファイル制限プロパティ

メールの添付ファイル制限を制御するプロパティがいくつかあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべてのメール添付ファイルのステータスを確認するには、メール添付ファイル [sys_email_attachment] テーブルに移動します。

プロパティ

すべてのプロパティは、システム プロパティ [sys_properties] テーブルにあります。次のプロパティを過度に大きな値に設定すると、パフォーマンスの問題が発生する可能性があります。

添付ファイル制限プロパティ

名前	説明
glide.email.inbound.max_attachment_count	受信メールに許可される添付ファイルの最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30 • 詳細 ：受信メール添付ファイル処理
glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes	受信メールごとに許可される最大の合計添付ファイル サイズをバイト数で設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：18874368 • 詳細 ：受信メール添付ファイル処理
glide.email.outbound.max_attachment_count	送信メールに許可される添付ファイルの最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30 • 詳細 ：送信メール添付ファイル処理
glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes	送信メールごとに許可される最大の合計添付ファイル サイズをバイト数で設定します。メールを送信するには、システムでメールの内容をエンコードする必要があります。この処理により、添付ファイルを含むメールのサイズが大幅に大きくなる場合があります。このプロパティは、最大メール サイズよりも余裕を持った小さい値に設定することをお勧めします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

添付ファイル制限プロパティ (続く)

名前	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：18874368 • 詳細 ：送信メール添付ファイル処理

注: 異なるプロパティ、*com.glide.attachment.max_size* はシステム内の添付ファイルの最大許容ファイルサイズを設定し、*glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes* および *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes* のより大きい値を上書きします。

受信メールの添付ファイル処理

受信メールの場合、システムでは *glide.email.inbound.max_attachment_count* と *glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes* プロパティで設定された添付ファイルの最大数とサイズが適用されます。受信メールの添付ファイルがいずれかの値を超えると、添付ファイルは破棄されます。メールの添付ファイル [sys_email_attachment] テーブルに、破棄されたファイル名とその破棄理由を含むレコードが作成されます。破棄されたファイルはメール [sys_email] レコードに残ります。 システムが添付ファイルを処理する順序によって、どの添付ファイルが破棄されるかが決まります。この順序は、メールごとに異なる場合があります。

受信メールの添付ファイルが破棄されると、*inbound.email_attachments.discarded* イベントが発生します。イベントを使用して、メール送信者に警告する通知をトリガーすることができます。イベントによってトリガーされる通知の例については、非アクティブな「デモメール添付ファイルが破棄されました (Demo Email Attachment(s) Discarded)」通知を参照してください。

同一の添付ファイルが存在する場合、受信メールの添付ファイルはターゲットレコードに添付できません。

送信メールの添付ファイル処理

送信メールの場合、システムでは *glide.email.outbound.max_attachment_count* と *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes* プロパティで設定された添付ファイルの最大数とサイズが適用されます。メール レコードはさまざまなソースから作成されるため、設定された添付ファイルの制限を超えている場合があります。

メール [sys_email] テーブルから送信できる状態にあるメールは、送信添付ファイルの制限に従います。メールがいずれかの制限を超える場合、メールシステム ログの警告をトリガーし、最大数または最大合計ファイル サイズまでの添付ファイルと一緒に送信されます。

このようなメールのログメッセージは次のように表示されます：`Maximum combined attachment size exceeded. (max:15728640 bytes). One or more attachment records ignored.`（添付ファイルの最大合計サイズを超えました。(最大：`15728640` バイト）1 つ以上の添付ファイル レコードが無視されました。）

通知、スケジュール済みレポート、エクスポートされたテーブルのメール

通知をトリガーするレコードのすべての添付ファイルを含めるように通知を設定できます。添付ファイルがいずれかの送信メール添付ファイル制限を超えた場合、システムは超過の添付ファイルをメールから除外し、警告メッセージをログに記録します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポートを添付ファイルとしてメール配信でスケジュールすることができます。大きなレポートは、送信添付ファイルのサイズ制限を超えている場合があります。この場合、レポートは添付されずにスケジュール済みレポート メールが送信され、警告メッセージがログに記録されます。この問題を回避するには、レポートを添付ファイルとして送信する代わりに、サイズの大きなレポートにリンクを送信します。

ユーザーが構成済みの警告しきい値を超える多数のレコードをリストからエクスポートしようとすると、エクスポートされたレコードを添付ファイルとしてメールで送信するオプションがダイアログボックスに表示されます。添付ファイルが送信添付ファイルのサイズ制限を超えた場合、エクスポートされたレコード リストを添付せずにメールを送信し、警告メッセージをログに記録します。

バウンスメールアドレスのステータスを確認する

変更するメールアドレスレコードを選択し、必要に応じて [ステータス] フィールドを更新します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムログ] > [バウンスメールアドレス]に移動します。
2. メールアドレスのステータスから、ステータスを選択し、メールアドレスをブロックまたはブロック解除したいステータスを選択します。

   重要: ステータスを変更する前に、その特定のメールアドレスの失敗理由に対処してください。

3. [確認]アイコン ( ) を選択して、ステータスを確認します。

システム通知

ユーザーに関係する可能性があるレコードの変更をユーザーに警告するように通知を設定します。メール、SMS テキストメッセージ、プッシュ通知、またはメッセージングアプリによってユーザーに通知することができます。

開始するには

メール通知と SMS 通知	プッシュ通知	メッセージングアプリケーションでの通知
メール通知を使用して、選択したユーザーにシステムのメール通知または SMS 通知を送信します	モバイルデバイスへのプッシュ通知	Now Actions アプリを使用してインスタンス用のメッセージアプリを設定します

トラブルシューティングとヘルプ

- 通知メールのトラブルシューティング
- プラットフォーム のコミュニティで質問する/質問に回答する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

メール通知/SMS 通知

メール通知を使用して、インシデントの更新や変更要求など、システム内の特定のアクティビティについて、選択したユーザーにメールまたは SMS 通知を送信します。

メール通知では、アドミニストレーターは次のことを指定できます。

- 通知の送信時期
- 通知の受信者
- 通知の内容
- メール ダイジェストでの通知配信の可否と、可能な場合はその内容

追加のメール通知オプションを利用することができます。ユーザーは通知を登録することができ、アドミニストレーターは一部の通知を必須にすることができます。

アドミニストレーターには、既存のメール通知をリッチ HTML 形式に変換するオプションもあります。この形式には、次のような利点があります。

- 生の HTML コンテンツを、WYSIWYG 形式に変換。
- コンテンツは、豊富な機能を備えた HTML エディターで編集可能。
- メール スクリプトは、複数のメール通知で再利用できる単一の読みやすい短信に集約されます。
- リンク切れを防ぐため、インスタンスと関連する URL にリンクされている画像やインシデントなどのアイテムを、絶対リンクに変換。たとえば、インシデントが相対 URL を使用してリンクされている場合、そのリンクを絶対リンクに変換。

注: すべての新しいメール通知は、デフォルトでリッチ HTML 形式になっています。

注: インスタンスでは、暗号化されたメール メッセージの送受信はできません。システムでは、暗号化されたコンテンツをプレーン テキストまたは HTML で処理することができないため、暗号化されたメールの本文は取り除かれます。

メール通知を SMS 通知としても送信するには、通知の受信者が SMS チャネルの通知に登録している必要があります。メール通知の件名行が使用され、SMS メッセージに変換されます。アドミニストレーターが SMS 通知にメール通知の件名を使用しない場合は、メールテンプレートフォームまたはメール通知フォームで代替の SMS メッセージを定義できます。詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。

SMS チャネルの作成の詳細については、「通知チャネルを作成する」を参照してください。

SMS 通知の設定の詳細については、 KB0712569 を参照してください。

インスタンスで受信メールを処理する方法を変更するには、受信メールアクション を参照してください。通知または受信メールアクションが処理されないときにシステムが表示するメッセージの例については、システムメールログおよびメールボックス を参照してください。

通知カテゴリを作成する

通知カテゴリを作成して、ユーザーの通知設定に一覧表示されている関連のある通知を識別し、グループ化することができます。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
新しいカテゴリを追加する前に、通知カテゴリ [sys_notification_category] テーブルの基本システム通知カテゴリを確認して、新しいカテゴリが必要かどうかを判断してください。

手順
1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知カテゴリ]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 通知のファミリを識別するためのカテゴリの [名前] を入力します。
   ユーザーにとって意味を成すカテゴリ名を指定すると、通知設定の適切なカテゴリで簡単に通知を見つけることができます。
4. カテゴリを識別する [簡単な説明] を入力します。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
新しいカテゴリが通知カテゴリ [sys_notification_category] テーブルに追加されます。新しいカテゴリを使用する少なくとも 1 つのアクティブな通知を作成すると、カテゴリと通知がユーザーの通知設定に一覧表示されます (システム設定ウィンドウの [通知] タブ)。

メール通知を作成する

送信時期、受信者、含まれる内容、およびメールダイジェストで配信できるかどうかを指定して、メール通知を作成します。

始める前に
必要なロール：admin
通知を作成または更新するときは、次の項目を考慮してください。

- 通知受信者はアクティブ ユーザーで、定義された有効なメールアドレスを持っている必要があります。

  ServiceNow ユーザーまたはグループのメンバーをユーザー [sys_user] テーブルのアクティブ ユーザーとして定義する必要があります。また、通知デバイス [cmn_notif_device] テーブルで、これらのユーザーの有効なメールアドレスがプライマリ チャネル (デバイス) に定義されている必要があります。アクティブなプロファイルと有効なメールアドレスを持っていないユーザーは、通知を受信できません。

- 通知受信者は、適切な通知設定を有効にしておく必要があります。

  通知が登録可能な場合、ServiceNow の各ユーザーまたはグループのメンバーには、通知設定で有効になっている通知に対する通知とチャネル (デバイス) がある必要があります。アドミニストレーターは、通知設定を確認して設定するために、ユーザーに代わって操作することができます。

- メール通知を SMS 通知としても送信するには、通知の受信者が SMS チャネルの通知に登録している必要があります。SMS チャネルの作成の詳細については、「通知チャネルを作成する」を参照してください。
- 通知を作成または更新したら、[プレビュー通知] オプションを使用して検証します。たとえば、追加したリンクのテストや、通知受信者の確認を行います。詳細については、「メール通知のプレビュー」を参照してください。
- フィルターとクエリに使用できる演算子の詳細については、「フィルターとクエリに使用できる演算子」を参照してください。

このタスクについて
このビデオを視聴して、ユーザーからのメッセージに応答してインスタンスが実行できる処理について習得してください。このビデオは、さらにユーザーへのメール通知を作成または変更する方法も示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

https://player.vimeo.com/video/995190091?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

通知フォームで次のタブを使用して、メール通知を設定します。

- 送信タイミング - 通知を送信するために必要な条件。
- 受信者 - 通知の受信者。
- 含む内容 - 通知の内容。
- 通知を含めるダイジェスト - 通知をダイジェストで配信できる場合のメール ダイジェストのコンテンツ。

注: フォームの一部のフィールドが表示されていない場合は、[詳細] ビューに切り替えます。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じて、通知フォームの上部にあるフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	メール通知の一意の名前を入力します。記述的な名前はメール通知の目的を特定するのに役立ちます。例：Incident Opened＆Unassigned (未アサインのオープン インシデント)
テーブル	インシデント [incident] のように、通知をリンクさせるデータベーステーブルを選択します。 **重要:** タスク [task] テーブルは選択しないでください。このテーブルは他のテーブルを拡張するためのものです。タスクテーブル上で直接実行される通知はサポートされていません。 **注:** 同じアプリケーション適用範囲内にあるテーブルとデータベース ビューのみがリストに表示されます。
Type (タイプ)	作成する通知のタイプ (メールまたは会議の招待) を選択します。
アクティブ	チェックボックスをオンにすると、メール通知が有効になります。
カテゴリ	この通知が属するカテゴリを選択します。カテゴリは、関連する通知を識別してグループ化します。この通知は、アクティブで購読可能な場合は、各ユーザーの通知設定で選択されたカテゴリ (システム設定ウィンドウの [通知] タブ) に一覧表示されます。 **注:** カテゴリを [未分類] にしないでください。ユーザーが自分の通知リストで通知を見つけることができなくなる可能性があります。 新しいカテゴリが必要な場合は、通知カテゴリを作成するを参照してください。
ダイジェスト	メール ダイジェストが通知用に作成される場合は、チェック ボックスをオンにします。オンすると、ダイジェスト コンテンツを作成するための [通知を含めるダイジェスト] タブが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
を許可	
説明	この通知の説明を入力します。

4. [送信時期] タブのフィールドに入力します。

> **注:** 同じトリガーが複数の通知を生成する場合、通知は 1 つだけ送信されます。他のすべての通知は、件名と本文が異なる場合でもシステムで重複しているとみなされます。「重複を無視する」のビジネス ルールで、この機能を制御します。

フィールド	説明
送信条件	通知が送信される条件を選択します。 ◦ レコードが挿入または更新された時 ◦ 特定のイベントが発生した時 ◦ フローデザイナーの通知ステップ の時
重み付け	[必須] 重複する通知に対して相対的な通知優先度の数値を設定します。 通知のターゲットテーブルと受信者が同じ場合、重み付けが異なると、重複していると見なされます。重み付けが同じ場合は、件名と本文 (ウォーターマークを除く) が重複する通知として認定されるかどうかを確認するために、追加の評価が行われます。通知が重複している場合は、最も高い重み付けの通知のみが送信されます。他のすべての通知は、送信トレイからスキップ メールボックスに移動されます。デフォルト値 0 の場合は、システムから (条件が満たされていると仮定して) 通知が送信されます。 たとえば、サービスデスク エージェントがインシデントにコメントを追加した後、すぐにそれをクローズしたとします。デフォルトでは、これらのアクションは、コメントされたインシデント通知とクローズされたインシデント通知の両方をトリガーします。 ただし、両方の Notify はインシデントテーブルからのもので、インシデントの発信者にも通知されます。システムでは、重み付けが最も高い通知のみを送信します。この場合は、クローズされたインシデント通知です。 **注:** SMTP Sender のスケジュール済みジョブによって、メールの送信頻度が決まります。デフォルトでは、このジョブは毎分実行されます。
条件	条件ビルダーを使用して、この通知を送信する条件を選択します。たとえば、[優先度] > [次の値を超える] > **[3 -** 中] を選択すると、優先度が「高」および「重大」のインシデントについてのみ通知を送信します。
挿入済み	レコードが挿入されたときにメール通知を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。このフィールドは、[送信タイミング] フィールドを [レコードの挿入または更新された時] に設定した場合に表示されます。
更新日時	レコードが更新されたときのメール通知を有効にするには、このチェック ボックスをオンにします。このフィールドは、[送信タイミング] フィールドを [レコードの挿入または更新された時] に設定した場合に表示されます。
イベント名	この通知をトリガーするイベントを選択します。このフィールドは、[送信タイミング] フィールドを [イベントが発生した時] に設定した場合に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
詳細条件	現在のメール レコードに基づいた通知、フィールド値の変更、またはシステムプロパティの変更など、特定のアクションを実行するスクリプトを作成します。 通知を送信するには、詳細条件のスクリプトで、**true** を返すようにするか、グローバル回答変数を **true** に設定する必要があります。 詳細条件のスクリプトでは、次のグローバル変数を使用します。 ◦ *current*: 通知がリンクされているテーブルの現在のレコードが含まれます。 ◦ *event*: 通知をトリガーしたイベントが含まれます。 注: [詳細条件] フィールドは、通知に設定した他の条件に加えて評価されます。通知を送信するには、条件と詳細条件の両方で、判定が true になる必要があります。

5. [受信者] タブのフィールドに入力します。

   次の例は、タブのデフォルトビューを示しています。詳細ビューには、追加のフィールドが含まれています (表参照)。

   ヒント: 通知の受信者リストは、ユーザーを 1,000 人までに制限するよう考慮してください。デフォルトでは、通知に 100 人を超える受信者が含まれている場合、システムはそれぞれ最大 100 人の受信者を含む複数の通知メッセージを作成します。受信者の制限を変更するには、システムプロパティ *glide.email.smtp.max_recipients* を設定します。

フィールド	説明
ユーザー	メール通知を受信するユーザーを選択します。虫眼鏡アイコンを使用するか、メールアドレスを手動で追加することで、ユーザーを検索できます。このユーザー リストは静的です。
フィールド内のユーザーまたはグループ	ユーザー [sys_user] テーブルまたはグループ [sys_user_group] テーブルを参照するターゲットレコードから、フィールドを選択します。選択した各フィールドのユーザーまたはグループに通知が送信されます。たとえば、通知でインシデント [incident] テーブルが使用されている場合は、[開始者] フィールドを選択すると、インシデントを開始したユーザーまたはグループに通知を送信できます。このユーザーまたはグループのリストは可変であり、関連するタスク レコードの値に依存します。また、メールアドレスの文字列を含むフィールドを選択すると、そのアドレスに通知を送信することもできます。 注: フィールドセレクター—のプラス記号を選択して、関連するフィールドを選択することで、参照フィールドの値にドット連結することができます。 ユーザー [sys_user] テーブルで非アクティブなレコードを持つユーザーを通知の宛先に入れた場合、システムはそのユーザーに通知を送信しません。
グループ	メール通知を受信するグループを選択します。虫眼鏡アイコンを使用するか、グループ名を手動で入力してグループを検索できます。このグループ リストは静的です。 注: グループメンバーは、グループレコードで [含めるメンバー] が選択されている場合のみ個々の通知を受信します。
代理人を除外	このオプションを選択すると、インスタンスは、ユーザーおよび選択したグループのメンバーの代理人にはメール通知を送信しなくなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
イベント作成者に送信	このチェック ボックスをオンにすると、通知プロセスを開始する操作を行った担当者にも通知を送信します。受信者フィールドの 1 つにイベント作成者が指定されていない場合、イベント作成者はこのフィールドの設定に関係なく通知を受信しません。 新しい通知については、このオプションはデフォルトで選択されています。 特定のメール通知を受信できない理由を知りたい場合は、ServiceNow コミュニティで ServiceNow 技術サポートエンジニアによるブログ記事 「Troubleshooting email notifications - Send to the Event Creator (メール通知のトラブルシューティング - イベント作成者に送信)」を参照してください。
イベントパラメーター 1 に受信者含む	イベント パラメーター 1 に 1 つ以上の通知受信者が含まれている (コンマ区切りリストで) 場合は、このチェック ボックスを選択します。このフィールドは、[送信条件] フィールドが [イベントが発生した時] に設定されている場合にのみ表示されます。
イベントパラメーター 2 に受信者含む	イベント パラメーター 2 に 1 つ以上の通知受信者が含まれている (コンマ区切りリストで) 場合は、このチェック ボックスを選択します。このフィールドは、[送信条件] フィールドが [イベントが発生した時] に設定されている場合にのみ表示されます。
登録可能	すべてのユーザーがこの通知に登録できるようにするには、このチェックボックスを選択します。詳細については、「サブスクリプションベースの通知」を参照してください。 **注:** レコードに機密データまたは保護されたデータが含まれている場合は、通常アクセス権を持つユーザーおよびグループにのみ受信者リストを制限し、[登録可能] オプションは有効にしないでください。個人データまたは機密データが公開されないように通知コンテンツを構成することもできます。たとえば、関連付けられたレコードへのリンクを挿入して、詳細が通知内で表示されないようにすることができます。

システムでは、アクセス制御に基づいた受信者の除外は行いません。受信者は、ユーザーインターフェイスから通常はアクセスできないレコードに関するメールを受信できます。たとえば、要求者が通常アクセスできないレコードでも、代理でオープンにされたインシデントやカタログ要求に関するメールを要求者が受け取ることができます。通知にレコードの詳細が含まれている場合は、すべての受信者がこれらの詳細を必要としていることを確認してください。

注: デフォルトでは、送信元にメール通知は送信されません。たとえば、instanceABC@service-now.com からのメール通知は instanceABC@service-now.com に送信されません。ループを回避するためにこういった動作は、システムによって防止されています。

6. [内容] タブのフィールドに入力します。
次の例は、タブのデフォルトビューを示しています。詳細ビューには、追加のフィールドが含まれています (表参照)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メールテンプレート	既存のコンテンツを再利用する場合は、メール テンプレートを選択して、メール通知にコンテンツを追加します。次の条件のいずれかに一致するメールテンプレートのみを選択できます。 ◦通知と同じスコープおよびテーブルを共有する ◦同じスコープを共有しているが、テーブルが指定されていない ◦同じテーブルを共有し、グローバルスコープにある
件名	メール メッセージの件名を入力します。件名には、[変数の選択] 列の変数を含めることができます。 空の場合は、[メール テンプレート] の値「件名」が使用されます。このフィールドに値を入力すると、入力値でテンプレートの値が上書きされます。 受信者が SMS チャネルのメール通知に登録している場合、メール通知の件名が SMS メッセージとして送信されます。別の SMS メッセージを送信するには、メールテンプレートまたはメール通知のフォームで **[SMS** 代替]フィールドに入力します。
メッセージ HTML	メール通知メッセージの内容を入力します。メッセージには、[変数の選択] 列の変数を含めることができます。 変数は、通知テーブル、その親テーブル、参照テーブルからの使用可能な列名にマップされます。変数を使用して、インシデントの簡単な説明、コメント、作業メモなど、テーブルのレコードの値を含めることができます。 [メッセージ **HTML]** フィールドは、コンテンツ タイプを **[HTML** とプレーン テキスト] または **[HTML** のみ] に設定した場合にのみ表示されます。 空の場合は、[メール テンプレート] の値「メッセージ **HTML**」が使用されます。このフィールドに値を入力すると、入力値でテンプレートの値が上書きされます。 `<p>` または `<div>` 要素をメール通知に余分に追加するのを防ぐ方法については、ServiceNow コミュニティ で ServiceNow のスタッフによるブログ記事「Extra line spacing with paragraph tags in email client (メールクライアントでの段落タグによる余分な行間隔)」を参照してください。
SMS 代替	SMS デバイスに送信する通知メッセージを入力します。SMS 代替メッセージは 140 文字に制限されています。 空の場合は、[メール テンプレート] の値「**SMS** 代替」が使用されます。このフィールドに値を入力すると、入力値でテンプレートの値が上書きされます。 このフォームまたはメールテンプレートの **[SMS** 代替] フィールドに入力しないと、メール通知の件名が SMS メッセージとして使用されます。
重要性	メールメッセージの重要度を「低」または「高」で設定します。
コンテンツタイプ	メール通知のコンテンツ タイプを選択します。 ◦HTML およびプレーン テキスト ◦HTML のみ ◦プレーン テキストのみ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	デフォルトでは、**[HTML** のみ] が有効です。
添付ファイルを含める	このチェック ボックスをオンにすると、トリガー レコードのすべての添付ファイルをメールの添付ファイルとして送信します。
ウォーターマークを省略	このチェック ボックスを使用して、各メールに添付されているウォーターマークを適用または削除します。メールにウォーターマークが含まれていない場合、システムは受信アクションの条件を確認してタスクレコードを作成または更新します。詳細およびウォーターマークを非表示にする別の方法については、通知メールのウォーターマークを参照してください。
メッセージテキスト	プレーン テキストで送信する通知メッセージを入力します。このフィールドは、コンテンツ タイプを **[HTML**とプレーン テキスト] または [プレーン テキストのみ] に設定した場合に表示されます。 空の場合は、[メール テンプレート] の値「メッセージ テキスト」が使用されます。このフィールドに値を入力すると、入力値でテンプレートの値が上書きされます。
送信元	メール通知の [差出人] フィールドで使用するメールアドレスを入力します。例：helpdesk@yourcompany.com メールは有効な形式である必要があります。形式が無効の場合、フィールドの近くに通知メッセージが表示されます。 このアドレスを変更するには、たとえばスパム検出に Sender Policy Framework (SPF) レコードを使用している場合には、メール転送を有効にするなどの詳細メールセットアップが必要な場合があります。
返信先	メール通知への返信先として使用されるメールアドレスを入力します。例：helpdesk@yourcompany.com メールは有効な形式である必要があります。形式が無効の場合、フィールドの近くに通知メッセージが表示されます。このフィールドには、複数のメールアドレスを追加できません。 このアドレスを変更するには、メール転送を有効にするなどの詳細メールセットアップが必要です。
プッシュメッセージのみ	通知をプッシュ通知としてのみモバイル端末に送信する場合に、このオプションを選択します。プッシュ通知機能がアクティブである必要があります。
プッシュメッセージ	1 つ以上のプッシュ メッセージを通知に関連付けます。プッシュ通知機能がアクティブである必要があります。 **注:** プッシュ メッセージと通知は、同じテーブルに対して行う必要があります。

7. [ダイジェストを許可] チェックボックスをオンにした場合は、[ダイジェストの内容] タブのフィールドに入力して、通知用のメールダイジェストコンテンツを作成します。
次の例は、タブのデフォルトビューを示しています。詳細ビューには、追加のフィールドが含まれています (表参照)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ダイジェスト テンプレート	ヘッダーやフッターなどの既存のコンテンツを再利用する場合は、メールテンプレートを選択して、メールダイジェストにコンテンツを追加します。
ダイジェストの件名	メール ダイジェストの件名を入力します。件名には、[変数の選択] 列の変数を含めることができます。 空の場合は、[メール テンプレート] の値「件名」が使用されます。このフィールドに値を入力すると、入力値でテンプレートの値が上書きされます。
ダイジェスト HTML	メール ダイジェストで繰り返し使用する内容を入力します。ダイジェスト コンテンツには、[変数の選択] 列の変数を含めることができます。 変数は、通知テーブル、その親テーブル、参照テーブルからの使用可能な列名にマップされます。変数を使用して、インシデントの簡単な説明、コメント、作業メモなど、テーブルのレコードの値を含めることができます。 `<p>` または `<div>` 要素をメールダイジェストに余分に追加するのを防ぐ方法については、ServiceNow コミュニティ で ServiceNow のスタッフによるブログ記事「Extra line spacing with paragraph tags in email client (メールクライアントでの段落タグによる余分な行間隔)」を参照してください。
ダイジェスト セパレーター (HTML)	この行を使用して、ダイジェストで要約された各項目を区切ります。
ダイジェスト元	メール ダイジェストの [差出人] フィールドで使用するメールアドレスを入力します。例：helpdesk@yourcompany.com メールアドレスは有効な形式である必要があります。形式が無効の場合、フィールドの近くに通知メッセージが表示されます。 このアドレスを変更するには、メール転送を有効にするなどの詳細メールセットアップが必要です。
ダイジェスト返信先	メール ダイジェストへの返信先として使用されるメールアドレスを入力します。例：helpdesk@yourcompany.com メールは有効な形式である必要があります。形式が無効の場合、フィールドの近くに通知メッセージが表示されます。 このアドレスを変更するには、メール転送を有効にするなどの詳細メールセットアップが必要です。
ダイジェスト テキスト	プレーン テキストで送信するメール ダイジェストで繰り返し使用する内容を入力します。このフィールドは、コンテンツ タイプを **[HTML**とプレーン テキスト] または [プレーン テキストのみ] に設定した場合に表示されます。
ダイジェスト セパレーター (テキスト)	[オプション] ダッシュ文字を使用して、ダイジェストで要約された各項目を区切ります。このフィールドは、コンテンツ タイプを **[HTML**とプレーン テキスト] または [プレーン テキストのみ] に設定した場合に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知を保存または更新すると、ユーザーの通知設定で、メールダイジェストオプションを通知に使用できるようになります。

8. 通知の作成が完了したら、[送信] を選択します。または、通知の変更が完了した場合は、[更新] をクリックします。

次のタスク

たとえば、[プレビュー通知] オプションを使用して通知を確認すると、次のことが分かります。

- [件名] と [メッセージ] フィールドがどのように表示されるか。
- どのユーザーが通知を受け取るか、または受け取らないか (および受け取らない理由)。

従来のメール通知をリッチ **HTML** に変換する

デフォルトでは、新しいメール通知はリッチ HTML 形式で作成されますが、レガシーの通知をリッチ HTML に変換することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知] に移動します。
2. メール通知の一覧画面で、変換するメール通知の名前をクリックします。
3. [内容] タブをクリックします。
4. [リッチ **HTML** エディターに切り替え] をクリックします。

   システムでは、[メッセージ] フィールドから生の HTML をコピーして、[メッセージ**HTML]** フィールドでリッチ HTML に変換します。また、本文中のメール スクリプトは自動的にメール スクリプト `[sys_script_email]` テーブルに保存され、通知本文で埋め込みスクリプト タグに置き換えられます。この処理により、通知本文が読みやすくなります。

   注: 画面下部の文字列「div」は、[メッセージ **HTML]** フィールド内でのユーザーのカーソル位置を示しています。この場合、カーソルは HTML `<div>` タグを含む行にあります。

次のタスク

Eureka より前のバージョンで作成されたメール通知をリッチ HTML に変換すると、メール スクリプトは自動的にメール スクリプト [sys_script_email] テーブルに移動され、そのスクリプト名のある埋め込みスクリプト タグが自動的に通知本文に挿入されます。

新しいメール通知を作成するときは、[システム通知] > [メール] > [通知メール スクリプト] を使用します。スクリプトが完了したら、埋め込みスクリプト タグ `${mail_script:script name}` をメール通知本文に追加します。これにより、複数のメール通知で同じスクリプトを簡単に使用できるようになります。1 つの通知から次の通知にコピー & ペーストする必要があるのは、埋め込みスクリプト タグだけです。

レコードに保存されている新規または変換されたメール通知またはテンプレートの本文に、`<mail_script> </mail_script>` で囲まれたメール スクリプトを手動で入力すると、そのメール スクリプトを変換するかどうかを尋ねるメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

無効なメールスクリプトメッセージ

多くの場合は、変換されていないメール スクリプトでは HTML エディター内からの実行に失敗します。[はい] を選択した場合、スクリプトはメール スクリプト [sys_script_email] テーブルに追加され、本文で埋め込みスクリプト タグに自動的に置き換えられます。メール スクリプトを元の形式で表示するには、メール通知を開き、[通知スクリプトを表示] 関連リンクをクリックします。

通知によって生成されたメール レコードの可視化を制限する

機密情報を含むターゲット メール レコードへの読み取りアクセスを制限する条件を定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

メール アクセス制限 [email_access_restriction] テーブルを使用して、機密情報を含む通知によって生成されたメール レコードへの読み取りアクセスを制御する条件を定義します。これらの条件は、メール [sys_email] テーブルのベース システム ACL によって処理されます。
通知のアクセスを制限する条件を指定すると、メール レコードは、通知に対して指定された条件に一致するユーザーにのみ表示されます。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メールアクセス制限]へ移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

フィールド	説明
通知	制限の必要なメール レコードを生成する通知を選択します。
アプリケーション	アプリケーション スコープを表示します。
テーブル	選択した通知のターゲット テーブルを表示します。
条件	条件ビルダーを使用して、メール レコードにアクセスできるユーザーを決定します。メール レコードへの読み取りアクセスを可能にするには、条件の判定が true になる必要があります。
説明	読み取りアクセス制限の簡単な説明を入力します。

4. [送信] をクリックします。

メール通知の詳細な条件

詳細条件を使用して、現在のメール レコード、フィールド値の変更、またはシステムプロパティに基づいて通知を送信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細条件を使用して通知を送信するには、次のいずれかの方法を使用できます。

- 値を返す関数を呼び出す
- スクリプトを使用してグローバル変数 `answer` を設定する

たとえば、次のコードでは、セルフサービス要求の送信者が XYZ グループのメンバーである場合、システムがメール通知を送信しないようにする関数を呼び出します。

```
(function() {
  var groupMember = gs.getUser();
  return !groupMember.isMemberOf('XYZ');
})();
```

または、`answer` 変数を使用して同じ詳細条件をスクリプト化することもできます。

```
var groupMember = gs.getUser();
  if(groupMember.isMemberOf('XYZ')){
    answer = false;
  } else {
    answer = true;
  };
```

通知を送信するには、スクリプトで、`answer` の変数を **true** に設定する必要があります。条件なしのスクリプトを作成する場合、`answer` の値は変数に設定した最後の値と等しくなります。

スクリプトベースの条件を [詳細条件] フィールドで追加するには、メール通知フォームを設定してフィールドを追加します。フォームを構成することなく[詳細] ビューのフィールドにアクセスすることができます。

詳細条件のスクリプトでは、次のビジネス ルール グローバル変数を使用します。

- current：通知がリンクされているテーブルの現在のレコードが含まれます。
- event：通知をトリガーしたイベントが含まれます。

注: [詳細条件] フィールドは、通知に設定した他の条件に加えて評価されます。通知を送信するには、条件と詳細条件の両方で、判定が true になる必要があります。

関連情報

メール通知を作成する

メール通知で HTML コンテンツを編集する

メール通知のコンテンツをさらに制御するために、基本となる HTML を編集することができます。

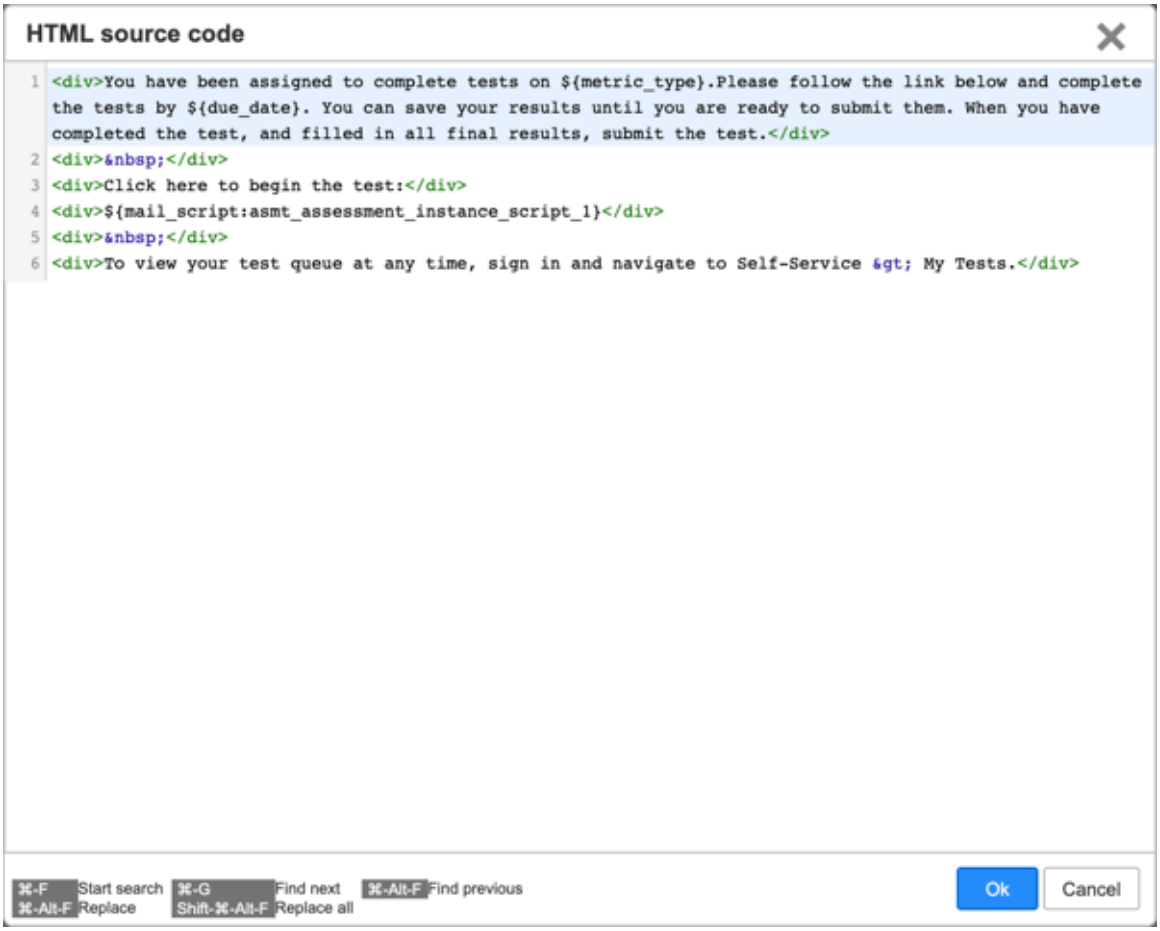
始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知] に移動します。
2. メール通知レコードを開きます。
3. フォームで、[含む内容 **(What it will contain)**] タブを開きます。
4. [メッセージ **HTML**] フィールドで、ソースコードアイコン (</>) をクリックして、HTML ソースコードエディターを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. HTML に必要な変更を加えます。
6. ウィンドウで、**[OK]** をクリックします。
7. フォームで、[更新] をクリックします。

メール通知での文書添付ファイル

スクリプトを記述したりレコードの sys ID へのリンクを付けることで、メール通知に文書やレポートを添付することができます。

ソースレコードのすべての添付ファイルを通知に含めることができます。たとえば、インシデントの更新によって通知が生成された場合は、インシデントレコードのすべての添付ファイルを通知に含めることができます。ソースレコードのすべての添付ファイルを含めるには、[詳細ビュー**(Advance view)**]に移動して、[内容] タブで [添付ファイルを含める**(include attachments)**] のチェックボックスをオンにします。メールメッセージは、添付ファイルを含めて、最大メールサイズを超えることはできません。このサイズには、MIME エンコーディングが含まれます。MIME エンコーディングの詳細については、メール サービスのサイズ制限 を参照してください。

スクリプトを使用した文書の添付

スクリプトを使用すると、それらにリンクさせてドキュメントを添付したり、システムの ID を指定してさまざまなタイプのレポートを添付したりできます。

添付ファイルへのリンク付け

通知のメッセージ内の添付ファイルレコードにリンクすることにより、通知に添付ファイルを追加できます。このリンクをクリックすると、メール受信者はインスタンスにログインして添付ファイルレコードを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この方法で添付するレコードにリンクさせるには、メール通知のスクリプト記述が必要です。たとえば、

```
template.print ( 'Attachment: <a href="/sys_attachment.do?sys_id=' +
 now_GR. sys_id + '">' + now_GR. file_name + '</a>\n ' ) ;
```

Sys ID を使用したレポートの添付

通知には、ゲージ、ダッシュボード、チャートなどのさまざまなタイプのレポートを添付することもできます。これらのレポートを添付するスクリプトでは次の構文を使用します。

```
${report:X:Y}
```

この構文では、

X は、添付するレポートのタイプ (reportID、gaugeID、dashboardID、または chartID) です。

Y は、添付するレポート、ゲージ、ダッシュボード、またはチャートのシステム ID です。

たとえば、

- ${report:reportID:<abc123>}
- ${report:gaugeID:<abc123>}
- ${report:dashboardID:<abc123>}
- ${report:chartID:<abc123>}

注: マルチレベルピボットレポートはメール通知に添付できません。

メール通知とリッチ **HTML** の改行

リッチ HTML では、メール通知やテンプレートの改行をさらに制御することができます。

改行を制御するには、メール スクリプトフォームの [改行を **HTML** に変換] チェック ボックスを使用できます。

[改行を **HTML** に変換] チェック ボックスを選択すると、以前のバージョンで改行を処理する方法が、メール通知とテンプレートで引き継がれます。メール通知またはテンプレートがリッチ HTML に変換されると、[改行を **HTML** に変換] チェック ボックスが自動的に選択されます。

新規のメール スクリプトについては、適切な HTML の改行を template.print() ステートメントに追加します。

メール通知またはテンプレートがリッチ HTML に変換されない場合、改行は自動的に タグで以前のバージョンと同じようにラップされます。古いメール スクリプトは引き続き機能します。ただし、アドミニストレーターはリッチ HTML 形式で作業することのメリットを享受できず、HTML 形式をあまり厳密に制御することができません。

新しいスクリプトの **HTML** 改行

新しいスクリプトを書くときは、明示的な HTML 改行を挿入し、[改行を **HTML** に変換] チェック ボックスをオフにすることで、メール通知が生成されたときに HTML タグが挿入されないようにします。既存の通知とテンプレートの場合は、template.print("\n") の JavaScript 関数呼び出しを template.print("<br />") で置き換えます。この置き換えによって、メール通知の HTML 形式をより詳細に制御できます。

メール通知のプレビュー

実際にインスタンスで通知を送信する前に、通知の見た目がどのようになっているかをプレビューできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
通知フォームの [送信条件] フィールドで指定されている、どちらの通知タイプでもプレビューできます。

- レコードが挿入または更新された場合 ：インスタンスの記録を変更すると、通知がトリガーされます。
- イベントが発生した場合：証明書の有効期限切れや受信メールアクションなどのイベントによって、通知がトリガーされます。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知] に移動します。
2. 通知を開くか作成します。
   プレビューを正確に表示するには、レコードを保存する必要があります。
3. フォームヘッダーで [通知をプレビュー] をクリックします。
4. [通知をプレビュー] ウィンドウで、通知が想定どおりに機能することを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
このブレークダウンソースのレコードをプレビューします	通知をトリガーするイベントのタイプ。このリストは、イベントトリガー通知をプレビューすると表示されます。次のいずれかを選択します。 ◦生成されたイベント：プレビューする人が作成する汎用的なイベントで通知をプレビューします。これは実際にはイベント レコードを生成しません。 ◦既存のイベント：インスタンス内の既存のイベント レコードでプレビューします。このオプションを選択する場合は、[イベント レコード] フィールドでイベントを選択してください。
イベント レコード	イベントによって作成された通知をプレビューする既存のイベント。このオプションは、[既存のイベント] をイベント タイプとして選択した場合に表示されます (イベントによってトリガーされる通知の場合のみ)。
イベント作成者	プレビューのために通知をトリガーしているユーザー。イベント作成者は、デフォルトで [通知のプレビュー] をクリックしたユーザーになります。 作成者は必要に応じて変更することができます。必要に応じてプレビュー レコードを変更して、通知コンテンツの変更を確認することができます。
プレビューのレコード	プレビューのために通知をトリガーしているレコード。デフォルト値では、メール通知フォームの [テーブル] フィールドで指定されたテーブルにあるレコードの 1 つが、プレビューのレコードになります。 必要に応じてプレビュー レコードを変更して、通知コンテンツの変更を確認することができます。
ユーザー	メール通知フォームの [受信者] セクションで指定されている、通知を受信するユーザー。 ◦フォーム上で指定されているすべてのユーザーが表示されますが、現在のプレビュー設定で通知を受け取るユーザーのみが黒いテキストで表示されます。 ◦指定されているが、何らかの理由で通知を受信しないユーザーは、取り消し線の付いた赤いテキストで表示されます。これらの名前の上にカーソルを置くと、ユーザーが通知を受け取らない理由が表示されます。たとえば、ユーザーの通知設定がオフになっている、などがあります。
件名と本文	テンプレートによって定義された通知の内容。プレビューの [件名] と [本文] のセクションには、テンプレートの該当する [件名] と [メッセージ] フィールドが表示されます。 テンプレートに通知をトリガーしたレコードへのリンクが含まれている場合、[プレビュー レコード] リンクが使用されます。リンクをクリックするとそのレコードに移動します。

5. 通知を確認したら、プレビューウィンドウを終了します。
6. 必要に応じて、通知またはテンプレートに必要な変更を加えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知のタイムゾーン

システム プロパティで、インスタンスがメッセージの日付と時刻スタンプに使用するタイムゾーンを制御します。

通知の日付と時刻には、受信者のタイムゾーンではなく、システム タイムゾーンが使用されます。メール プロパティ `glide.email.append.timezone` で、タイムゾーンを追加するかどうかを制御します。true の場合、インスタンスのシステムタイムゾーンが、送信メールメッセージの日付/時刻フィールドに追加されます (例：2018-07-02 04:01:14 PST)。

通知用に代替の送信メールアドレスを指定する

デフォルトでは、システムはインスタンスのデフォルト メールアドレスからすべての送信メール通知を送信しますが、代替アドレスを指定することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
複数のサービスデスクなど特定の複数メールアドレスからメール メッセージを送信する必要がある組織や、様々な言語で通知を送信する組織のために、プラットフォームでは複数の送信アドレスの設定をサポートしています。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知] に移動します。
2. クローズされたインシデントなど目的のイベントの既存の通知レコードを選択します。
3. 各送信メールアドレスに対してこの通知のコピーを作成します。
4. 通知コピーの 1 つを開き、[詳細ビュー] 関連リンクをクリックします。
5. [含む内容] セクションで、デフォルトのインスタンス アドレスとは異なるメールアドレスを [差出人] フィールドに追加します。
   差出人アドレスの作成方法の詳細については、RFC 2822 のセクション 3.6.2 を参照してください。
6. この通知への返信を別のアドレスに送信させたい場合は、[差出人] アドレスとは異なるメールアドレスを [返信先] に追加してください。

   システムでは、[差出人] フィールドのアドレスを確認します。このフィールドが空の場合は、インスタンスのデフォルト アドレスが使用されます。[返信先] フィールドが空の場合、すべての返信は通知の送信元アドレスに送信されます。[返信先] フィールドにメールアドレスが含まれている場合は、通知へのすべての返信がこのアドレスへ送信されます。
7. 同じタイプの通知に対して相互に排他的な条件を作成します。これによって、イベントが発生したときに必要な通知のみが送信されるようになります。

   たとえば、会社を特定の値とした場合、通知は [差出人] フィールドに入力されている一意のメールアドレスから届きます。
8. [更新] をクリックします。

特定の言語の送信メールアドレスを指定する

インスタンスでサポートされている言語ごとに異なるメールアドレスを指定できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 必要なイベントの通知レコードを作成またはコピーします。
2. [内容] セクションで、[差出人] フィールドに新しいメールアドレスを入力します。
3. 件名とメッセージ コンテンツを希望の言語で作成します。
4. [送信するタイミング] セクションで、以下に従って条件を作成します。
   a. [条件] フィールドのリストで、選択リストの一番下から [関連フィールドを表示] を選択します。
   b. 関連フィールドの選択リストから、受信者を識別するフィールドを選択します。

      たとえば、インシデントを呼び出したユーザに通知を送信するには、[発信者] > [ユーザー] フィールドを選択し、または、インシデントが割り当てられているユーザーに通知を送信する場合は、[担当者] > [ユーザー] フィールドを選択します。

   c. ユーザーフィールドの選択リストから、[言語] を選択します。
   d. **is** 演算子を選択します。
   e. 目的のユーザーの言語を選択して条件を完了します。
5. [更新] をクリックします。
   このイベントのすべての通知は、指定されたメールアドレスから発信され、また受信者の言語で送信されます。

通知変数

通知変数を使用して、フィールド値、レコードへのリンク、システム環境設定へのリンクなど、通知の本文に動的な情報を表示します。

構文

次の構文を使用して通知変数を指定します。

```
${variable-name+variable-parameters}
```

variable-name は、常に必要な部分です。*variable-parameters* 部分は、すべての通知変数ではサポートされていません。利用可能な場合、ほとんどの可変パラメーターはオプションです。変数名と使用可能なパラメーターについては、使用可能な通知変数のリストを参照してください。

使用可能な変数

システムでは、以下の通知変数を利用できます。

利用可能な通知変数

変数	説明	利用可能なパラメーター
${field-name}	指定したフィールドの値を表示します。	なし
${image-field-name}	レコードに関連付けられた画像を表示します。この変数は通常、画像要素のソースを指定するために HTML と共に使用されます。	なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能な通知変数 (続く)

変数	説明	利用可能なパラメーター
• URI • ${URI_REF}	現在のレコードへのリンクを表示します。 • *URI*: このリンクのテキストは単語「リンク」です。 • *URI_REF*: リンクのテキストはレコードの表示値です。 **注:** これらの変数は、ワークスペース のレコードには適用されません。ワークスペース のレコードにリンクするには、通知の URL を出力するメールスクリプトを作成します。詳細については、「ワークスペース のレコードへのリンク」を参照してください。	任意の有効な *sysparm* URL パラメーター。たとえば、 • sysparm_scriptlet • sysparm_view
• ${reference-field.URI} • ${reference-field.URI_REF}	参照フィールドにリストされているレコードへのリンクを表示します。 • *URI*: このリンクのテキストは単語「リンク」です。 • *URI_REF*: リンクのテキストはレコードの表示値です。	任意の有効な *sysparm* URL パラメーター。たとえば、 • sysparm_scriptlet • sysparm_view
${CMS_URI}	CMS ページ内の指定されたレコードへのリンクを表示します。	*<CMS-site>/<CMS-page>*: CMS ページへの必要な相対パス。
${notification:body}	メール テンプレートまたはメール通知の本文内容を表示します。この通知変数を使用して、メール レイアウトで本文コンテンツを表示する場所を指定します。	なし
$ {mail_script: スクリプト名 }	指定されたメール スクリプトを実行します。	なし
${NOTIF_UNSUB}	この通知の登録解除のリンクを表示します。	*link_text*: 引用符で囲まれたリンクとして表示するテキストを指定します。
${NOTIF_PREFS}	通知設定を行うためのリンクを表示します。	*link_text*: 引用符で囲まれたリンクとして表示するテキストを指定します。
${comments:n}	ターゲットレコードに対して行われた最新のコメントを表示します。表示するコメントの数は n です。たとえば、${comments:3} の場合、レコードに対して行われた最新の 3 つのコメントが表示されます。	0 より大きい任意の数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能な通知変数 (続く)

変数	説明	利用可能なパラメーター
	すべてのコメントを表示するには、変数 `${comments}` を使用します。	
${comments_and_work_notes:n}	ターゲットレコードに対して行われた最新のコメントと作業メモを表示します。表示するコメントと作業メモの数は n です。たとえば、`${comments_and_work_notes:3}` の場合、レコードと作業メモに対して行われた最新の 3 つのコメントと作業メモが表示されます。 すべてのコメントと作業メモを表示するには、変数 `${comments_and_work_notes}` を使用します。	0 より大きい任意の数。

例

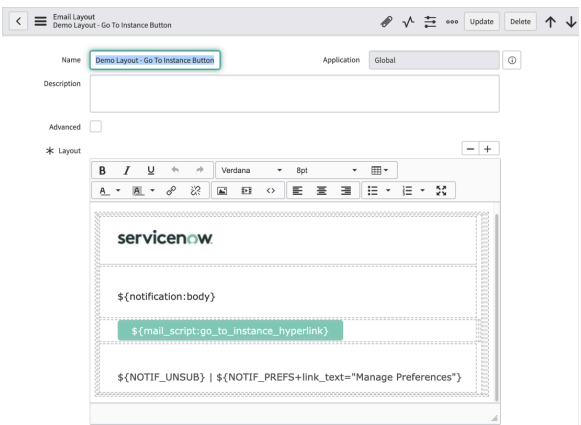
各通知変数が出力でどのようにレンダリングされるかを確認するには、次の例を参照してください。

変数	例
${field-name}	ソース： `Incident ${number} - コメントが追加されました` 出力： `Incident INC1000001 - コメントが追加されました`
${image-field-name}	ソース： `<img src='${picture}?t=medium'/>` 出力：

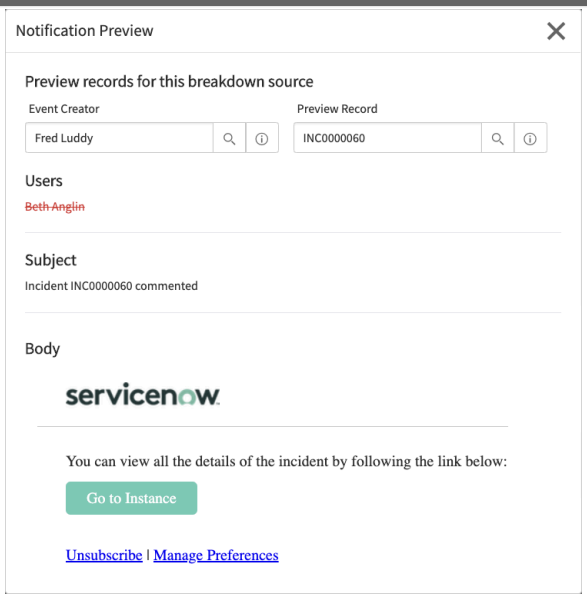
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数	例
• ${URI} • ${URI_REF}	${URI} ソース：インシデントを表示するにはこちらをクリックしてください：`${URI}` ${URI} 出力： Click here to view incident: LINK ${URI_REF} ソース：インシデントを表示するにはこちらをクリックしてください：`${URI_REF}` ${URI_REF} 出力： Click here to view incident: INC0000055

• ${reference-field.URI}
• ${reference-field.URI_REF}
	ソース：
	`Click here to view Incident: ${URI_REF}`
	`Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF}`
	
	出力： Click here to view Incident: INC0010002
	Click here to view Related Problem: PRB0040001

${CMS_URI}	ソース：`${CMS_URI+ess/incident_detail}` 出力：ターゲット CMS ページへのリンク。例：`https://<インスタンス名>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56`
${notification:body} ${ mail_script： スクリプト名 } ${NOTIF_UNSUB} ${NOTIF_PREFS}	 ソース：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

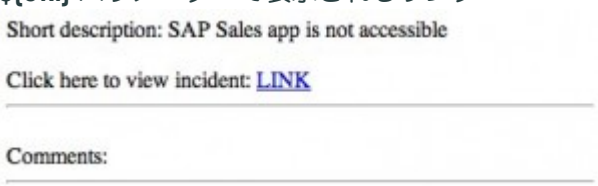
変数	例
	出力： 

メール通知のレコードへのリンク

${URI} パラメーターを送信メール本文またはテンプレートに追加すると、特定のレコードへのリンクが作成されます。

ユーザーが「リンク」の単語をクリックすると、インスタンスでは、ユーザーがまだログインしていない場合はログインを指示するメッセージを表示し、URI で指定されたレコードにリダイレクトします。

${URI} パラメーターで表示されるリンク



${URI} パラメーターには、自動的に作成された URI に加えて、sysparm の条件など、メール リンクに追加の引数を指定するための ${URI+} 形式という拡張子があります。以下に例を示します (読みやすさを考慮して空白を追加)。

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

この例では、JavaScript を実行します。

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

上記は、次の条件が満たされた場合に実行されます。

```
current.assigned_to.nil()
```

また、スクリプトによってビューが `incident_active` に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペース のレコードへのリンク

`${URI}` 変数と `${URI_REF}` 変数は、ワークスペース のレコードには適用されません。ワークスペース のレコードにリンクするには、メールスクリプトを作成し、通知で参照します。メールスクリプトを使用する詳細については、「メールの JavaScript」を参照してください。

作成するメールスクリプトは、通知への URL を出力する必要があります。URL の形式は次のとおりです。

```
https://<instance_name>/now/workspace/<workspace_name>/record/<table_name>/<sys_id>
```

次のスクリプト例は、ワークスペース のレコードへのリンクを作成するためにメールスクリプトに含める必要があるロジックを示しています。

```
// Dynamically construct an Agent Workspace URL and insert a link in the
 notification
  var agentURL = '<a href="' + gs.getProperty('glide.servlet.uri')
 + '/now/workspace/agent/record/'+ current.getTableName() + '/' +
 current.sys_id + '">' + current.number + '</a>';
  template.print(agentURL + "<br />");
```

レコードへのリンクを有効にする

特殊な *${URI}* パラメーターを送信メール本文またはテンプレートに追加すると、特定のレコードへのリンクが作成されます。

ユーザーが「リンク」の単語をクリックすると、インスタンスでは、ユーザーがまだログインしていない場合はログインを指示するメッセージを表示し、URI で指定されたレコードにリダイレクトします。

URI メール通知

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

${URI}* パラメーターには、自動的に作成された URI に加えて、sysparm の条件など、メールリンクに追加の引数を指定するための *${URI+} 形式という拡張子があります。以下に例を示します (読みやすさを考慮して空白を追加)。

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

この例では、JavaScript を実行します。

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

条件が満たされたときに JavasScript が実行されます。

```
current.assigned_to.nil()
```

また、スクリプトによってビューが *incident_active* に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンク テキストを変更する

リンク テキストとして「リンク」ではなくレコードの表示値を表示するには、${URI} パラメーターを ${URI_REF} パラメーターに置き換えて使用します。

URI_REF メール通知

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: INC0000055

Comments:

たとえば、URL にインシデント レコードが表示されている場合、リンク テキストはインシデント番号で、これはインシデントの表示値です。URL にユーザー レコードが表示されている場合は、リンク テキストがユーザー名になります。

関連するレコードへのリンク

通知は、 *${URI}* または *${URI_REF}* パラメーターの前に参照フィールドを指定することで、関連するレコードにリンクさせることができます。

関連するレコード リンクを次のようにフォーマットします。

- `${<表示する関連レコードを含む参照フィールド>.URI}`
- `${<表示する関連レコードを含む参照フィールド>.URI_REF}`

たとえば、

ID

リンク付けする関連レコード	通知レコード テーブル	参照フィールド	サンプル
承認通知から承認待ちの関連タスク レコード	承認 [sysapproval_approver]	[sysapproval] の承認	• ${sysapproval.URI} • ${sysapproval.URI_REF}
インシデント通知の関連する問題レコード	インシデント	問題 [problem_id]	• ${problem_id.URI} • ${problem_id.URI_REF}

たとえば、次の通知テンプレートでは、下図のようにメール リンクを生成します。

```
Click here to view Incident: ${URI_REF}
Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF}
```

関連レコードのリンク

Click here to view Incident: INC0010002

Click here to view Related Problem: PRB0040001

メール通知でのコンテンツ ページへのリンク

読者がページに簡単にアクセスできるように、CMS ページへのリンクを通知に入れることができます。

リンクには次の形式を使用します。 *${CMS_URI+<site>/<page>}*

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、現在のインシデントをターゲットドキュメントとして、コンテンツサイト ESS 内のインシデントのページにメール受信者をリンクさせるには、次の形式を使用します。*${CMS_URI+ess/incident_detail}*

結果のメール URL の形式は次のとおりです。`https://<インスタンス名>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56`

メールの購読解除

アドミニストレーターは、ユーザーが特定のメール メッセージの受信を停止できるように、通知に登録解除リンクを追加できます。

注: 基本のシステム通知には、登録解除および通知設定のリンクが含まれています。

システムには、登録解除リンクを作成するための 2 種類のマクロがあります。

- インスタンスへのメール メッセージを作成する登録解除リンク。
- インスタンス上のユーザーの通知設定を開く、登録解除リンク。

利用可能な登録解除マクロ

登録解除の種類	使用マクロ	説明	利用可能なパラメーター
メールによる登録解除 (未認証)	${NOTIF_UNSUB}	システムによって、HTML *mailto* ハイパーリンクが生成されます。ユーザーがリンクを選択すると、ブラウザまたはメールクライアントで、インスタンスへの事前フォーマット済み登録解除メールが作成されます。	*link_text*：引用符で囲まれたリンクとして表示するテキストを指定します。
通知設定による登録解除 (認証)	${NOTIF_PREFS}	システムは、この種類の通知では通知設定へ直接リンクするインスタンス リンクを生成します。	*link_text*：引用符で囲まれたリンクとして表示するテキストを指定します。

アドミニストレーターは、以下のような通知レコード タイプに、登録解除マクロを追加できます。

- メール レイアウト
- メール テンプレート
- メール通知

メールによる登録解除

メールの登録解除には、2 つの方法があります。

- リスト登録解除ヘッダーを使用して登録解除する

  リストの登録解除ヘッダーを使用してメール通知の登録を解除します。メールアドレスの横にある [登録解除] を選択すると、フォーム通知メールの登録を直接解除できます。登録解除要求が実行され、事前にフォーマットされたメールメッセージが自動的に送信されます。

  注: 登録解除オプションまたはボタンの配置は、使用しているメールクライアントによって異なる場合があります。

- 事前にフォーマットされたメールメッセージで登録解除する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールで登録解除するには、ユーザーのメールクライアントまたはブラウザで、次の要素を含む事前フォーマットされたメール メッセージを作成する必要があります。

- [宛先] フィールドにはインスタンスのメールアドレスが入ります。
- [件名] は、「登録解除」の文字列で始まります。
- [本文] には、「*Unsubscribe*」の名前/値のペアを持つ JSON 文字列と、さらに 2 つの名前/値のペアを含む配列の値が入ります。
  - *notification_id* パラメーターでは、ユーザーが登録解除する通知の sys_id を指定します。
  - *unsub_token* パラメーターでは、システムでメールが ServiceNow インスタンスから来ていることを確認するために使用するインスタンス ID を指定します。

注: 一部のメールクライアントや Web ブラウザ (Chrome での Gmail など) では、mailto ハイパーリンクをサポートするために追加のクライアント設定が必要です。アドミニストレーターは、メールクライアントまたはブラウザが mailto リンクをサポートしていないユーザーに対して、別の登録解除方法を提供することができます。mailto URI スキームの詳細については、RFC6068 を参照してください。

通知を登録解除する受信アクションはメールを処理して、送信者を通知の登録リストから登録解除します。メールメッセージによる登録解除では、ユーザーが最初にインスタンスで認証する必要はありません。

注: 複数のメールアドレスを登録しているユーザーの場合、プライマリメールアドレスの登録を解除すると、他のすべてのメールアドレスも自動的に登録が解除されます。Xanadu リリース以降、セカンダリメールアドレスによる登録解除がサポートされており、そのセカンダリメールアドレスに対してのみ要求が履行されます。

通知設定による登録解除

通知設定で購読を解除するには、ユーザーのブラウザでインスタンスの通知設定ページに移動する必要があります。ログイン後に、この特定の通知の通知設定が表示されます。

特定のデバイスに対して通知を無効にするなど、この通知のユーザー設定を行い、通知設定を保存して変更を有効にすることができます。

Example: 登録解除リンク

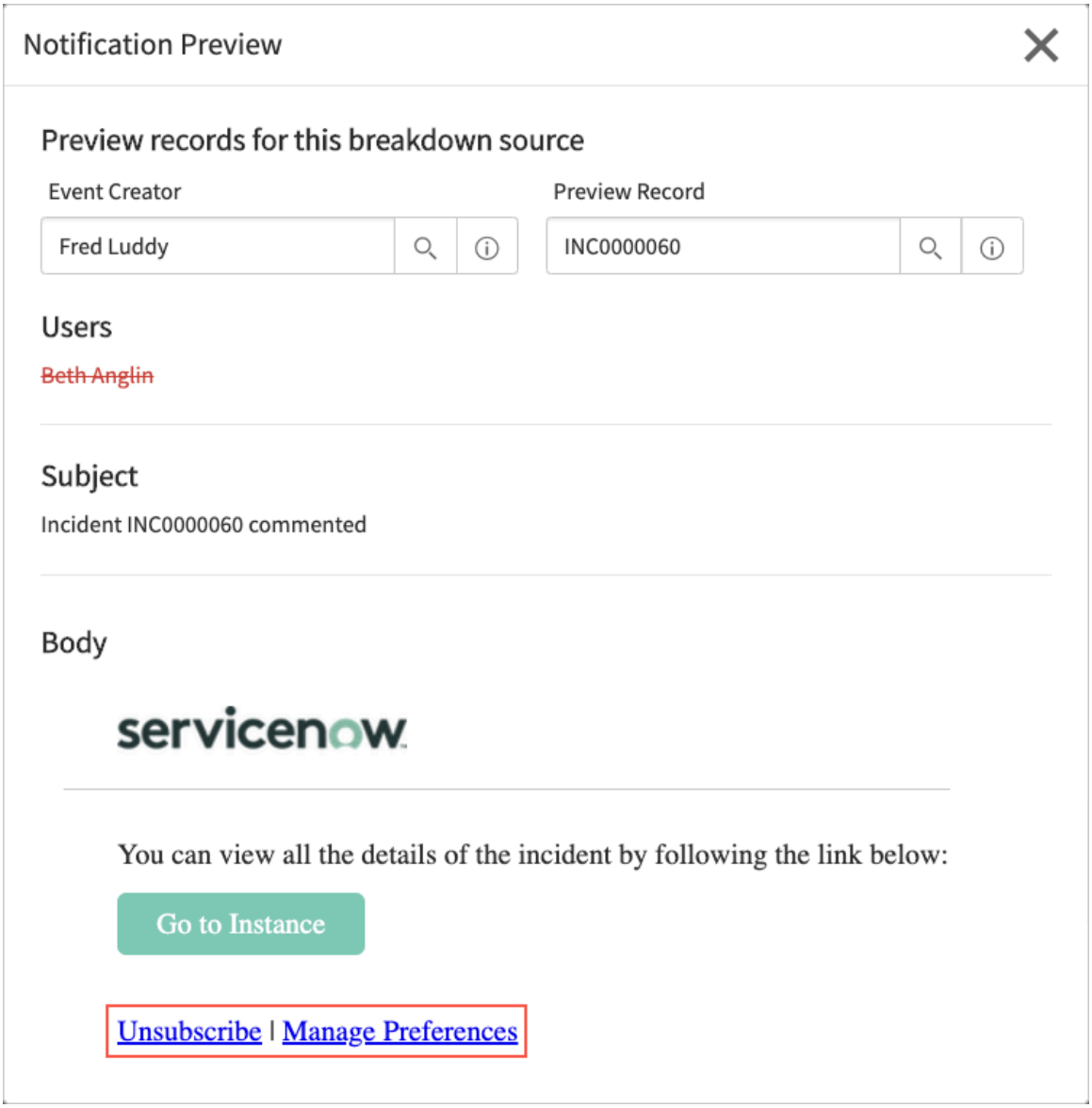
このメール レイアウトでは、各メール通知の最後にいくつかの登録解除リンクが追加されます。

```
${NOTIF_UNSUB} from this notification by email or
 ${NOTIF_UNSUB+link_text="click
      here"}.
Manage your ${NOTIF_PREFS} or ${NOTIF_PREFS+link_text="click here"}.
```

メール通知でレンダリングされると、登録解除リンクではリンク テキストのみを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

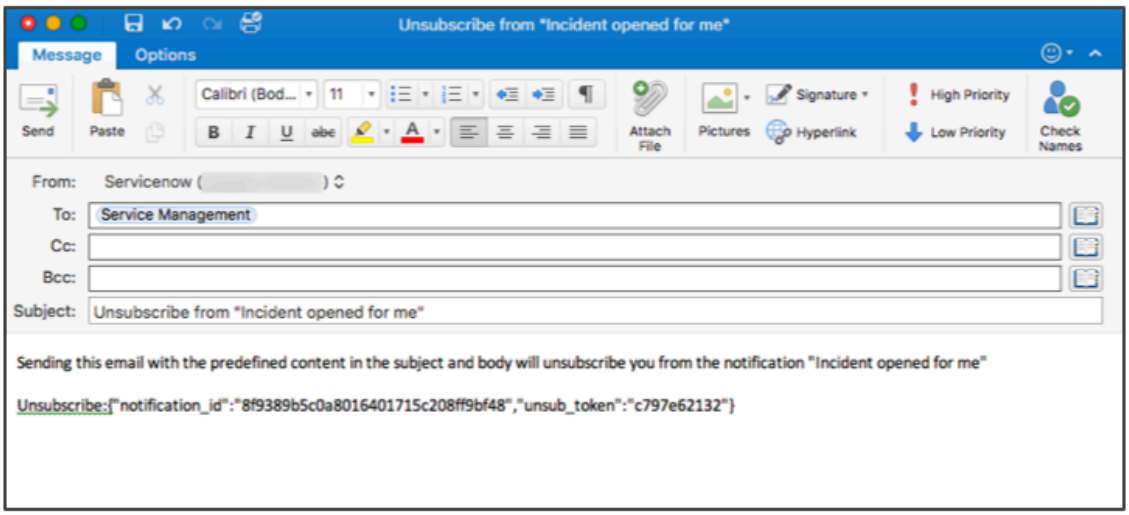
登録解除リンクを含むサンプル メール



ユーザーが登録解除リンクを選択すると、メールクライアントで次のようなメッセージが作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール メッセージによる登録解除のサンプル



メール通知用のスクリプティング

メール スクリプトによって、送信メール メッセージ内のビジネス ルールのようなスクリプトを作成できます。

メール スクリプトで、さまざまな基準に基づいてシステムのメール出力を動的に変更できます。メール スクリプトを使用すると、インシデント データの表示など簡単なタスクや、高度なデータベース クエリの作成などの複雑な作業を実行できます。

`スクリプト名`を作成したスクリプトの名前に置き換えて、埋め込みスクリプト タグ `${mail_script:スクリプト名}` をメール通知またはテンプレートの本文に追加できます。これにより、複数のメール通知またはテンプレートで同じスクリプトを簡単に使用できます。

`<mail_script>` と `</ mail_script>` で囲まれたメール スクリプトを、新規のまたは変換されたメール通知またはテンプレートの本文で手動で入力し、その後レコードを保存しようとすると、メール スクリプトを変換する必要があるかどうかを確認するメッセージが表示されます。多くの場合は、変換されていないメール スクリプトでは HTML エディター内からの実行に失敗します。[はい] を選択した場合、スクリプトはメール スクリプト [sys_script_email] テーブルに追加され、本文で埋め込みスクリプト タグ (`${mail_script:script_name}`) に自動的に置き換えられます。

メールの JavaScript

[システム通知] > [メール] > [通知メール スクリプト] でメール スクリプトを作成し、それらをスクリプト フィールドの `${mail_script:スクリプト名}` を使用して参照するようにします。

メッセージの本文にテキストを表示するには、`template.print("文字列")` 関数を使用します。

テンプレートの JavaScript

Script

```
1  template.print("<p></p>Requested items:<br />");
2
3  var gr = new GlideRecord("sc_req_item");
4  gr.addQuery("request", current.sys_id);
5  gr.query();
6  while(gr.next()) {
7      template.print(gr.number + ":  " + gr.cat_item.getDisplayValue() +
   ", Stage: " + gr.stage.getDisplayValue() + "<br />");
8  }
9
```

元のイベントからの *event.parm1* と *event.parm2* パラメーターも使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール スクリプトの作成の詳細については、開発者サイトの「メール通知スクリプト」を参照してください。

メール スクリプト API

mail_script スクリプトを処理する際は、特定の変数を使用できます。

メール スクリプト変数

変数	オブジェクトの説明

template	メール スクリプトからメール メッセージへの表示を処理します。
	template.print("メッセージ"); //メール本文にメッセージを出力します。
	template.space("スペースの数"); //メール本文にスペースを出力します。

email_action	メール通知用の GlideRecord オブジェクト (sysevent_email_action)。
イベント	通知を発行したイベント (sysevent) の GlideRecord オブジェクト。
メール	EmailOutbound オブジェクト。 利用可能なメソッド： • addAddress(文字列型，文字列アドレス，文字列表示名)：タイプは cc または bcc です。 • setFrom(文字列アドレス)：送信者のアドレスを上書きします。 • setReplyTo(文字列アドレス)：返信先アドレスを上書きします。 • setSubject(String subject)：メッセージの件名を上書きします。 • setBody(文字列メッセージ)：メッセージの本文を上書きします。 setFrom と setReplyTo によって渡されるメールアドレスは、「helpdesk@sn.com」や「表示名<helpdesk@sn.com>」などの有効な形式である必要があります。メールアドレスに「表示名」が含まれる場合、その値はインスタンスの表示名を上書きします。

関連情報

GlideEmailOutbound - スコープ付き API

メール通知のスクリプトの例

メール通知のスクリプトの例

メール通知のスクリプトの例

シンプル テキスト文字列は、メール スクリプトが機能する最も基本的な例です。このスクリプトでは、"Incident number - INC00001" のように表示されます。

```
template.print("Incident number - "+ current.number);
```

次のような高度なスクリプトは、基本システムのメール テンプレートから見つけることができます。

```
template.print("Summary of Requested items:<br />");
var now_GR = new GlideRecord("sc_req_item");
now_GR.addQuery("request", current.sysapproval);
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {
  template.print(now_GR.number + ":  " + now_GR.quantity + " X " +
 now_GR.cat_item.getDisplayValue()
                  + " at " + now_GR.cat_item.price.getDisplayValue() + "
 each <br />");
}
```

メール内のフィールド値を動的に変更するには、<mail_script> 構文内で次の関数を使用します。

```
...
email.setFrom(current.caller_id.email);
email.setReplyTo("joe.employee@yourcompany.com");
email.setSubject("This is the new subject line");
email.setBody("This is the new body");
...
```

instance_name プロパティを使用することで、インスタンス間で移行されたときに確実に通知をそのまま機能させることができます。

```
dothis();

function dothis(){
    var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
    now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
    now_GR.query();while(now_GR.next()){
        template.print('Attachment: <a href="https://'+
 gs.getProperty('instance_name')+'
  .service-now.com/sys_attachment.do?sys_id='+ now_GR.sys_id+'">'+
 now_GR.file_name+'</a>');}}
```

メール スクリプト内のメール オブジェクトを使用して、cc の受信者と bcc の受信者を指定することができます。

```
//email.addAddress(type, address, displayname);
    email.addAddress("cc","john.copy@example.com","John Roberts");
    email.addAddress("bcc","john.secret@example.com","John Roberts");
```

以下は、ユーザーを *watch_list* から cc の受信者として追加するスクリプトの例です。

```
if(!current.watch_list.nil()){
   //get watch list addresses and add to cc
   var watcherIds = current.watch_list.split(",");

   //get user records
   var user = new GlideRecord("sys_user");
   user.addQuery("sys_id", watcherIds);
   user.addQuery("notification",2);
   //email
   user.addQuery("email","!=","");
   user.query();

   while(user.next()){
      //add to cc list
      email.addAddress("cc", user.email, user.getDisplayValue());}}
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

TemplatePrinter API

GlideEmailOutbound API

便利な添付ファイル スクリプト

これは、便利な添付ファイル スクリプトの検索可能なバージョンです。

警告: ここに記載されているカスタマイズは、特定のインスタンスで使用するために開発されたものであり、Now Support ではサポートされていません。この方法は現状のまま提供され、実装の前に完全にテストする必要があります。このカスタマイズに関するすべての質問およびコメントは、コミュニティフォーラムに投稿してください。

添付ファイルをレコードからレコードにコピー

1 つのレコードから別のレコードに添付ファイルをコピーするには、以下のスクリプトを使用します。

```
GlideSysAttachment.copy('sourcetable','sys_id','destinationtable','sys_id
');
```

注: GlideSysAttachment.copy はすべての添付ファイルをコピーします。特定の添付ファイルを選択することはできません。

重複添付ファイルを削除する

添付ファイル [sys_attachment] テーブル内にある重複する添付ファイルを削除するには、ビジネスルール、スケジュール済みジョブ、またはバックグラウンドスクリプトで以下のスクリプトを使用します。

```
function fixDuplicateImages(){
  var now_GR = new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_name','LIKE','ZZ_YY%');
  now_GR.orderBy('table_sys_id');
  now_GR.orderByDesc('sys_created_on');
  now_GR.query();
  var lastID ='not_a_match';
  var lastFile ='not_a_match';
  while(now_GR.next()){
    var isDuplicate = (lastID == now_GR.table_sys_id)&&(lastFile ==
 now_GR.file_name);
    lastID = now_GR.table_sys_id;
    lastFile = now_GR.file_name;
    gs.print(now_GR.table_sys_id + ' ' + now_GR.table_name + ' ' +
 now_GR.file_name + ' ' + now_GR.sys_created_on + ' ' + isDuplicate);
    if(isDuplicate)
      now_GR.deleteRecord();
  }
}
```

リストビューでタスクに添付ファイルがあるかどうかを表示する

レコードリストビューで表示されたタスクに添付ファイルがあるかどうかを表示するには、ビジネスルールで以下のスクリプトを使用します。スクリプトには、添付ファイルあり [u_has_attachments] テーブルにカスタムフィールドが必要であることに注意してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
checkAttachment();

function checkAttachment(){
  // if inserting then the task has an attachment
  if(current.operation()=='insert') {
    hasAttachment('true'); // if deleting attachment check for other
 attachments
    if(current.operation()=='delete') {
      var timeNow3 =new GlideDateTime();
      gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow3.getNumericValue(),'jwtest');
      var attachCount = new GlideAggregate('sys_attachment');
      attachCount.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
      attachCount.addAggregate('COUNT');
      attachCount.query();
      var numAttachments ='0';

      // if no other attachments task does not have attachment
      if(attachCount.next()){
        numAttachments = attachCount.getAggregate("COUNT");
        if(numAttachments >0){
          hasAttachment ='true';
        } else {
          hasAttachment('false');
        }
        var timeNow4=new GlideDateTime();
        gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is:
 '+ timeNow4.getNumericValue(),'jwtest');
      }

function hasAttachment(answer){
  var task = new GlideRecord('task');
  task.addQuery('sys_id',current.table_sys_id);
  task.query();

  if(task.next()){
    task.u_has_attachment= answer;
    task.autoSysFields(false);  //Don't set the lastUpdatedTime or the
 Simultaneous Update Alert will likely get triggered
    task.setWorkflow(false);  //Don't allow other business rules to run,
 otherwise multiple notifications will likely be sent
    task.update();
  }
}
```

注: 挿入/削除の後にビジネスルールを実行するようにスケジュールします。

メール通知の添付ファイルへのリンク

添付ファイルへのリンクを含めるには、メール通知またはテンプレートで以下のスクリプトを使用します。

```
printattachments();

function printattachments(){
  var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
  now_GR.query();
  while(now_GR.next()){
    template.print('Attachment: <a
 href="http://'+gs.getProperty("instance_name")+'.service-now.com/sys_att
achment.do?sys_id='+ now_GR.sys_id+'">'+ now_GR.file_name+'</a>');
  }
}
```

注: 「instance_name」をインスタンス名に置き換えます。

添付ファイルのログ記録

ユーザーが添付ファイルをダウンロードするたびに、*attachment.read* イベント レコードをイベント ログに記録します。必要に応じて、これらのイベントをスクリプト アクションまたはメール通知で処理することができます。これは、添付ファイルが読み込まれたときに何かを実行したい場合に便利です。たとえば、特定の添付ファイルがいつ、誰によってダウンロードされたかを記録できます。この機能を有効にするためには、変数 *current* が sys_attachment レコードを指し示していなければならず、イベント レコードでは次のパラメーターを使用する必要があります。

- parm1：ファイル名
- parm2：テーブル名

ベースラインのメール通知

ベースラインのシステムではいくつかのメール通知を提供します。

このテーブルにリストされているイベントの一部は、ビジネス ルールには表示されず、プラットフォーム内の他の条件によって起動されます。一部のイベントはハードコードされており、ユーザーが設定することはできません。

注: 以下のテーブルリストは完全なリストではありません。製品は独自の通知を作成できます。

ベースラインメール通知の説明

メール通知	説明	トリガー イベント	イベントを制御するビジネス ルール
予約招待	タイプ：会議への招待 iCalendar 形式のメールを送信して、受信者のカレンダーに会議の招待を追加します。	itil_appointment.inserted	グローバル ビジネス ルール
予約の更新	タイプ：会議への招待 iCalendar 形式のメールを送信して、受信者のカレンダーで既存の会議を更新します。	itil_appointment.updated	グローバル ビジネス ルール
承認拒否	タイプ：メール	approval.rejected	承認者イベント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースラインメール通知の説明 (続く)

メール通知	説明	トリガー イベント	イベントを制御するビジネス ルール
	タスクベースの承認が拒否されました。承認者の名前が含まれます。		
他者による承認拒否	タイプ：メール タスクベースの承認が拒否されました。承認者の名前が含まれます。	approval.rejected.by.other	承認イベント
承認リクエスト	タイプ：メール 受信者に承認の決定を返信してもらうメールを送信します。承認メールでは、受信者は適切な返信メールを作成するリンクを選択します。これらのメールは、タスクベースの承認からのみ送信されます。	approval.inserted	承認者の変更
カタログの承認拒否	タイプ：メール カタログ要求が拒否されました。承認者の名前が含まれます。	request.approval.rejected	承認イベント
カタログの承認拒否	タイプ：メール 自身が承認者のカタログ要求がキャンセルされました。	request.approval.cancelled	承認者の変更
カタログの承認拒否	タイプ：メール 自身が承認者であるカタログ要求が作成されました。	request.approval.inserted	承認イベント
証明書の有効期限切れ	タイプ：メール X.509 証明書の有効期限が切れたことを知らせる通知。	certificate.expiring	証明書イベント
証明書の有効期限	タイプ：メール X.509 証明書の有効期限が N 日に切れることを知らせる通知。	certificate.expiring	証明書イベント
承認された変更	タイプ：メール	change.approved	変更イベントとタスク イベント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースラインメール通知の説明 (続く)

メール通知	説明	トリガー イベント	イベントを制御するビジネス ルール
	変更要求が承認されました。		
自分にアサインされた変更	タイプ：メール 変更要求がアサインされました。	change.assigned	変更イベント
自分のグループにアサインされた変更	タイプ：メール グループに変更要求がアサインされました。	change.assigned.to.group	変更イベント
(アサイニーに) コメントされた変更	タイプ：メール 変更要求にコメントが追加されました。変更要求にアサインされた担当者がメール通知を受け取ります。	change.commented	変更イベント
コメントされた変更 (アサインなし)	タイプ：メール 変更要求にコメントが追加されました。変更要求にアサインされた担当グループにメール通知が送信されます。	change.commented	変更イベント
通知の変更	タイプ：メール フォームのフィールド ラベルの変更の通知。	label.notify	
却下された変更	タイプ：メール 変更要求が却下されました。	change.rejected	変更イベントとタスク イベント
作業メモされた変更タスク (アサインなし)	タイプ：メール 変更タスクに作業メモが追加されました。変更タスクにアサインされた担当グループにメール通知が送信されます。	change_task.worknoted	変更タスク イベント
作業メモされた変更タスク (担当者宛て)	タイプ：メール 変更タスクに作業メモが追加されました。変更タスクに割り当	change_task.worknoted	変更タスク イベント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースラインメール通知の説明 (続く)

メール通知	説明	トリガー イベント	イベントを制御するビジネス ルール
	てられた担当者がメール通知を受け取ります。		
グループにアサインされたタスクの変更	タイプ：メール グループに変更タスクがアサインされました。	change_task.assigned.to.group	変更タスク イベント
自分にアサインされたタスクの変更	タイプ：メール 変更タスクがアサインされました。	change_task.assigned	変更タスク イベント
(アサイニーに) 作業メモされた変更	タイプ：メール 変更要求に作業メモが追加されました。変更要求にアサインされた担当者がメール通知を受け取ります。	change.worknoted	変更イベント
作業メモされた変更 (アサインなし)	タイプ：メール 変更要求に作業メモが追加されました。変更要求にアサインされた担当グループにメール通知が送信されます。	change.worknoted	変更イベント
アサインメール	タイプ：メール インシデントが (メールの受信者に) アサインされました。	incident.assigned	incident.events
アサインメール (sc_task)	タイプ：メール タスクが (メールの受信者に) アサインされました。 **注:** このメール通知は、レガシーのメール通知の提供計画システムで使用されていました。ワークフローでこのメール通知を使用するには、値の設定アクティビティを使用して **work_start** フィールドをワークフローで設定する必要があります。	sc_task.assigned.to.user	sc_task_events

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースラインメール通知の説明 (続く)

メール通知	説明	トリガー イベント	イベントを制御するビジネス ルール
グループへのアサインメール	タイプ：メール インシデントが、自身 (メールの受信者) がメンバーである担当グループにアサインされました。	incident.assigned.to.group	インシデント イベント
グループへのアサインメール (sc_task)	タイプ：メール サービスカタログ タスクが、自身 (メールの受信者) がメンバーである担当グループにアサインされました。	sc_task.assigned.to.group	sc_task_events
クローズ済みインシデント	タイプ：メール 自身 (メールの受信者) がオープンしたインシデントがクローズしました。	incident.updated	インシデント イベント
コメントされたインシデント	タイプ：メール 自身 (メールの受信者) がオープンしたインシデントにコメントが追加されました。この通知では、従業員セルフサービス (ESS) ユーザーのテンプレートが使用されます。	incident.commented	インシデント イベント
コメントされたインシデント	タイプ：メール 自身 (メールの受信者) にアサインされたインシデントにコメントが追加されました。この通知では、ITIL ユーザーのテンプレートが使用されます。	incident.commented	インシデント イベント
オープンされたインシデント	タイプ：メール 他の人が自身 (メールの受信者) に対してインシデントをオープンしました。この通知では、従業員セルフサービス (ESS) ユーザーのテンプレートが使用されます。	incident.inserted	インシデント イベント
オープン済みで未	タイプ：メール	incident.inserted	インシデント イベント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースラインメール通知の説明 (続く)

メール通知	説明	トリガー イベント	イベントを制御するビジネス ルール
アサインのインシデント	インシデントが開かれ、アサインされていません。この通知では、ITIL ユーザーのテンプレートが使用されます。		
解決済みインシデント	タイプ：メール 自身がオープンしたインシデントが解決され、インシデントをクローズしてよいかどうかを判断するためのフィードバックを求められています。	incident.updated	インシデント イベント
ナレッジのクローズと作成	タイプ：メール 貢献者の提出物が ナレッジベース で承認され、記事が作成されました。	kb.submission.closed_created	KB イベント
ナレッジのクローズと重複	タイプ：メール ナレッジベース への寄稿者の提出物は重複していることが確認され、記事は作成されませんでした。	kb.submission.closed_duplicate	KB イベント
ナレッジのクローズと無効	タイプ：メール 寄稿者の ナレッジベース への提出物が無効 (使用不可)と判断されました。	kb.submission.closed_invalid	KB イベント
カレンダーの変更の 通知	タイプ：会議への招待 スケジュールの受信者に変更要求を通知し、スケジュールを Microsoft Outlook カレンダーにエクスポートします。メールは、iCalendar 形式のメール形式です。	change.calendar.notify	変更イベント
カレンダーの変更削除の通知	タイプ：会議への招待 スケジュール済み変更がクローズされたか、別の人にアサインされ、Microsoft Outlook カレンダーから削除されたことを受信者に通知します。メール	change.calendar.notify.remove	変更イベント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースラインメール通知の説明 (続く)

メール通知	説明	トリガー イベント	イベントを制御するビジネス ルール
	は、iCalendar 形式のメール形式です。		
自分へアサインされた問題タスク	タイプ：メール 問題のタスクが割り当てられました。	problem_task.assigned	問題タスク イベント
グループにアサインされた問題タスク	タイプ：メール グループに問題のタスクがアサインされました。	problem_task.assigned.to.group	問題タスク イベント
作業メモされた問題タスク (担当者宛て)	タイプ：メール 問題のタスクに作業メモが追加されました。問題タスクにアサインされた担当者がメール通知を受け取ります。	problem_task.worknoted	問題タスク イベント
問題タスクに作業メモ (未割り当て)	タイプ：メール 問題のタスクに作業メモが追加されました。問題のタスクに割り当てられた担当グループにメール通知が送信されます。	problem_task.worknoted	問題タスク イベント
問題タスクに作業メモ (担当者宛て)	タイプ：メール 問題に作業メモが追加されました。問題にアサインされた担当者にメール通知が送信されます。	problem.worknoted	問題イベント
問題に作業メモ (未割り当て)	タイプ：メール 問題に作業メモが追加されました。問題にアサインされた担当グループにメール通知が送信されます。	problem.worknoted	問題イベント
リマインダーの挿入	タイプ：会議への招待 オープンタスクに関するカレンダー リマインダーを作成します。メールは、iCalendar 形式のメール形式です。	reminder.notify	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースラインメール通知の説明 (続く)

メール通知	説明	トリガー イベント	イベントを制御するビジネス ルール
リマインダーの挿入	タイプ：会議への招待 タスクがクローズまたは削除されました。この通知は、Outlook からタスク リマインダーを削除します。メールは、iCalendar 形式のメール形式です。	reminder.notify.delete	
リマインダー メールの挿入	タイプ：メール 受信者に特定のタスクに関するリマインダー メールを送信します。	reminder.notify.email	
承認された要求	タイプ：メール 受信者によって開かれた サービスカタログ 要求が承認されました。	sc_request.approved	sc_request イベント
要求のアサイン	タイプ：メール サービスカタログ 要求が受信者にアサインされました。	sc_request.assigned	sc_request イベント
要求完了	タイプ：メール 受信者によって開かれた サービスカタログ 要求が完了しました。	sc_request.updated	sc_request イベント
要求アイテムのアサイン	タイプ：メール サービスカタログ から要求されたアイテムがアサインされました。	sc_req_item.assigned	sc_request イベント
リクエスト アイテムの配送	タイプ：メール 受信者によって サービスカタログ から要求されたアイテムが配送されています。	sc_req_item.delivery	sc_request イベント
代理でオープンされたリクエスト	タイプ：メール	sc_request.requested_for	sc_request イベント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースラインメール通知の説明 (続く)

メール通知	説明	トリガー イベント	イベントを制御するビジネス ルール
	サービスカタログ 要求が受信者に代わってオープンされました。		
パスワードリセット	タイプ：メール 受信者のパスワードが要求どおりにリセットされました。	reset.password	
スケジュール済みのインポート完了	タイプ：メール スケジュール済みのインポートセットが完了しました。	scheduled_import_set.completed	
システムアップグレード	タイプ：メール 受信者のシステムがアップグレードされました。	system.upgraded	
タスク承認済み	タイプ：メール ITIL タスクが承認されました。	task.approved	変更イベントとタスク イベント
テキストインデックス完了	タイプ：メール スケジュール済みのシステム インデックスが完了しました。	text_index.complete	
変更のスケジュール解除	タイプ：メール 名前付き構成項目が変更されており、アクティブな変更要求が存在しません。	cmdb.unscheduled.change	

注:

通知の例：優先度 1 のインシデントへの更新をアサイン先グループに通知する

高優先度のインシデントの更新がある場合にメールでユーザーに通知します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[優先度] が **[1 - 重大]** のインシデントへの更新がある場合は常に、アサイン先グループにメールを送信します。インシデント番号、カテゴリー、アサイニー、およびインシデントに追加されたコメントなど、受信者が必要とするような情報を含めます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知]に移動して、[新規] をクリックします。
2. メール通知フォームで、以下の値を入力します。

フィールド	値
名前	更新された優先度 1 インシデント
テーブル	インシデント [incident]
有効	オン
カテゴリ	インシデントアラート
送信条件	記録が挿入または更新されました
挿入済み	選択済み
更新日時	選択済み
条件	[優先度][等しい][1 - 重要] AND [更新済み][変更]
フィールド内のユーザーまたはグループ	アサイン先グループ
件名	`Priority ${priority} Incident updated` 注: この通知では、変数 ${priority} は値 **[1 -** 重大] を返します。

3. [メッセージ **HTML]**フィールドで、以下のメッセージとスクリプトを入力します。

```
Short Description: ${short_description}
Click here to view incident: ${URI}
Incident number: ${number}
Category: ${category}
Assigned to: ${assigned_to}
Assignment group: ${assignment_group}
<hr/>
Comments:
${comments}
```

4. フォームのコンテキストメニューから、[保存] をクリックします。
5. メール通知をプレビューして、すべての必要な情報が含まれていることを確認します。

   a. 通知フォームで、[通知のプレビュー] をクリックします。

   b. メールには以下の情報が含まれている点に注意してください。
      - 簡単な説明
      - インシデントレコードへのリンク
      - インシデント番号
      - カテゴリ
      - インシデントをアサインするユーザーの名前

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデントにアサインされたグループ
- インシデントレコードからのコメント

6. その優先度 1 のインシデントが更新されたときに、メール通知がアサイン先グループに送信されることをテストします。
   a. 監視可能なメールアドレスを保持しているユーザーを作成し、その後、作成したユーザーを含むグループを作成します。
   b. [インシデント] > [オープン]に移動し、[優先度]**[1 - 重大]** のインシデントを開きます。
   c. [アサイン先グループ] フィールドに、作成したグループを入力します。
   d. フォームのコンテキストメニューから、[保存] をクリックします。
   e. インシデントを更新するためのフォームにコメントを追加し、[更新] をクリックします。
   f. アサイン先グループのユーザーメンバーのメールアカウントを確認します。

通知の例：タスクのアサイニーに通知する

タスク [task] レコードがアサインされているユーザーに通知します。

始める前に

必要なロール：admin
テスト用メールアドレスとしてメールを設定します。[システムプロパティ] > [メールプロパティ]に移動し、[すべてのメールをこのテストメールアドレスに送信] にメールアドレスを入力します。

手順

1. [システム通知] > [メール] > [通知]に移動して [新規] をクリックします。
2. フォームで、以下の値を入力します。

フィールド	値
名前	アサインされたタスク
テーブル	タスク [task]
有効	オン
カテゴリ	未分類
送信条件	記録が挿入または更新されました
挿入済み	選択済み
更新日時	選択済み
条件	[担当者][変更]
フィールド内のユーザーまたはグループ	担当者
件名	アサインされたタスク

3. [メッセージ **HTML]** フィールドに、タスクがアサインされたユーザーに送信するメッセージを追加します。
4. フォームのコンテキストメニューから、[保存] をクリックします。
5. 作成したシステムメールのモックバージョンを確認するには、通知フォームで [通知のプレビュー] をクリックします。
6. 通知がタスクのアサイニーに送信されることをテストします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 一部のタスクレコードをアサインします。

b. アサイン通知のメールを確認します。

メール通知ダッシュボード

メール通知ダッシュボードは主要な測定基準を可視化し、アドミンがダッシュボードを構成して他のユーザーがアクセスできるようにします。

メール通知ダッシュボードにアクセスするには、[すべて] > [システム通知] > [メール] > [メール通知ダッシュボード]に移動します。

このダッシュボードは、メール通知の可視性を高め、積極的な管理をサポートします。また、次の特徴があります。

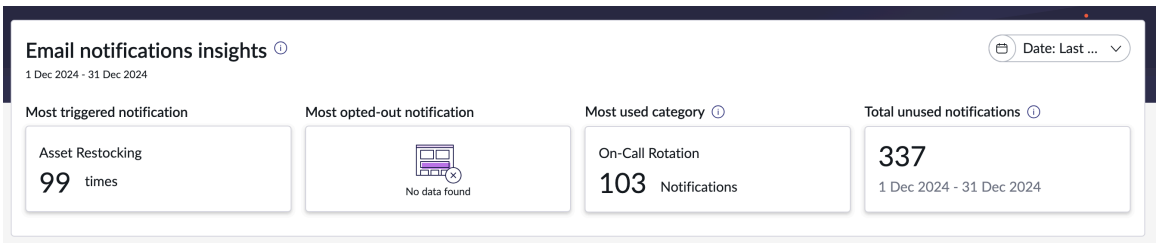
- メール通知のインサイト
- アクティブな通知
- 通知の傾向
- 使用状況、ユーザー、テーブル別の上位 10 件のメール通知

データコレクションは、ジョブを構成して実行することでトリガーされます。詳細については、「メール通知ダッシュボードのジョブの構成」を参照してください。

注: ダッシュボードにデータを表示するには、ジョブの構成が必要です。

主要なインサイト

メール通知のインサイトでは、選択した期間にメールで送信されたシステム通知が強調表示されて表示されます。

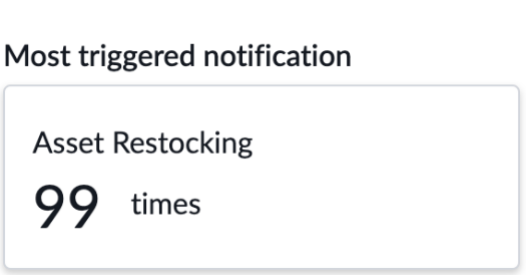
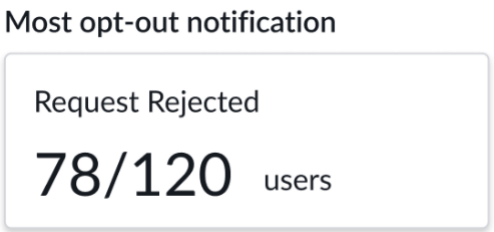


メール通知のインサイト

UI コンポーネント	説明
日付	表示するデータの期間を選択します。 • 過去 3 か月間 • 先月 • 前四半期 • 先週 • 昨日

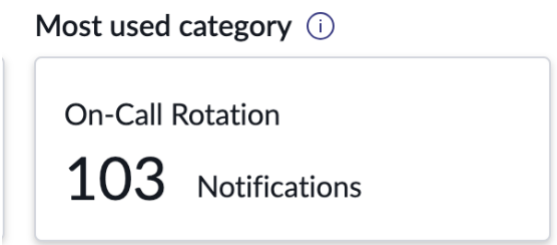
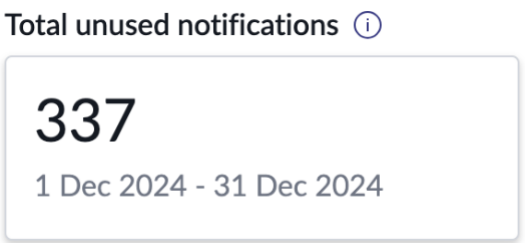
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知のインサイト (続く)

UI コンポーネント	説明
最もトリガーされた通知	 選択した期間内に最もトリガーされた通知。上記の例では、資産の補充通知が 99 回トリガーされています。 [最もトリガーされた通知] をクリックすると、選択した期間の通知の概要に関する詳細なインサイトが表示されます。これには次の内容が含まれます。 • トリガー数：選択した期間の比較 • オプトアウトの概要：通知からオプトアウトしたユーザーの割合と、通知を 1 回以上受信したユーザーの合計数の概要 • 登録解除された合計数：カスタム通知を通じて登録した後に、登録解除したユーザーの合計数を強調表示します • 条件：通知の詳細と条件セットを表示 • アクティブ化または非アクティブ化：通知をアクティブ化または非アクティブ化するオプション
最もオプトアウトされた通知	 通知を受信するすべての受信者と通知をオプトアウトしたユーザーの概要。上記の例では、120 人のユーザーが通知を受信していましたが、120 人のユーザーのうち 78 人が通知の受信をオプトアウトしていました。 [最もオプトアウトされた通知 **(Most opted-out notification)]** をクリックすると、選択した期間の通知の概要が表示されます。これには次の内容が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知のインサイト (続く)

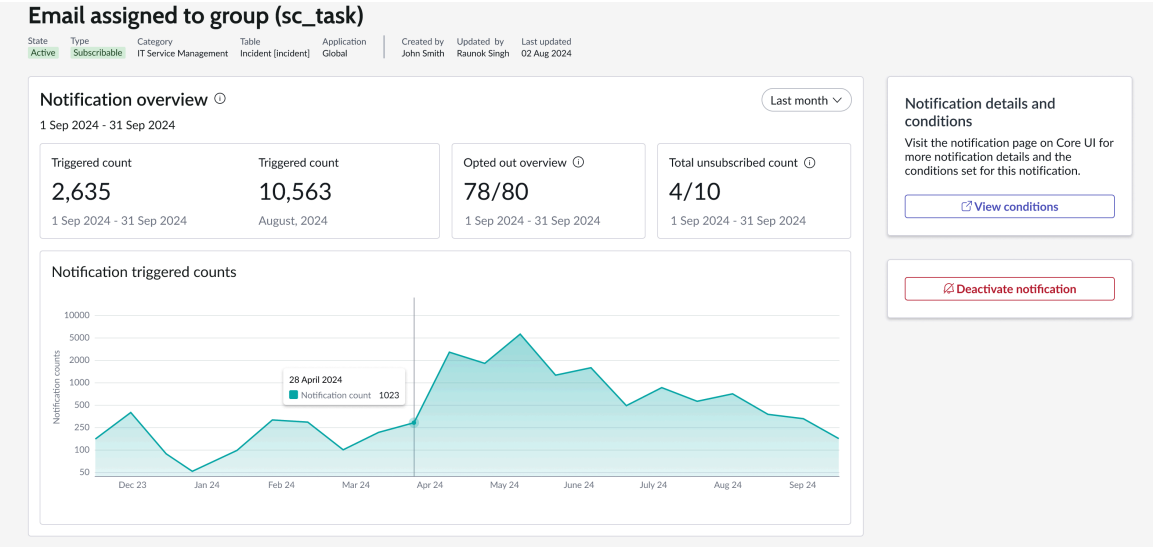
UI コンポーネント	説明
	• トリガー数：選択した期間と前の期間 (同じ月、前月、四半期など) の比較 • オプトアウトの概要：通知からオプトアウトしたユーザーの割合と、通知を 1 回以上受信したユーザーの合計数の概要 • 登録解除された合計数：カスタム通知を通じて登録した後に、登録解除したユーザーの合計数を強調表示します • 条件：通知の詳細と条件セットを表示 • アクティブ化または非アクティブ化：通知をアクティブ化または非アクティブ化するオプション
最も使用されているカテゴリ	 選択した期間に最もトリガーされた通知カテゴリ。 [最も使用されているカテゴリ] をクリックすると、最も使用されている上位 100 件の通知カテゴリが表示されます。 • トリガー数 (回数) • オプトアウト数 (ユーザー) • カテゴリ名 • テーブル名
未使用の通知の合計数	 選択した期間中にトリガーされなかった通知の合計数。 [最も使用されていない通知 **(Most unused notification)]** をクリックすると、最も使用され

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知のインサイト (続く)

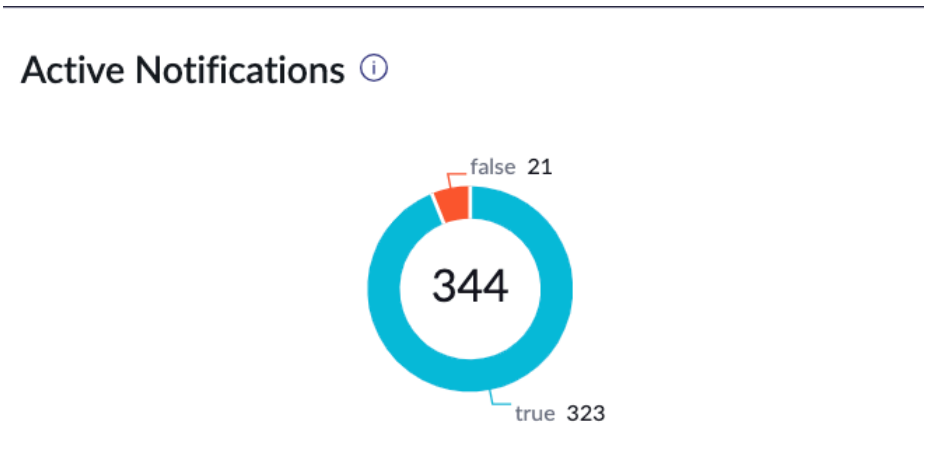
UI コンポーネント	説明
	ていない通知の上位 100 件が次のように表示されます。 • トリガー数 (回数) • オプトアウト数 (ユーザー) • カテゴリ名 • テーブル名

通知に関するより深いインサイトの例



アクティブな通知

アクティブな通知には、合計通知数が表示されます。true はアクティブな通知の数を表し、false は非アクティブな通知の数を表します。



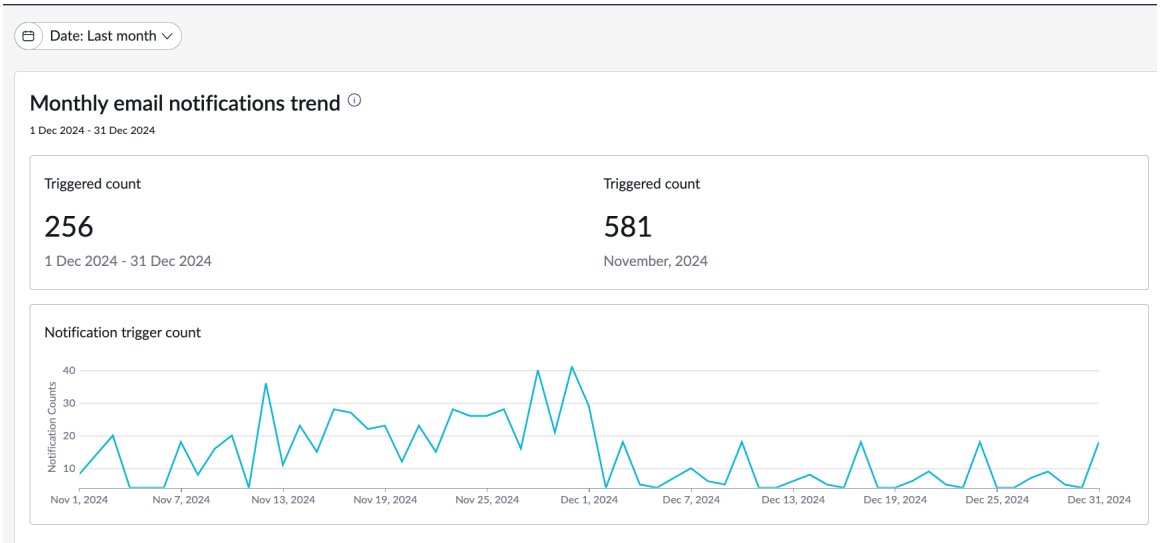
通知の傾向

トリガー数と新しく作成された通知について、通知の傾向を監視します。選択した期間の傾向を示し、現在のトリガー数を前の期間 (同じ月、前月、四半期など) と比較します。また、トリガーされ

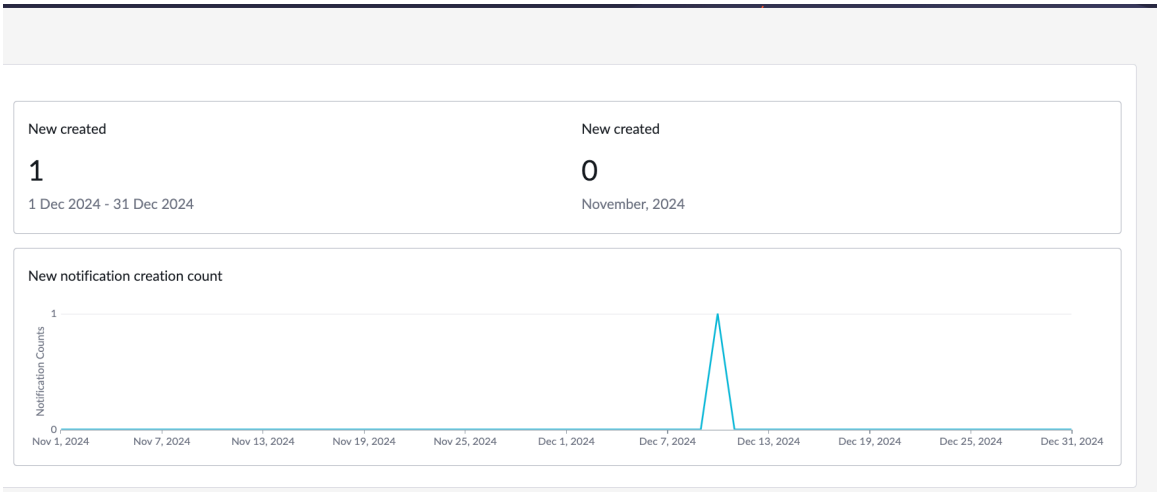
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たカウントが経時的にどのように変化してきたかの概要を、傾向をより適切に可視化するためのグラフ表示とともに提供します。メール通知の傾向は、次の方法で表示できます。

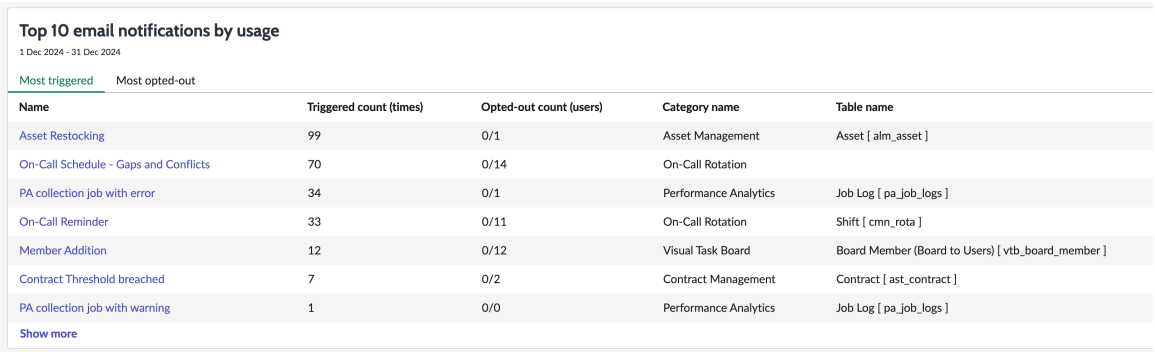
- トリガー数



- 新しく作成された通知



上位のメール通知

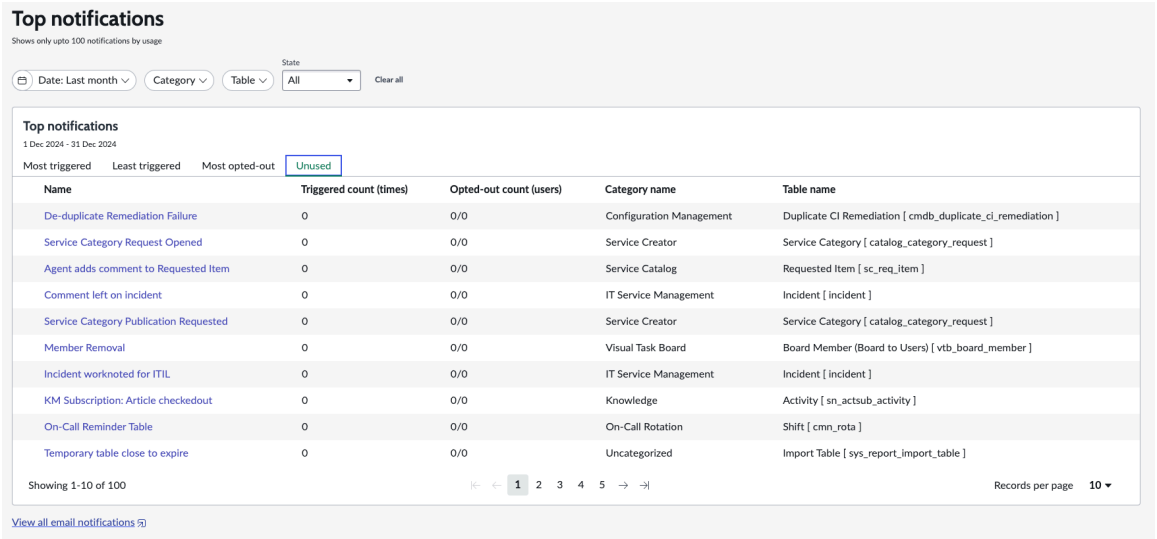


上位 10 件のメール通知は、次の方法で表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 使用状況
- ユーザー
- テーブル

[さらに表示] を選択すると、上位 100 件の通知を表示できます。



[最多トリガー]、[最終トリガー]、[最もオプトアウトされている]、および [未使用] の各通知の上位 100 件の通知を、日付、カテゴリ、テーブル、ステータスでフィルタリングして表示できます。

すべてのメール通知を表示するには、[すべてのメール通知を表示] を選択します。

メール通知ダッシュボードのジョブの構成

メール通知ダッシュボードのデータコレクションジョブを構成します。

始める前に

データコレクションは、ジョブを構成および実行することによってトリガーされます。[実行方法] フィールドを除く他のすべてのフィールドは事前設定されています。

必要なロール：admin または notification_dashboard_admin

手順

1. [すべて] > [プラットフォームアナリティクス管理] > [インジケーター] > [インジケーター (自動)]に移動します。
2. [インジケーター] から [メール通知が送信されました] を検索します。
3. [メール通知が送信されました] を選択して開きます。
4. 下にスクロールし、[ジョブ] タブを選択します。
5. [メールインジケーターデータとメール通知をフェッチする日次ジョブが作成されました] を選択して開きます。
   a. [実行ユーザー] フィールドで、このジョブを実行するアクセス権を持つユーザーを選択します。
   b. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。
   c. [今すぐ実行] を選択します。
6. [ジョブ] タブに戻ります。
7. [履歴メールインジケーターデータをフェッチするジョブ] を選択して開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [実行ユーザー] フィールドで、このジョブを実行するアクセス権を持つユーザーを選択します。

b. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。

c. [今すぐ実行] を選択します。

8. [インジケーター] に戻り、[作成されたメール通知 **(Email Notifications Created)]** を検索して選択します。
9. 下にスクロールし、[ジョブ] タブを選択します。
10. [作成されたメール通知を収集するための一時ジョブ **(temporary job for collecting Email Notifications Created)]** を選択して開きます。

a. [実行ユーザー] フィールドで、このジョブを実行するアクセス権を持つユーザーを選択します。

b. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。

c. [今すぐ実行] を選択します。
ジョブが完了してデータが収集されると、メール通知ダッシュボードにそのデータが表示されます。

メール テンプレート

メール テンプレートを使用すると、アドミニストレーターはメール通知の件名およびメッセージ本文で再利用可能なコンテンツを作成できます。

テンプレートでは、特定のシステムアクティビティに関する一貫した情報を提供し、類似するアクションに対応する複数のメール通知をより効率的に作成できます。必要に応じて、通知フォームの件名とメッセージ本文の内容を上書きして、テンプレートを使用するメールに状況に応じた細かな変更を加えることができます。一般的な方法としては、テンプレート内にメッセージ本文を定義し、さまざまなタイプの受信者用に新しい件名を作成します。作成できるテンプレートの数に制限はありません。

メール テンプレートはリッチ HTML 形式で作成され、アドミニストレーターには既存のメール テンプレートをリッチ HTML に変換するオプションが用意されています (Eureka リリースより提供開始)。この形式には、次のような利点があります。

- 生の HTML コンテンツを、WYSIWYG 形式に変換。
- コンテンツは、豊富な機能を備えた HTML エディターで編集可能。
- メール スクリプトは、複数のメール通知で再利用できる単一の読みやすい短信に集約されます。
- 壊れたリンクを防ぐため、特定のインシデントに関連する URL を使用してリンクされている画像は、絶対リンクに変換されます。

メール テンプレートを作成する

プレーン テキストではなく、リッチ HTML 形式でメール テンプレートを作成することができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [テンプレート]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームフィールドに入力します (表を参照)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	テンプレートに一意な名前を入力します。例：`change.update.risk`
アプリケーション	スコープ対象アプリケーションのタイプ。
メール レイアウト	テンプレートのメッセージ本文が、事前定義済みのテンプレートを使用してフォーマットされる場合は、[メール レイアウト] を選択します。
テーブル	関連するテーブルの名前を選択します。たとえば、「変更要求 `[change_request]`」などです。
件名	メールの目的を説明する件名を入力します。選択したテーブルで使用可能なフィールドから、件名に適した変数を選択します。変数を表示させる位置にカーソルを置き、[変数の選択] 列でフィールド名を選択します。たとえば、 `${sys_class_name} ${number} with ${risk} risk has been assigned to you.`
メッセージ HTML	メール テンプレート メッセージの内容を入力します。HTML エディターのツールバーを使用して HTML の書式を設定し、[変数の選択] 列から変数を含めることができます。変数は、通知テーブル、その親テーブル、参照テーブルからの使用可能な列名にマップされます。変数を使用して、インシデントの簡単な説明、コメント、作業メモなど、テーブルのレコードの値を含めることができます。 注意： ◦テンプレートを通知に適用すると、メール通知フォームの [コンテンツ タイプ] フィールドで **[HTML とプレーン テキスト]** または **[HTML]** が選択されている場合に、このフィールドの内容が使用されます。 ◦HTML コードを使用して `${comments}` 変数でのコンテンツの見た目を制御することはできません。 ◦通知をトリガーしたレコードへのリンクを含める場合は、レコードへのリンクを有効にする を参照してください。
メッセージ テキスト	プレーン テキストで送信する通知メッセージを入力します。 **注:** テンプレートを通知に適用すると、メール通知フォームの [コンテンツ タイプ] フィールドで **[HTML とプレーン テキスト]** または [テキスト] が選択されている場合に、このフィールドの内容が使用されます。
SMS 代替	SMS デバイスに配信する別のメッセージを作成します。簡潔なメッセージを入力して、最も重要な情報のみを表示します。このメッセージ フィールドが空白の場合、[メッセージ テキスト] フィールドが SMS メッセージに使用されます。 **注:** このフィールドのメッセージは、SMS として設定されたデバイスにメッセージが送信されたときに使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

メール レイアウトを作成する

メール通知にテンプレートを適用する

メール テンプレートの作成が完了すると、テンプレートを通知に適用することができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知] に移動します。
2. テンプレートを使用するメール通知レコードを開きます。
3. [内容] セクションに移動します。
4. [メール テンプレート] フィールドから、適切なテンプレートを選択します。
5. [更新] をクリックします。

リッチ HTML にメール テンプレートを変換する

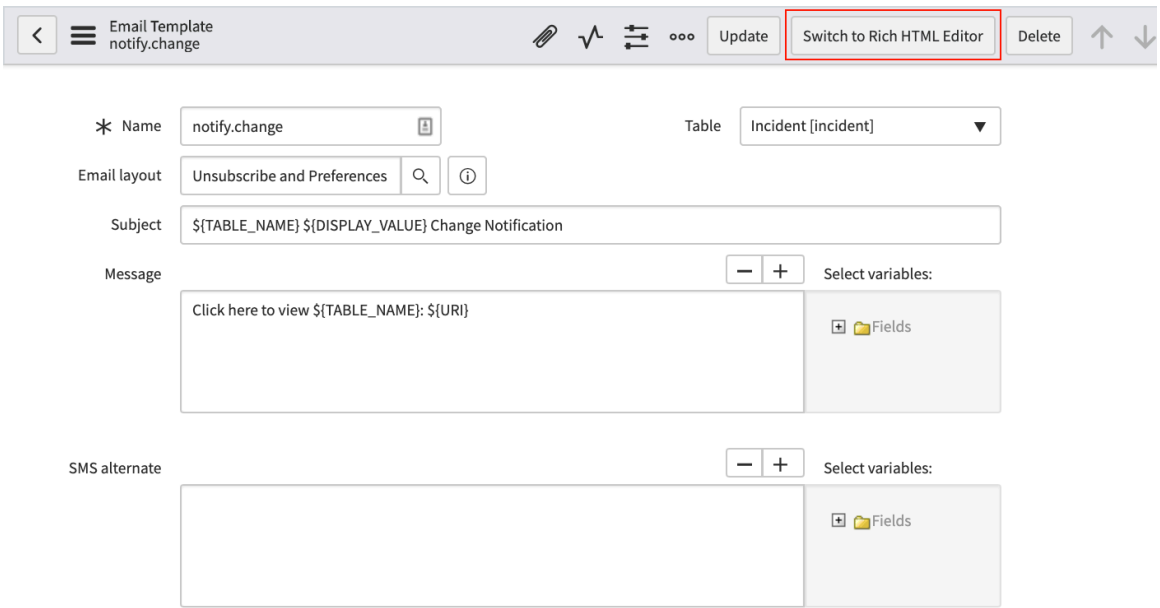
Eureka リリース前に作成されたメール テンプレートがある場合は、それをリッチ HTML に変換することができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [メール] > [テンプレート]に移動します。
2. 変換するメール テンプレートを開きます。

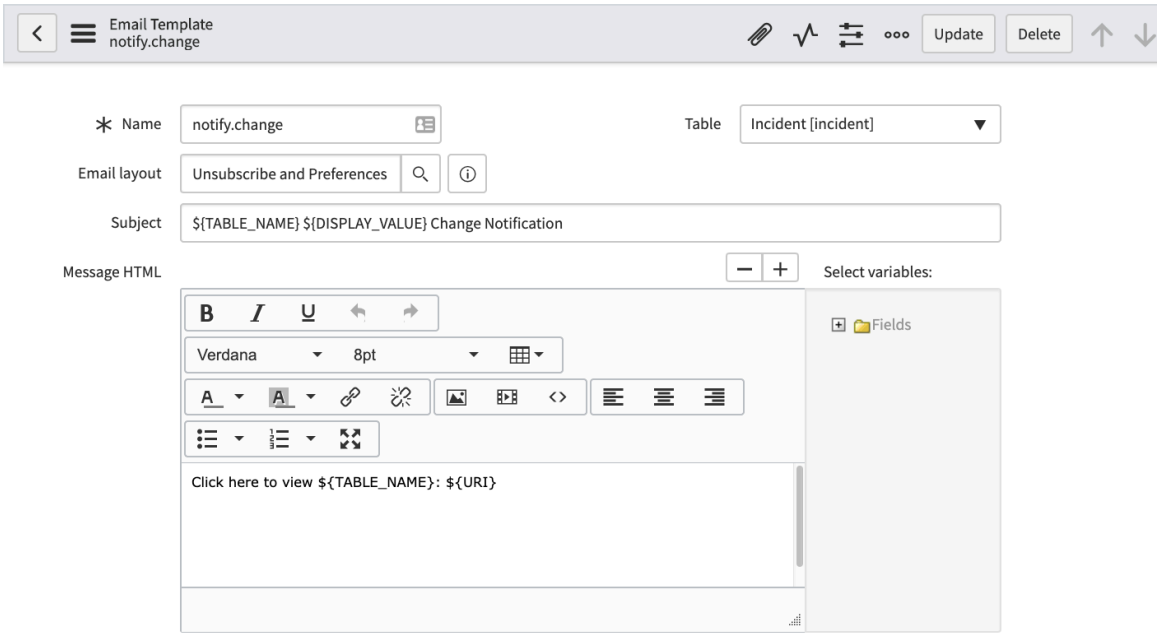


3. [リッチ **HTML** エディターに切り替え] をクリックします。

   コンテンツが変換されると、コンテンツに変更が適用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HTML エディター：[メッセージ] フィールド内の生の HTML は、[メッセージ **HTML]** フィールドで WYSIWYG テキストとしてレンダリングされます。コンテンツは、豊富な機能を備えた HTML エディターで編集可能。
- 簡略化されたメール スクリプト：本文中のメール スクリプトは自動的にメール スクリプト [sys_script_email] テーブルに保存され、通知本文で埋め込みスクリプト タグに置き換えられます。これにより、テンプレート本文が読みやすくなり、複数のメール テンプレートでスクリプトを簡単に再利用できるようになります。



4. 必要に応じて、WYSIWYG エディターを使用するか、基になる HTML を編集して、メッセージ テキストを修正します。

> **注:** 画面下部の文字列「P」は、[メッセージ] フィールド内でのユーザーのカーソル位置を示しています フィールドに入力または変更します。この場合、カーソルは、 <HTML> タグを含む行にあります。

> **注:** リッチ HTML で既にフォーマットされているメール テンプレートでは、[リッチ **HTML** エディターに切り替え] ボタンは表示されません。

Example:
以前のバージョンから変換されたテンプレートを使用して作業している場合でも、リッチ HTML 形式で新しいテンプレートを作成している場合でも、[システム通知] > [メール] > [通知メール スクリプト] でメール スクリプトを記述することが推奨されます。スクリプトが完了したら、埋め込みスクリプト タグ `${mail_script:スクリプト名}` をメール テンプレート本文に追加する必要があります。これにより、複数のメール テンプレートで同じスクリプトを簡単に使用できます。あるテンプレートから次のテンプレートにコピーして貼り付ける必要があるのは、埋め込みスクリプトタグだけです。

新規の、または変換されたメール通知またはテンプレートの本文にメール スクリプトを手動で入力し、その後レコードを保存しようとすると、メール スクリプトを変換する必要があるかどうかを確認するメッセージが表示されます。変換されていないメール スクリプトの場合、HTML エディター内から実行されないことがよくあります。[はい] を選択した場合、スクリプトはメール スクリプト [sys_script_email] テーブルに追加され、本文で埋め込みスクリプト タグに自動的に置き換えられます。

メール スクリプトを元の形式で表示するには、メール テンプレートを開き、[通知スクリプトを表示] 関連リンクをクリックします。

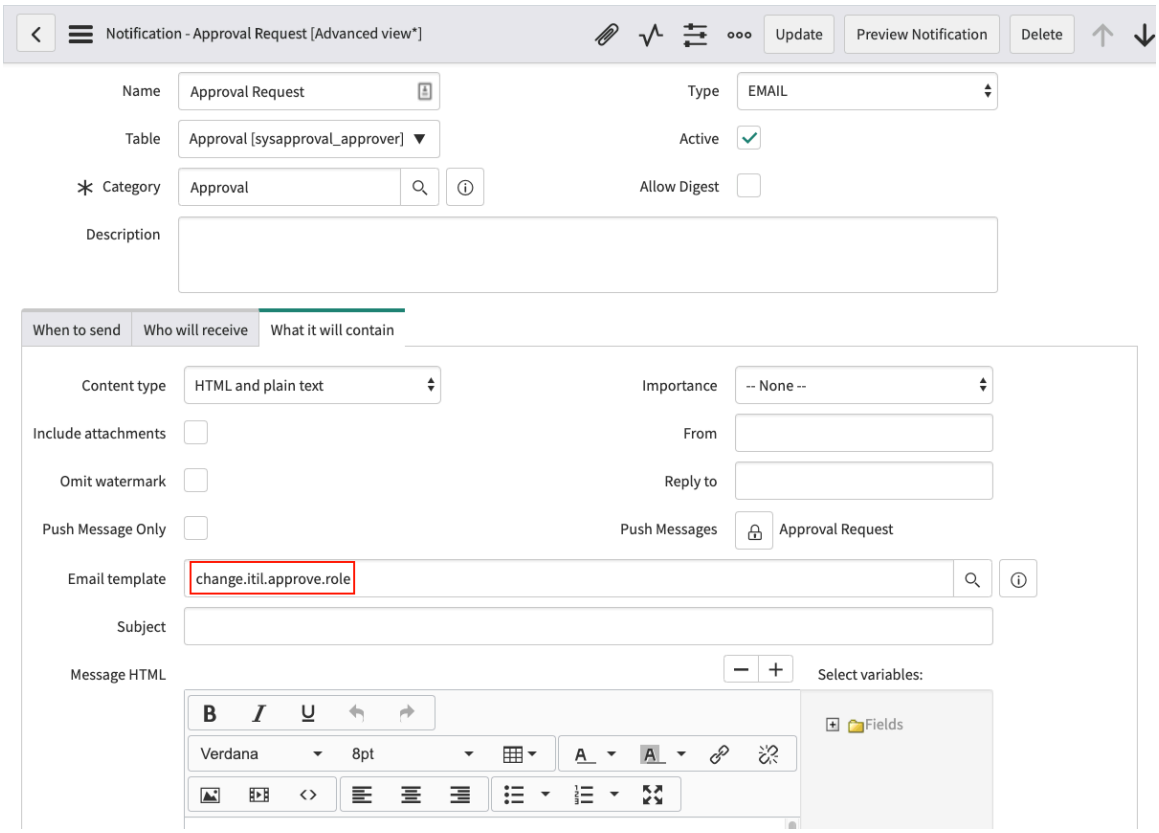
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレートを使用してメール メッセージを構成する

メール テンプレートには、メール メッセージを構成するのに使用できるデータベース テーブルからのフィールドのリストが用意されています。

メール テンプレートには、 **mailto** 自動応答リンクを含めることができ、これによりメール受信者は、事前に書式設定された応答をインスタンスに送り返すリンクを選択するだけで済みます。一例としては、承認が必要な通知に使用されるメール テンプレートです。次の例は、基本メールを示しています。

指定したテンプレートを使用したメール通知

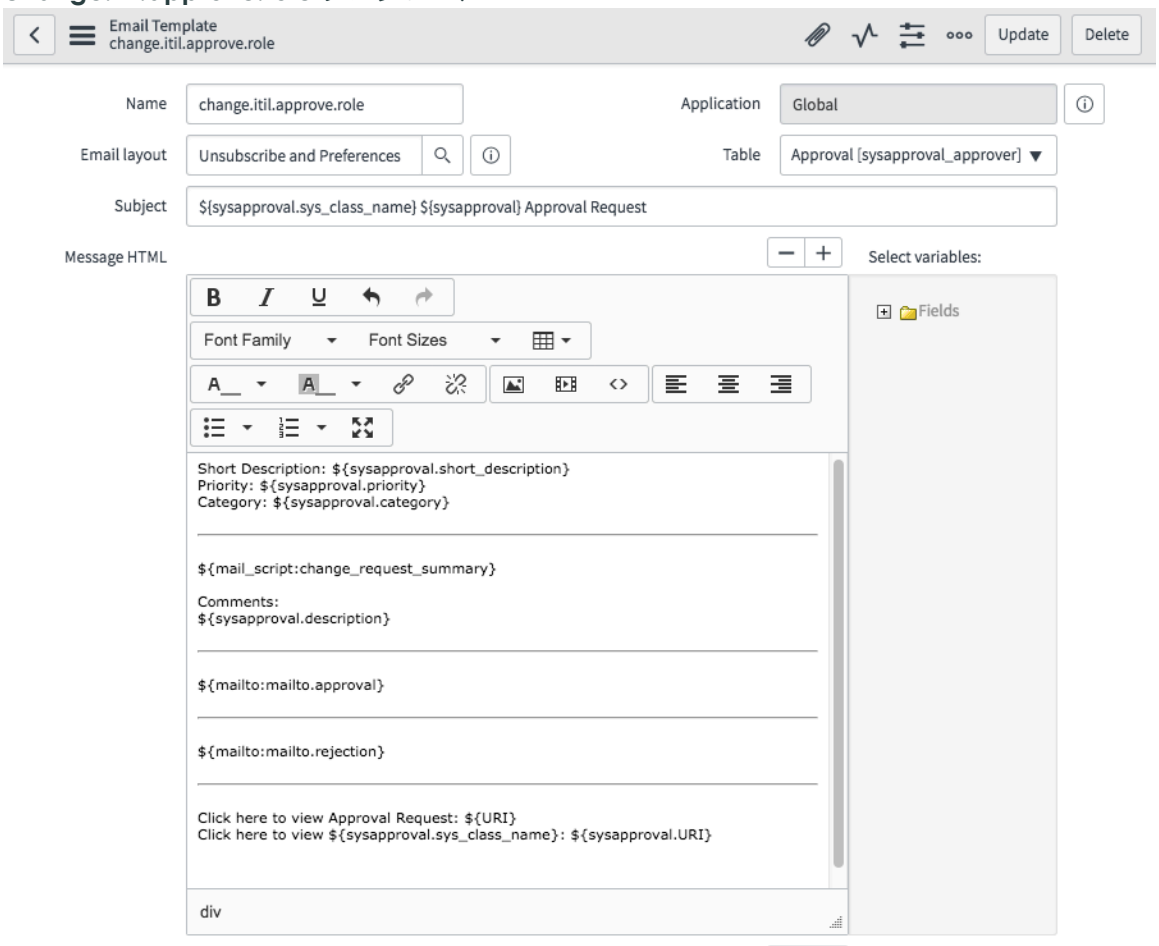


この場合、変更要求の承認が要求されると、`sysapproval_approval` テーブルが更新されます。「承認イベント」のビジネスルールが実行され、これによって 「approval.inserted」イベントが作成されます。「承認リクエスト」メール イベントは、approval.inserted イベントを処理するように定義されており、このメール イベントは、以下の change.itil.approve.role メール テンプレートを使用するように定義されています。このテンプレートには 2 つの mailto: アイテムが指定されています。1 つは「mailto.approval」、もう 1 つは「mailto.rejection」です。このメール テンプレートでは、メール受信者がメール内のリンクをクリックするだけで、変更要求を承認または拒否できる自動応答を作成します。

以下は、リッチ HTML エディターを使用した **change.itil.approve.role** テンプレートを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

change.itil.approve.role テンプレート

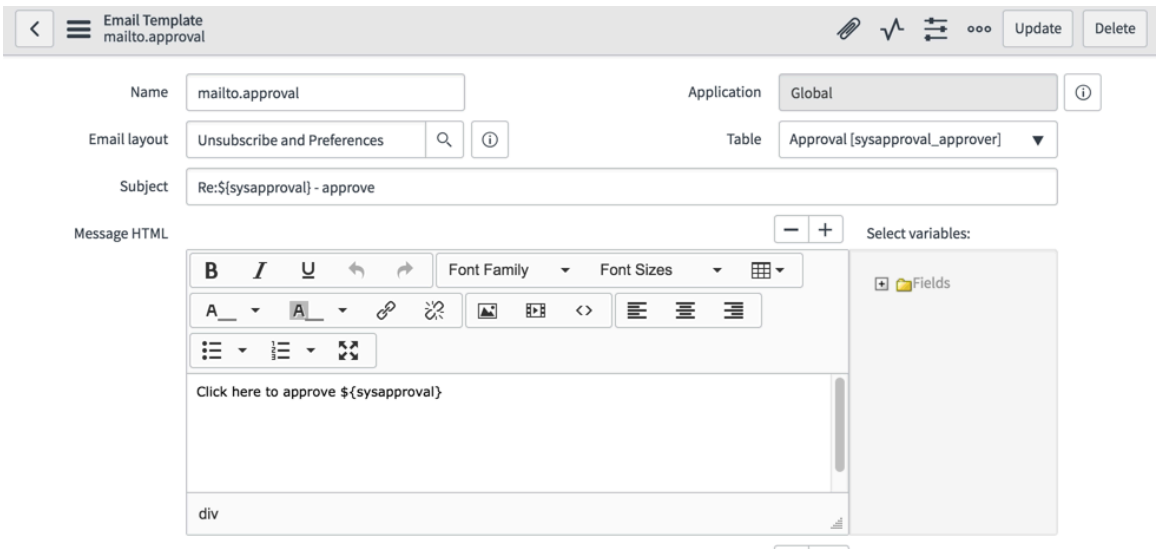


右側の選択リストには、`sysapproval_approver` テーブルからの利用可能なフィールドが表示されます。

change.itil.approve.role テンプレートでは、また、受信者が承認通知の登録解除および通知設定の設定を行うためのリンクが用意されている、事前定義されたメール レイアウト (登録解除と設定) も使用することに留意してください。

以下は、**mailto.approval** テンプレートです。

mailto 承認テンプレート

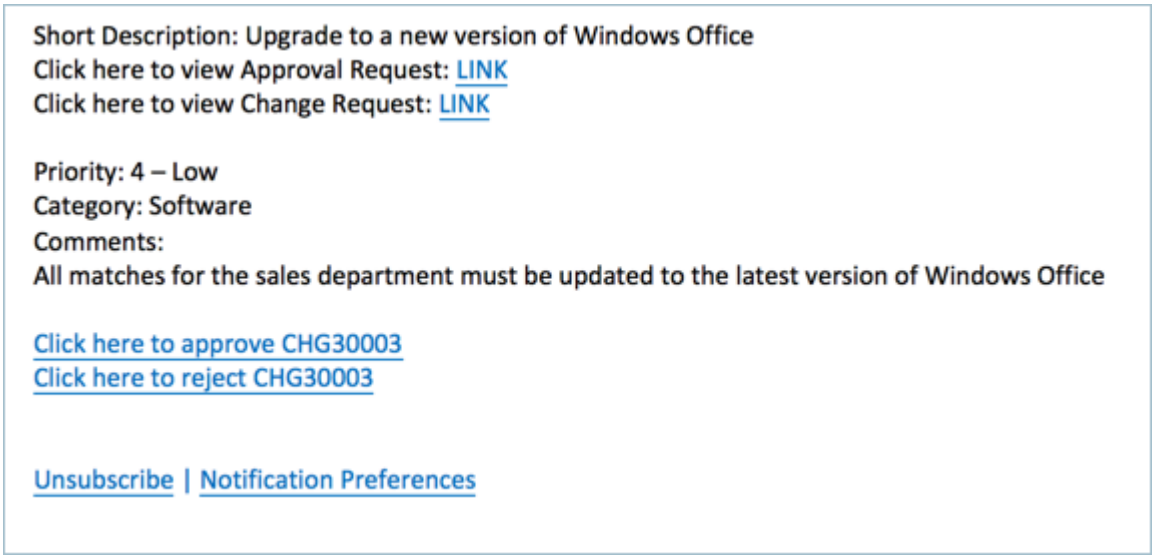


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 「**${sysapproval}** を承認する場合は、ここをクリックしてください」の行の後にテキストを入れると、このテキストがメールの実際の本文を構成します。

使用テンプレートの組み合わせにより、次の例のようなメールが生成されます。

テンプレートで生成されたメール メッセージ



メール内で受信者が使用できるリンクは以下であることに留意してください。

- 変更要求のすべての詳細を表示するリンク
- 承認レコードを表示するリンク
- 変更を承認するための自動メール応答を生成するリンク
- 変更を拒否する自動メール応答を生成するリンク
- 承認通知の登録を解除するリンクと、通知設定の設定を行うためのリンク

関連情報

メール レイアウト

メール テンプレートに空白行を追加する

HTML タグを使用してメール テンプレートに空白行を簡単に追加することができます。

次の HTML タグを慎重に使用することで、メールを読みやすくすることができます。

- **
** を使用すると改行を挿入できます。
- ** ... ** タグで段落を囲んで、メールをきれいに整形することができます。

カレンダー同期

メール通知では、インポート エクスポート マップを使用してレコードに関する情報を活用したり、Outlook や別のカレンダーと統合することができます。

たとえば、メール通知では、変更要求の予定開始日と終了日に基づいてカレンダーイベントを作成できます。カレンダーとの同期を有効にするために、次の iCalendar 変数を使用してメール テンプレート メッセージに追加し、通知からメール テンプレートを参照できます。変数は、[メッセージ テキスト] フィールドに追加する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数	説明
${dtstart}	開始日
${dtend}	終了日
${location}	ロケーション
${alarm_time}	アラートまたはリマインダーの時間

デフォルトでは、インスタンスは、予定 [itil_appointment] テーブルと変更要求 [change_request] テーブルのインポートおよびエクスポートマップを使用して、iCalendar 変数の値を計算します。インスタンスは、有効にするプラグインに応じて、他のテーブルのインポートマップとエクスポートマップも使用します。たとえば、インシデント (com.snc.incident) プラグインを有効にすると、インスタンスはインシデント [incident] テーブルのインポートおよびエクスポートマップを使用します。

各インポートエクスポートマップでは、異なる iCalendar フィールドのセットを指定できます。例では、icalendar.change_request インポートエクスポートマップで 2 つの iCalendar フィールドのみをマップします。

インスタンスは、外部名の値をメールテンプレートの変数名として使用します。例では、icalendar.change_request インポートエクスポートマップで、 *dtstart* と *dtend* 変数を定義しています。

外部名	関連する変数名	テーブル	マップするフィールド	フィールド ラベル
dtstart	*${dtstart}*	change_request	start_date	開始予定日
dtend	*${dtend}*	change_request	end_date	終了予定日

日付フィールドを **iCalendar** 変数にマップする

カレンダーの招待通知で日付情報を提供するフィールドを指定するには、iCalendar 招待のインポート エクスポート マップで変数 *dtstart* と *dtend* のフィールドのマッピングを変更します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_impex_map.list`」と入力します。
2. 編集するマップを開きます。
3. フィールド マップの関連リストで、マップされた **[end_date]** または **[start_date]** フィールドをクリックし、必要に応じて *dtstart* または *dtend* のマッピングを変更します。
4. [データベース] フィールドを、開始日または終了日の設定に使用するフィールドに変更します。
5. [更新] をクリックします。

カスタム テーブルの **iCalendar** 招待を作成する

カスタム テーブルからのフィールド値を使用する iCalendar 招待を生成するには、iCalendar のフィールドの値を計算するインポート エクスポート マップを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. *${dtstart}* と *${dtend}* 変数にマッピングする [日付/時刻] フィールド タイプを使用してカスタム テーブルとフィールドを作成します。
2. ナビゲーションフィルターで、「`sys_impex_map.list`」と入力します。
3. [新規] をクリックします。
4. 次のフィールドを設定します。
   - 名前：命名規則は、`icalendar.<table name>` を使用します。
     例：**icalendar.u_my_custom_table**
   - テーブル：作成したカスタム テーブルを選択します。
   - タイプ：**icalendar** を選択します。
5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
6. フィールド マップの関連リストで、[新規] をクリックします。
7. マッピング エントリ ウィザードで、[データベース フィールドへのマッピング] を選択します。
8. *[dtstart]* と *[dtend]* のフィールド マッピングを作成します。

   Example
   たとえば、u_my_custom_table で **u_meeting_start_time** フィールドに外部名 *dtstart* をマッピングします。

   注: これらの変数は必須です。

9. **[Submit]** をクリックします。
10. 必要に応じて、次のいずれかの iCalendar フィールドのフィールドマッピングを作成します。
    - dstart
    - dtend
    - location
    - alarm_time
11. [更新] をクリックします。

    iCalendar 変数とカスタム テーブル u_my_custom_table のカスタム フィールド間のフィールド マッピングの例を次に示します。

    フィールド マッピングの例

外部名	データベース フィールド	タイプ	マップ
dtstart	u_meeting_start_time	フィールド	icalendar.u_my_custom_table
dtend	u_meeting_end_time	フィールド	icalendar.u_my_custom_table

12. iCalendar の招待に含めるものを定義するメール テンプレートを作成します。

    a. 作成したカスタム テーブルに [テーブル] フィールドを設定します。

    b. [メッセージ] テキスト フィールドでは、次の形式を使用して iCalendar 招待を定義します。

```
BEGIN:VCALENDAR
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN
VERSION:2.0
METHOD:REQUEST
BEGIN:VEVENT
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}
DTSTART:${dtstart}
DTEND:${dtend}
UID:${sys_id}
DTSTAMP:${dtstamp}
SUMMARY:${u_meeting_summary}
END:VEVENT
END:VCALENDAR
```

注: メール スクリプトは、会議への招待メール テンプレートでは許可されず、処理されません。

iCalendar の招待テンプレートの詳細

iCalendar のテンプレート行	必須	メモ
BEGIN:VCALENDAR	あり	
PRODID:-//Service-now.com// Outlook 11.0 MIMEDIR//EN	あり	
VERSION:2.0	あり	
METHOD:REQUEST	あり	
BEGIN:VEVENT	あり	
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}	あり	${to} には、通知で定義されている受信者が含まれます。
DTSTART:${dtstart}	あり	dtstart をカスタム テーブルの開始時刻フィールドにマップするには、インポート エクスポート マップを使用する必要があります。
DTEND:${dtend}	あり	dtend をカスタム テーブルの終了時刻フィールドにマップするには、インポート エクスポート マップを使用する必要があります。
UID:${sys_id}	あり	sys_id やレコード番号フィールドなど、レコードを一意に識別するフィールドの名前を指定する必要があります。
DTSTAMP:${dtstamp}	あり	
要約：$ {u_meeting_summary}	なし	テキスト フィールドのサマリをカスタム テーブルに含めるには、u_meeting_summary などのフィールドの名前を指定します。サマリ フィールドの値には改行を含めないでください。フィールド マッピングを作成する必要はありません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

iCalendar のテンプレート行	必須	メモ
END:VEVENT	あり	
END:VCALENDAR	あり	

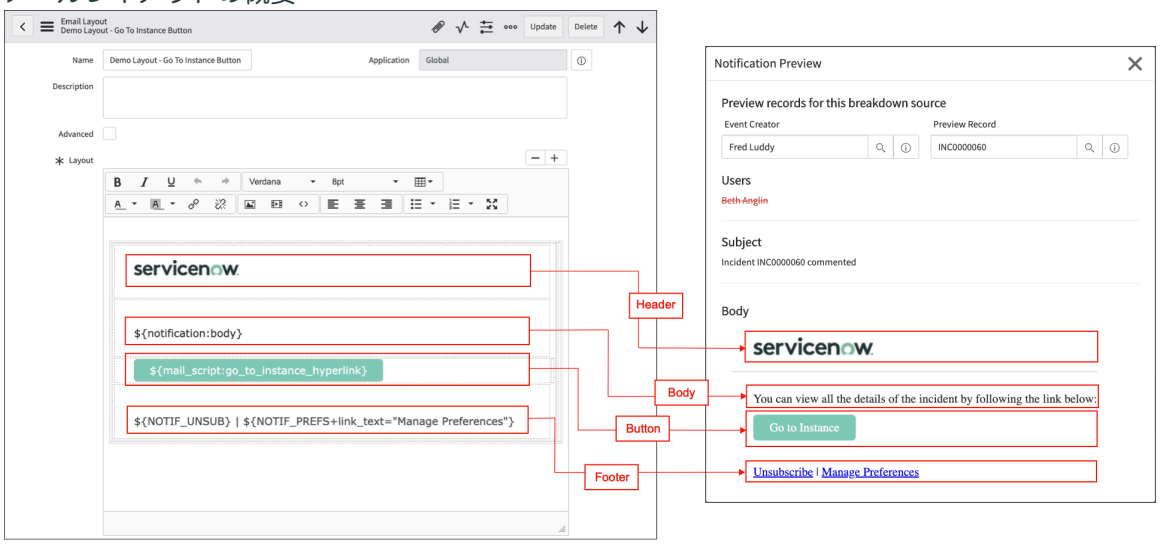
13. iCalendar 招待をトリガーするメール通知を作成し、以下のフィールドが適切に設定されていることを確認します。

    - テーブル：カスタム テーブルを選択します。
    - タイプ：[会議への招待] を選択します。
    - コンテンツ タイプ：[プレーン テキスト] のみを選択します。
    - メール テンプレート：作成したテンプレートを選択します。

メールレイアウト

メール テンプレートのメッセージ本文で再利用可能なコンテンツを作成します。

メールレイアウトの概要



アドミニストレーターはメールレイアウトを使用して以下を行うことができます。

- すべてのメール通知でヘッダー、本文、フッターを常に表示するなど、一貫したレイアウトを確実にする。
- 会社のロゴや背景など、すべてのメール通知で静的コンテンツを表示する。
- テキスト フォント、サイズ、色の設定など、メール テンプレートのメッセージ本文で使用できるインラインスタイルを宣言する。
- ユーザーに通知の登録解除や通知設定の管理などの一般的な応答アクションへのリンクを提供する。

> **注:** メールスクリプトなどの動的コンテンツを表示するには、メールテンプレートを使用します。詳細については、「メール テンプレートを作成する」を参照してください。

メールレイアウトでは、メール テンプレートのメッセージ本文に HTML 要素を挿入します。メールレイアウトで定義したスタイル要素は、メール テンプレートで使用できます。メールレイアウトは、以下の形式のスタイルシートをサポートしています。

- `<style>` 要素内で定義された内部スタイルシート。
- `style` 属性内のインラインスタイル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、システムには、アドミニストレーターが独自のレイアウトを作成するために使用できるいくつかのサンプル レイアウトが用意されています。アドミニストレーターは、インライン HTML エディターを使用してメールレイアウトを作成、または HTML コードを手動で入力できます。メールレイアウト レコードは、メールレイアウト [sys_email_layout] テーブルに格納されます。

注: 通知レコードまたはテンプレートのいずれかからの通知にコンテンツがない場合、レイアウトは適用されません。

メール レイアウトを作成する

1 つ以上のメール テンプレートの本文に表示する HTML コンテンツを指定するメール レイアウトを作成します。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 必要なレコード：メール テンプレート レコード

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [メール] > [レイアウト]に移動します。
   既存のメール レイアウトのリストが表示されます。
2. [新規] をクリックします。
   空のメール レイアウト フォームが表示されます。
3. フォームに入力します。

メール レイアウト フィールド

フィールド	説明
名前	レコードの一意の名前を指定します。
アプリケーション	このレコードが属する親アプリケーションを一覧表示します。
説明	レイアウトのオプションの説明を指定します。
詳細	[レイアウトの詳細設定] フィールドを表示するかどうかを選択します。
レイアウト	HTML 要素を追加するには、インライン エディターを使用します。このレイアウトを使用するメール テンプレートの本文で、このフィールドの HTML が表示されます。関連するレコードの内容を表示するには、通知変数を含めます。通知変数の詳細については、通知変数 を参照してください。 **注:** エディターでは、ソース コードビューで入力した HTML コードが自動的にフォーマットされます。
レイアウトの詳細設定	このフィールドを使用して、HTML コードを手動で入力します。このレイアウトを使用するメール テンプレートの本文で、このフィールドの HTML が表示されます。 **注:** フィールドにテキストを入力するには、[クリックして構文のハイライトとスクリプトのフォーマットを無効化] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] をクリックします。
   メール レイアウト レコードが作成されます。
5. [システム通知] > [メール] > [テンプレート] に移動します。
   既存のメール テンプレートのリストが表示されます。
6. メール レイアウトを使用するメール テンプレートを選択します。
   メール テンプレート レコードが表示されます。
7. [メール レイアウト] で、メール メッセージの本文のフォーマットに使用するメール レイアウトを選択します。
8. [更新] をクリックします。
   メール テンプレートでは、選択したメール レイアウトを使用してメール メッセージ本文のフォーマットを行います。

メールの保存

不要になったメール メッセージや、メール テーブルが大きすぎる場合は、メールをアーカイブして最終的に破棄することができます。

メールの保存は、Helsinki リリースから利用可能です。

メールのアーカイブと破棄のプラグイン

メールのアーカイブおよび破棄機能では、Data Archiving プラグインと Email Retention プラグインを使用します。メール レコードをアーカイブして破棄するには、Data Archiving プラグインを有効にする必要があります。Email Retention プラグインには、システムがメール レコードをアーカイブして破棄するタイミングを指定する一連のルールが用意されています。

注: Email Retention プラグインでは、受信メールアクションが引き続き機能するために必要なウォーターマークをシステムが削除することも防止します。

Email Retention プラグインと関連するアーカイブ ルールと破棄ルールは、新しいインスタンスではデフォルトで有効です。アップグレードされたインスタンスでは、プラグインおよびアーカイブ ルールと破棄ルールの両方を手動で有効にする必要があります。ServiceNow では、これらのルールを有効にする前に、ルールを確認して承認することをお勧めします。

インスタンスにすでにメール レコードを管理するプロセスがある場合は、Email Retention プラグインを有効にする必要はありません。現在のプロセスを「メール保存」と置き換える場合は、アーカイブおよび破棄のルールをアクティブ化する前に、現在のプロセスを非アクティブ化してください。

メール レコードのアーカイブと破棄

アーカイブとは、アーカイブ ルールの制限時間を超えたときにメール [sys_email] テーブルからメールのアーカイブ [ar_sys_email] テーブルにレコードを移動することを意味します。破棄は、破棄ルールの制限時間を超えたときに、アーカイブ メール テーブルのレコードを削除することを意味します。

注: 破棄ルールによってメール レコードが削除された場合、関連するウォーターマークは削除されません。受信メールアクションが確実に機能するように、これらは保存されています。

デフォルトのアーカイブ ルールと破棄ルール

「メール保存」には、次のメール アーカイブ ルールがあります。

- メール - 無視されてから **90** 日以上経過：現在の日付より 90 日以上前に作成され、受信済み無視または送信済み無視のタイプのメール メッセージ レコードをアーカイブします。
- メール - **1** 年以上経過：現在の日付の 365 日以上前に作成されたメール メッセージ レコードをアーカイブします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「メール保存」では、メール破棄ルールも提供しています。

メールのアーカイブ - 1 年以上経過：現在の日付の 365 日以上前にアーカイブされたメール レコードを破棄します。

これらのデフォルト設定では、メール メッセージは、メール テーブルで 1 年、メール アーカイブ テーブルで 1 年の合計 2 年間インスタンスに保存されます。この期間が終了すると、システムは期限切れのメール レコードをメール アーカイブ テーブルから削除します。

注: デフォルトでは、これらのルールは新しいインスタンスでは有効、アップグレードでは無効となっています。システムでは、ルールが有効化されたときにアーカイブ ルールと破棄ルールを実行します。

他のレコード管理の実装との互換性

既にテーブル クリーナーなどのメール レコードを管理する別の方法を使用している場合は、「メール保存」機能を使用する必要はありません。予期しないレコード削除を防ぐために、ServiceNow では同じインスタンスで複数のメール管理プロセスの同時使用は避けることをお勧めします。

注: 既存のレコード管理の実装を「メール保存」と置き換える場合は、専門サービスまたは営業担当者にお問い合わせください。

メール レコードのアーカイブと削除の影響

受信メールアクションは、メール本文を関連レコードの作業メモにコピーします。受信メールレコードが後で削除された場合、[受信メール] セクションは作業メモに表示されなくなりますが、メールのテキストコピーがまだ残っています。

システムがレコードに関するメール メッセージを送信すると、アクティビティ フォーマッターに、メール メッセージへのリンクのある [送信済みメール] セクションが表示されます。システムがメール メッセージをアーカイブすると、アクティビティ フォーマッターの [送信済みメール] セクションの表示がなくなります。システムがメール メッセージを削除すると、アクティビティ フォーマッターでも作業メモでも表示されなくなります。

注: ユーザーが送信されたメールにアクティビティ フォーマッターからアクセスできるように、アーカイブ時間は余裕をもって長めに設定してください。

メール レコードをアーカイブすると、受信メールを返信として識別できるようにシステムで使用可能な方法が変更されます。メール レコードをアーカイブした後は、システムで **In-Reply-To** フィールドを使用して、受信メールとメール レコードを照合することはありません。ただし、システムでは、レコード番号またはウォーターマークから既存のレコードと受信メールを引き続き照合させることができます。

Email Retention プラグインを有効にする

Email Retention プラグインには、メール メッセージのアーカイブ ルールと破棄ルールが用意されています。新しいインスタンスではデフォルトで有効になっていますが、アップグレードの場合では有効にする必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Email Retention プラグインには次のプラグインが必要です。

- データのアーカイブ
- システム メールボックス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

メールを手動でアーカイブする

スケジュール済みジョブに基づいてインスタンスでメールメッセージがアーカイブされるのを待つのではなく、オンデマンドで手動でアーカイブすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

「メール保存」には、次のメール アーカイブ ルールがあります。

- メール - 無視されてから **90** 日以上経過：現在の日付より 90 日以上前に作成され、受信済み無視または送信済み無視のタイプのメール メッセージ レコードをアーカイブします。
- メール - **1** 年以上経過：現在の日付の 365 日以上前に作成されたメール メッセージ レコードをアーカイブします。

これらのアーカイブ ルールまたは作成した追加のアーカイブ ルールに適合するメール メッセージを、手動でアーカイブできます。

注: インスタンスでレコードを処理できるようにするには、アーカイブ レコードが有効でなければなりません。

手順

1. [すべて] > [システムアーカイブ] > [アーカイブルール]へ移動します。
2. 変更するメール アーカイブ ルールを開きます。
3. [見積りの再計算] をクリックして、メール [sys_email] テーブル内のアーカイブが予定されているレコード数を確認します。

   注: 見積もりは [レコードの見積り] フィールドに表示されます。
4. [アーカイブを今すぐ実行] をクリックします。

   注: アーカイブルールを作成することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知メールのウォーターマーク

デフォルトでは、各通知メールの下部にウォーターマーク ラベルが生成され、受信メールを既存のレコードと照合させることができます。各ウォーターマークには、一意にするランダムな 20 文字の文字列が含まれています。

Jakarta リリースから、システムでは、基本システムの通知メールに対してランダム化されたウォーターマークを自動的に生成します。ランダムな 20 文字の文字列は、ウォーターマークが推測される可能性、または他のインスタンスからのメールのウォーターとたまたま一致する可能性を低減します。

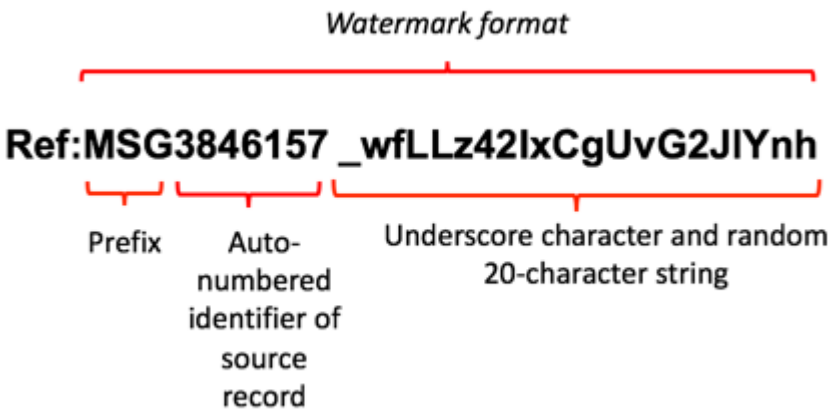
注: Jakarta 以前のリリースからアップグレードする場合、ランダムなウォーターマークのサポートはオプションとなっているため、「ランダム ウォーターマーク サポート プラグイン」を有効にする必要があります。

ウォーターマーク形式

メールのウォーターマークは、ラベルをウォーターマークとして識別するために常に "**Ref:**" で始まります。この識別子の後に続く、デフォルトのラベルの長さは 31 文字で、以下で構成されます。

- カスタマイズ可能なプレフィックス - デフォルトのプレフィックスは **MSG**。
- 自動付番識別子 - インシデント、問題、変更要求などのソース レコードを識別する数値文字列。
- アンダースコアの後にランダムな 20 文字の文字列が続く。

ランダムなウォーターマークの例



受信メールが処理されると、システムではランダムなウォーターマークを適切なソース レコードと照合します。

ウォーターマークの構成

ウォーターマークは必ず生成されますが、次のように設定することができます。

- 間違ったインスタンスで誤ってイベントが発生しないように、各インスタンスにカスタムのウォーターマーク プレフィックスを作成する
- MSG の後にカスタム プリフィックス文字をつける
- グローバルで非表示にする
- 個々のメール メッセージから省略する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知にウォーターマークが含まれていないと、受信メールアクションが正しく機能しない場合があります。ウォーターマークがない受信メール メッセージは、メールと受信アクションを照合するための基準に記載されている通りにシステムで処理されます。

注: メールのプレーン テキスト版を使用するメールクライアントは、依然としてすかしを表示します。

メール通知用のカスタム ウォーターマーク プリフィックスを作成する

デフォルトでは、メール通知はウォーターマーク プレフィックス **MSG** を使用しますが、カスタム ウォーターマーク プレフィックスを作成することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
1 つのインスタンスから別のインスタンスに転送されるメール通知の場合は、各インスタンスごとに異なるプレフィックスを付けることでより簡単に区別できます。間違ったインスタンスでイベントを誤ってトリガーしないようにするには、インスタンスごとに一意のウォーターマーク プレフィックスを作成します。

注: カスタム ウォーターマーク プレフィックスにコロン (:) を使用しないでください。コロンは予約済み文字であるため、ウォーターマークが無視される可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [番号メンテナンス]へ移動します。
2. メール ウォーターマーク [sys_watermark] テーブルの **[MSG]** レコードを開きます。
3. このインスタンスに一意のプレフィックスを入力します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
カスタムウォーターマークは、すべての新規メール通知に適用されます。カスタムウォーターマークを作成する前に存在していたメール通知は、以前と同じウォーターマークを保持します。

メール通知ウォーターマークを省略する

インスタンスで通知を既存のレコードと照合させたくない場合は、メール通知のウォーターマークを省略することができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知] に移動します。
2. 更新するメール通知を選択します。
3. [詳細ビュー] 関連リンクをクリックします。
4. [内容] セクションで、[ウォーターマークを省略] チェック ボックスをオンにします。

次のタスク
受信メールにウォーターマークが含まれていない場合、システムでは件名とメッセージ本文でレコード番号を検索します。システムは、検出されたレコード番号を既存のレコードと照合しようとします。一致するレコード番号がある場合、システムによって受信メールの値でレコードが更新されます。応答メールメッセージでレコードを更新しないようにするには、[件名] と [メッセージ **HTML**] フィールドからレコード番号変数 `${number}` 変数を削除します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバルにメールのウォーターマークを非表示にする

ウォーターマークを省略するのではなく、HTML マークアップを使用してグローバルなアプリケーションでウォーターマークを非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ウォーターマークは、グローバルなアプリケーションの HTML メッセージでのみ非表示にすることができます。テキストバージョンのメッセージには、表示/非表示セマンティクスを許可するマークアップがないため、常にウォーターマークが存在します。

手順

1. アプリケーションナビゲーターで `sys_properties.list` に移動します。
2. 名前を `glide.email.watermark.visible` にして新規プロパティを作成し、このプロパティを **false** に設定します。

   これにより、すべてのメール メッセージですべてのウォーターマークが非表示になります。この設定はメールごとに行うことはできません。

メールスレッドの解析

メールを受信すると、指定された文字列または正規表現を使用してメール返信セパレーターを作成して、メールスレッド内の最新のメッセージを解析します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [メール] > [メール返信セパレーター]に移動します。
   メール返信セパレーターのリストが表示されます。
2. [新規] をクリックして、新しい返信セパレーターメールを作成します。
3. メール返信セパレーターフォームのフィールドに記入します。

フィールド	説明
名前	セパレーターの名前。
アプリケーション	セパレーターのスコープ。
有効	アクティブなセパレーターのオプション。
タイプ	セパレーターのタイプ。 ◦ 文字列：指定された文字列を検索してメールスレッドを解析します。 ◦ 正規表現：指定された正規表現式を検索してメールスレッドを解析します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 複雑な正規表現を使用するとメール スレッドの評価に時間がかかる場合があります。このような場合、正規表現の評価が 10 秒後にタイムアウトし、その正規表現についてはスキップされてメール処理が続行されます。
順序	セパレーターの優先度。
セパレーター	[タイプ] の選択に基づくセパレーター値。
簡単な説明	セパレーターについての説明。
言語	返信セパレーターの言語。 注: すべてのメールクライアントが言語を指定しているわけではないため、すべてのアクティブな返信セパレーターがメールメッセージ内のセパレーターを見つけるために適用されます。

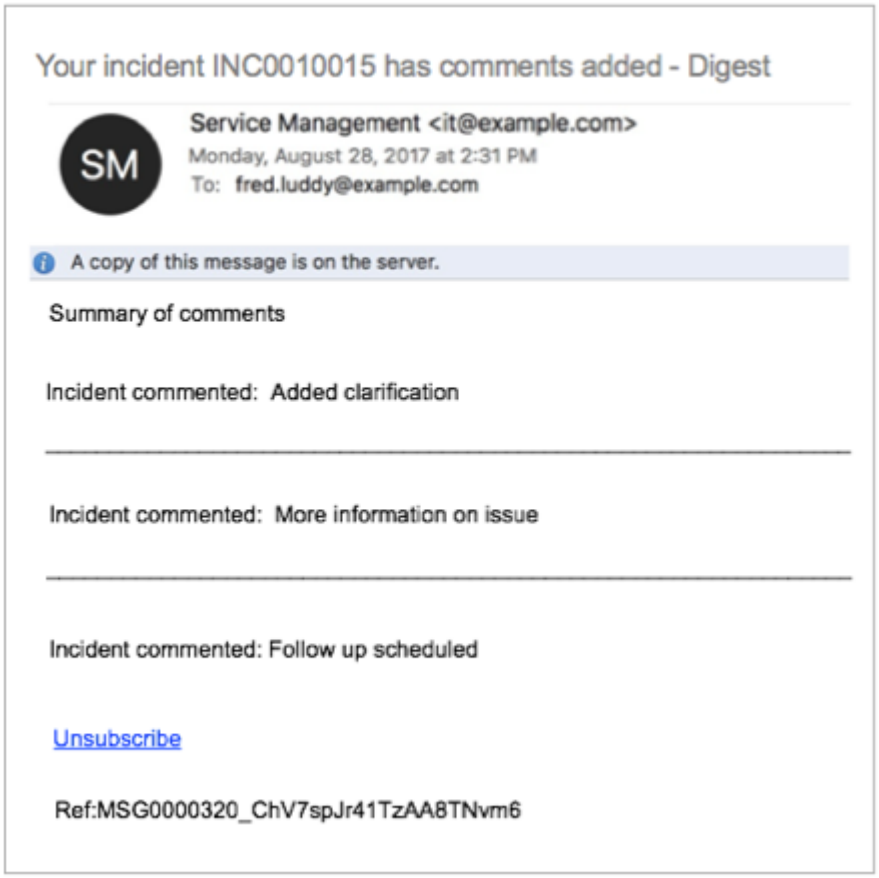
4. [送信] をクリックします。

メール ダイジェスト

メール ダイジェストは、指定した時間間隔の間の選択した通知アクティビティとそのターゲット レコードをまとめた単一のメールです。メール ダイジェストを有効にすることで、関連付けられたレコードが短期間で頻繁に更新される場合に、受信するメールの数を減らすことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール ダイジェストの例



注: メール ダイジェストはメール通知にのみ適用され、SMS メッセージ、プッシュ通知、およびアクティビティ ストリームではサポートされていません。

メールのダイジェストの仕組み

新しいインスタンスやアップグレードされたインスタンスでは、Email digest (com.glide.email_digest) プラグインがデフォルトでアクティブになっています。インスタンスでは コア UI インターフェイスを使用する必要があります。これは、メールダイジェスト機能では [システム設定] ウィンドウのユーザー通知設定で設定を行うためです。

アドミニストレーターは、メールダイジェストで配信できる通知を決めて、それらの通知のダイジェストコンテンツをの構成を行います。アドミニストレーターはまた、ダイジェストの間隔を管理することもできます。間隔は、毎日または毎時など、ダイジェスト用の通知が収集される時間の長さです。

ユーザーはダイジェストを有効にし、通知設定で特定の通知のダイジェスト間隔を選択します。システムでは、指定された間隔で通常送信される通知を蓄積し、それらをメール ダイジェストに要約します。

メール ダイジェストを処理する場合、システムでは以下が実行されます。

- 通知のダイジェスト設定を通知 [sysevent_email_action] テーブルに保存する。
- メール ダイジェスト パート [sys_email_digest_part] テーブルとメール ダイジェスト パートユーザー [sys_email_digest_part_user] テーブルに、ユーザ用に蓄積された通知コンテンツを一時的に保存する。
- 15 分ごとにメール ダイジェスト ジョブを実行して、ダイジェストをユーザーに送信できるかをチェックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムではダイジェスト間隔を使用してダイジェストの送信準備が整ったかどうかを判断します。ダイジェスト間隔は、ユーザーに対して最初の通知がトリガーされたときに開始され、間隔時間の終わりに停止されます。

- 選択したダイジェスト間隔が終了するとすぐにユーザーにメール ダイジェストを送信します。

  たとえば、ユーザーが毎時のダイジェスト間隔を選択し、08:15 に最初の通知がトリガーされた場合、間隔は 08:15 に開始されます。ダイジェスト間隔が終了すると、システムでは、メール ダイジェスト ジョブをいつ実行したかによって約 1 時間後の 09:15 頃またはその直後にメール ダイジェストを生成します。

メール ダイジェストを設定する

アドミニストレーターが行うこと

1. 基本システムのダイジェスト間隔を確認し、必要に応じて間隔を作成または変更します。

   基本システムのダイジェスト間隔には、1 日 (24 時間)、1 時間、4 時間おき、および 7 日間 (毎週) があります。

2. ダイジェストで配信できる通知を決めて、それらの通知のメール ダイジェスト コンテンツをの構成を行います。

   どの通知がメール ダイジェストに適しているかを判断するときは、ユーザーが選択できる通知コンテンツと間隔を考慮してください。たとえば、週ごとに生成するダイジェストは、緊急ではない通知に適していると言えます。

すべてのユーザーが行うこと

メール ダイジェストで配信できる通知については、通知設定 ([システム設定] ウィンドウで [通知] タブをクリック) でメール ダイジェストを有効にします。また、通知が蓄積される間隔の時間も指定します。

次のステップ

アドミンの場合は、基本システムのメール ダイジェスト間隔を確認してダイジェスト セットアッププロセスを開始し、間隔を作成または変更します。

メールのダイジェスト間隔を作成または変更する

アドミニストレーターは、選択した通知のアクティビティがメール ダイジェストに蓄積されるメールのダイジェスト間隔 (時間の長さ) を作成または変更できます。ユーザーは、通知設定でメール ダイジェストを有効にするときにダイジェスト間隔を選択します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

メール ダイジェスト間隔を追加する前に、ダイジェスト間隔 [sys_email_digest_interval] テーブルの基本システム ダイジェスト間隔を確認してください。1 日 (24 時間)、1 時間、4 時間おき、7日 (週次) の基本システムの間隔を含む、間隔を変更することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

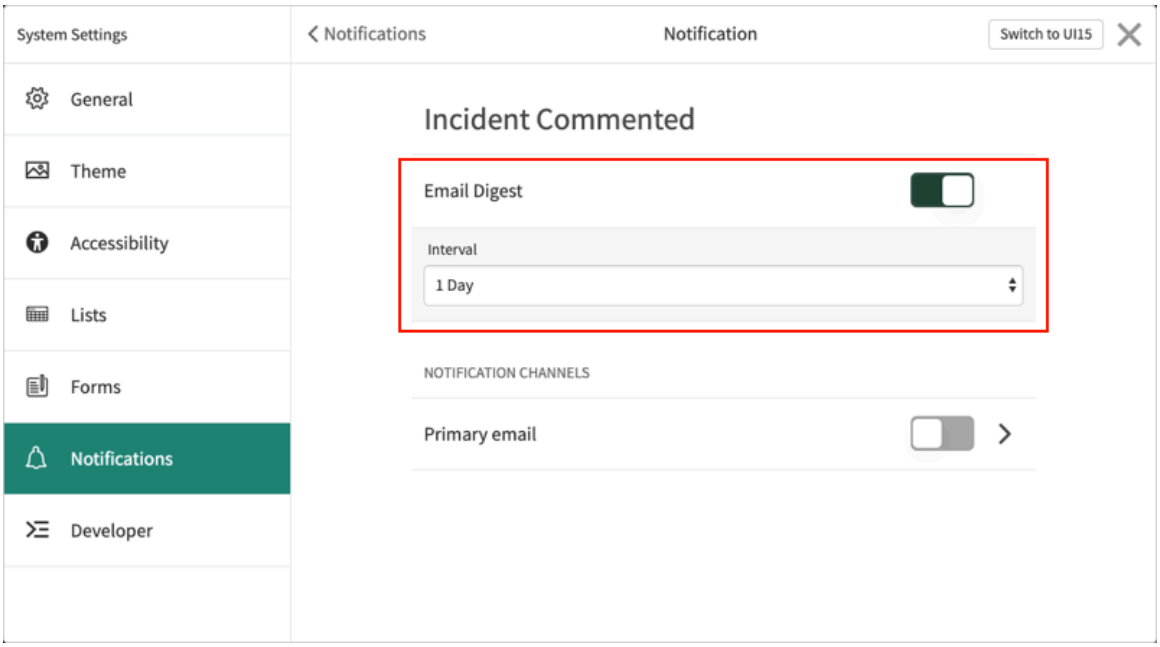
1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [ダイジェスト間隔]に移動します。

アクション	説明
間隔を追加する	[新規] をクリックします。
間隔を変更する	変更する間隔を選択します。

2. 新規または変更する間隔情報を入力します。

フィールド	説明
名前	時間の間隔の長さを表す間隔の名前。(例：2 時間ごと)
間隔	間隔の長さ。「日数」または「時間」 (時、分、秒) のいずれかの数。許容される最小時間は 1 時間、最大時間は 7 日 (1 週間) です。

3. 間隔を作成した場合は [送信] をクリックし、間隔を変更した場合は [更新] をクリックします。ダイジェスト間隔 [sys_email_digest_interval] テーブルが、新しい間隔または変更された間隔で更新されます。ダイジェスト間隔は、ユーザーが通知のダイジェストを有効にすると通知設定 ([システム設定] ウィンドウの [通知] タブ) のオプションとして表示されます。たとえば、



4. 間隔を削除するには、ダイジェスト間隔 [sys_email_digest_interval] テーブルで削除する間隔を選択し、[削除] をクリックします。

> 注: 間隔が使用されている場合は、システムでインターバルが削除されることはありません。

次のタスク
ダイジェストで配信できる通知を決めて、それらの通知のメール ダイジェスト コンテンツをの構成を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

メール ダイジェスト プロパティ

メール ダイジェストを構成する

通知フォームを使用して、通知用のメール ダイジェストのコンテンツを作成または変更します。また、通知のメール ダイジェストを無効にして、ユーザーの通知設定で使用できないようにすることもできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

通知を作成または更新するときは、通知フォームの [ダイジェストの内容] タブを使用して通知のメール ダイジェストを設定します。ダイジェスト コンテンツを定義した後、通知のダイジェストオプションがユーザーの通知設定で使用できるようになります。

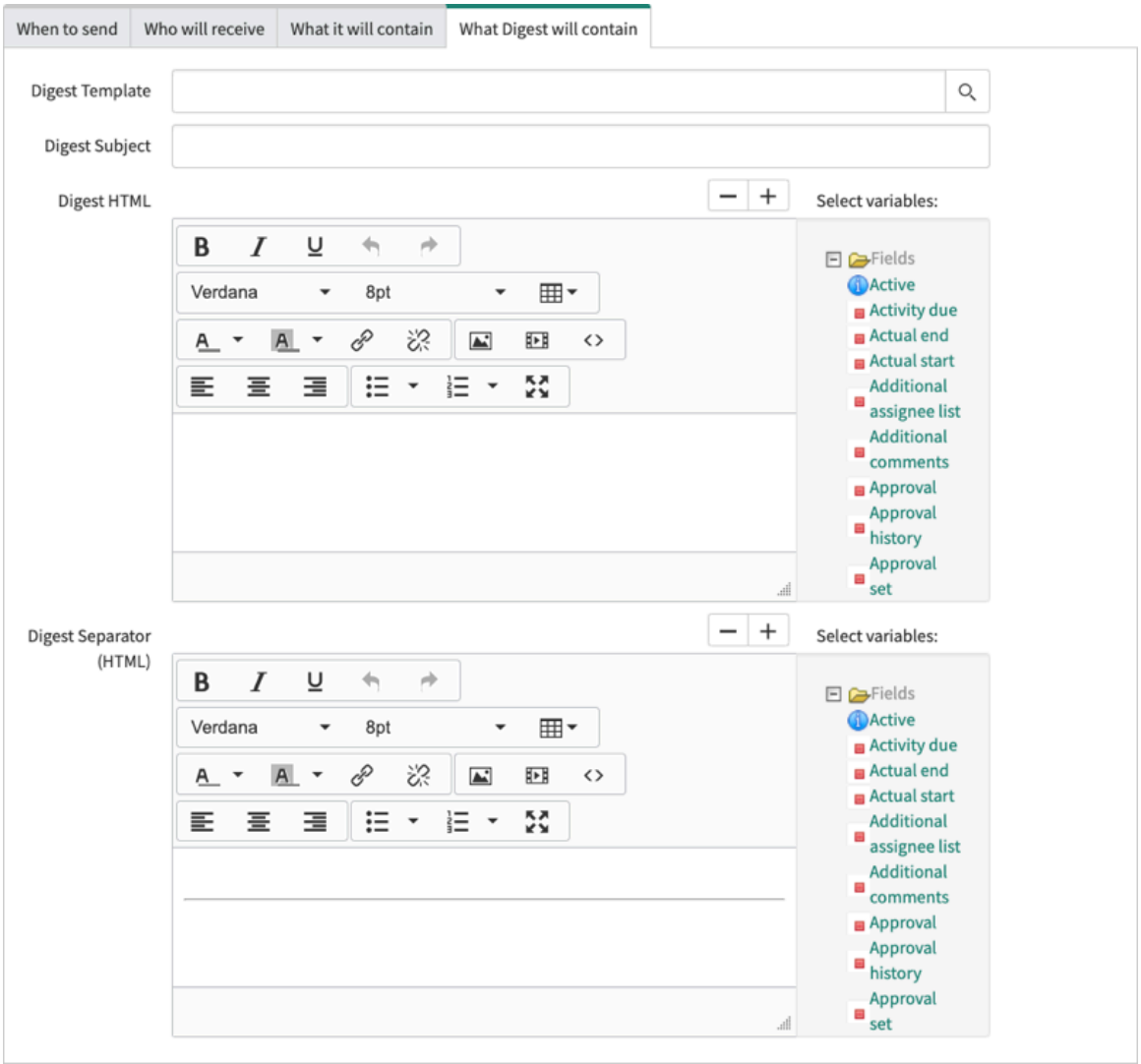
手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知] に移動します。

アクション	説明
通知を作成する	[新規] をクリックして通知フォームを開きます。
通知を変更する	変更する通知を選択します。

2. 通知フォームで [ダイジェストを許可] チェックボックスをオンにして [ダイジェストの内容] タブを表示させ、ダイジェストコンテンツを定義します。
3. [ダイジェストの内容] タブでフィールドを入力します。
   以下の画像は、タブのデフォルトビューを示しています。詳細ビューには、追加のフィールドが含まれています (表参照)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フィールド	説明
ダイジェスト テンプレート	ヘッダーやフッターなどの既存のコンテンツを再利用する場合は、メールテンプレートを選択して、メールダイジェストにコンテンツを追加します。
ダイジェストの件名	メール ダイジェストの件名を入力します。件名には、[変数の選択] 列の変数を含めることができます。 空の場合は、[メール テンプレート] の値「件名」が使用されます。このフィールドに値を入力すると、入力値でテンプレートの値が上書きされます。
ダイジェスト HTML	メール ダイジェストで繰り返し使用する内容を入力します。ダイジェスト コンテンツには、[変数の選択] 列の変数を含めることができます。 変数は、通知テーブル、その親テーブル、参照テーブルからの使用可能な列名にマップされます。変数を使用して、インシデントの簡単な説明、コメント、作業メモなど、テーブルのレコードの値を含めることができます。 <p> または 要素をメールダイジェストに余分に追加するのを防ぐ方法は、ServiceNow コミュニティ で ServiceNow のスタッフによるブログ記事「Extra

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	line spacing with paragraph tags in email client (メールクライアントでの段落タグによる余分な行間隔)」を参照してください。
ダイジェスト セパレーター (HTML)	この行を使用して、ダイジェストで要約された各項目を区切ります。
ダイジェスト元	メール ダイジェストの [差出人] フィールドで使用するメールアドレスを入力します。例：helpdesk@yourcompany.com メールアドレスは有効な形式である必要があります。形式が無効の場合、フィールドの近くに通知メッセージが表示されます。 このアドレスを変更するには、メール転送を有効にするなどの詳細メールセットアップが必要です。
ダイジェスト返信先	メール ダイジェストへの返信先として使用されるメールアドレスを入力します。例：helpdesk@yourcompany.com メールは有効な形式である必要があります。形式が無効の場合、フィールドの近くに通知メッセージが表示されます。 このアドレスを変更するには、メール転送を有効にするなどの詳細メールセットアップが必要です。
ダイジェスト テキスト	プレーン テキストで送信するメール ダイジェストで繰り返し使用する内容を入力します。このフィールドは、コンテンツ タイプを **[HTML**とプレーン テキスト] または [プレーン テキストのみ] に設定した場合に表示されます。
ダイジェスト セパレーター (テキスト)	[オプション] ダッシュ文字を使用して、ダイジェストで要約された各項目を区切ります。このフィールドは、コンテンツ タイプを **[HTML**とプレーン テキスト] または [プレーン テキストのみ] に設定した場合に表示されます。

4. 通知の作成が完了したら、[送信] を選択します。
メールの [ダイジェスト] オプションがユーザーの通知設定に表示されます。

   注: [受信者] タブで識別されるメール受信者は、通知の設定でダイジェストを有効にするとダイジェストを受信します。ユーザーが通知に指定された受信者でない場合、そのユーザーが通知のダイジェストを有効にしていても、ダイジェストは生成されません。この場合、ユーザーは通知が生成されたときにその通知を受け取ります。

5. オプション: 通知のメールダイジェストを無効にするには、通知の変更を完了したら、[ダイジェストを許可] チェックボックスをオフにして [更新] を選択します。
ダイジェストコンテンツを無効にすると、通知のダイジェストオプションも使用できなくなり、ユーザーの通知設定にも表示されなくなります。ユーザーが前に通知のダイジェストオプションを有効にしている場合は、ダイジェストのこれらの通知の収集が停止され、ダイジェストは生成されなくなります。

   注: ダイジェストをオフにした後で再度ダイジェストを利用できるようにするには、[ダイジェストを許可] チェック ボックスをオンにします。システムでは、以前に保存されたダイジェスト コンテンツが保持されており、ダイジェスト コンテンツは [ダイジェストの内容] タブに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

メール ダイジェスト

メールのダイジェスト間隔を作成または変更する

コア UI でメールダイジェストを有効にする

ネクストエクスペリエンス でメールダイジェストを有効にする

メールダイジェスト通知を有効にして、受信するメール通知の数を減らします。メール ダイジェストは、指定した時間間隔の間の選択した通知アクティビティとそのターゲット レコードをまとめた単一のメールです。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

通知には、デフォルトではメールダイジェストとして受信するオプションは含まれません。アドミンのみが、選択した通知に対してメールダイジェストを有効化するオプションを作成できます。

手順

1. ユーザープロファイルから、[設定] > [通知] に移動し、[高度な設定]を選択します。
2. [システム通知] を選択します。
3. 通知を展開します。
4. [メールダイジェスト] を有効にし、通知を受信するダイジェスト間隔を選択します。

コア UI でメールダイジェストを有効にする

メールダイジェストを有効にして、指定した時間間隔での、選択したターゲットレコードに対する通知の受信数を減らします。ダイジェストは、指定した間隔の間に生成されたターゲットレコードの個々の通知を収集する単一のメールです。2 つの異なるターゲットレコードのメールダイジェストは、単一のメールにまとめられません。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

メールダイジェストのオプションは、アドミンがその通知のメールダイジェストコンテンツを構成した場合にのみ使用できます。

手順

1. バナーフレームで歯車アイコン ( ) をクリックして [システム設定] ウィンドウを開き、[通知] タブをクリックします。
2. 次の方法で通知を選択します。
   a. [カテゴリ別の通知] セクションで、表示するカテゴリの行または右矢印 (>) をクリックします。
   b. カテゴリの通知のリストで、編集する通知の行、または通知の横にある右矢印 (>) をクリックします。
3. 通知のメール ダイジェストを有効または無効にするには、メール ダイジェストが利用可能な場合は以下を行います。

   a. [メール ダイジェスト] スイッチをクリックします。
   スイッチが緑色の場合はメール ダイジェストが有効で、スイッチがグレーの場合は無効です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. ダイジェストを有効にした場合は、通知を蓄積しておく [間隔] (時間の長さ) を選択します。

この間隔は、通知アクティビティが最初に発生したときに開始されます。たとえば、間隔に毎日 (1 日) を選択し、最初の通知が 07:00 に発生した場合、システムでは 07:00 に通知の蓄積を開始し、翌日の 07:00 に停止します。

この間隔が終了するとすぐに、ダイジェスト間隔中に生成された個々の通知を送信する代わりに、メール ダイジェストが送信されます。ダイジェストを無効にすると、システムではすぐにダイジェスト用の通知の蓄積を停止し、メール ダイジェストは送信されません。システムでは、生成された通知の送信が再開されます。

関連情報

通知条件を適用する

メール ダイジェスト

多言語メール通知

多言語メール通知を使用すると、受信者の優先言語でメール通知を送信し、さまざまな言語で通知コンテンツを簡単に管理できます。

メール通知の翻訳

複数の地域にまたがるユーザーのメール通知を、ユーザーの優先言語に基づいてカスタマイズできます。たとえば、言語がフランス語に設定されている受信者はフランス語で通知メールを受信しますが、ドイツ語の要求者にはドイツ語で通知されます。

メール通知では、次の 2 つのタイプの翻訳を使用できます。

- 静的翻訳

  複数の地域にまたがる受信者のメール通知を、受信者の優先言語に基づいてカスタマイズできます。静的翻訳では、翻訳要求が翻訳者に送信されます。

- 動的翻訳

  複数の地域にまたがるユーザーのメール通知を、ユーザーの優先言語に基づいて自動的にカスタマイズできます。

静的翻訳と動的翻訳の両方を組み合わせてメールを送信することもできます。たとえば、英語、フランス語、スペイン語、およびドイツ語でメールを送信する必要があり、フランス語とスペイン語の翻訳済みテンプレートがすでに存在する場合は、動的翻訳はドイツ語に対してのみ行われます。

メール翻訳のユーザー設定

このプロパティが true に設定されている場合、設定された優先言語が優先されます。メール翻訳のユーザー設定を行うには：

- *glide.email.translation.honour.user_preference* プロパティを `[true]` に設定します。
- [ユーザーメニュー] > [設定] > [言語と地域] に移動し、優先言語を選択して設定します。

グループ

グループメール ID がない場合、多言語の受信者を持つグループに対してトリガーされた通知は、異なる言語設定を持つ複数のユーザーにグループメールを送信できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループメール ID がある場合、メールはグループ内のすべての受信者に単一の言語で送信されます。受信者の優先言語は考慮されません。

メール通知の翻訳プラグイン

Glide 通知翻訳プラグインをアクティブにして、受信者の優先言語に基づいて多言語のメールを送信します。ローカリゼーションフレーム プラグインは、Glide 通知翻訳プラグインとともにデフォルトでアクティブになっています。

翻訳されたメールの保持プラグインを有効にして、メールをアーカイブします。

Glide 通知翻訳のアクティブ化

アドミン ロールを持っている場合、Notifications の Glide 通知翻訳プラグイン (com.glide.notification.translation) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Glide 通知翻訳プラグイン (com.glide.notification.translation) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

翻訳されたメールの保持のアクティブ化

アドミン ロールを持っている場合、Notifications の 翻訳されたメールの保持プラグイン (com.glide.email_retention.translation) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、翻訳されたメールの保持プラグイン (com.glide.email_retention.translation) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> 注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

静的翻訳

静的翻訳を使用すると、受信者の優先言語に基づいて、複数の地域にまたがる受信者へのメール通知をカスタマイズできます。

メール通知の静的翻訳について

翻訳プラグインをアクティブ化した後、静的翻訳を使用して、通知、メールテンプレート、およびメールレイアウトフォームのさまざまなコンテンツフィールドにローカライズされたコンテンツを作成します。

静的翻訳の場合、翻訳要求は翻訳者に送信されます。翻訳者は、さまざまな言語の通知コンテンツの翻訳を提供します。

通知フォームのすべてのフィールドが翻訳できるわけではありません。

翻訳可能フィールド

テーブル名	翻訳可能フィールド
メール通知	[件名]、[メッセージ]、[メッセージ HTML (message_html)]、および [メッセージテキスト (message_text)]
メールテンプレート	[件名]、[メッセージ]、[メッセージ HTML (message_html)]、および [メッセージテキスト (message_text)]
メールレイアウト	レイアウト

> 注:

- メールスクリプトで翻訳する必要がある静的コンテンツは **gs.getMessage()** 内に存在する必要があり、文字列の翻訳はメッセージ [sys_ui_message] テーブルでできる必要があります。☒
- *`glide.email.outbound.static_translation.session.language.change.enabled`* システムプロパティを作成して false に設定すると、トークンの翻訳を停止できます。

ローカリゼーションフレームワーク

ローカリゼーションフレームワーク 設定を使用して、次のアーティファクト構成の翻訳を要求します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メールレイアウトの構成
- メール通知設定
- メールテンプレートの構成

関連情報

メール通知、テンプレート、またはレイアウトの翻訳を要求します。

静的翻訳の有効化

グローバルアプリケーションの通知の静的翻訳を有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	システムプロパティの名前 (`glide.email.outbound.static_translation.enabled`
アプリケーション	システムプロパティのアプリケーション。[グローバル] は、システムプロパティが true に設定されている場合、そのシステムプロパティをすべてのアプリケーションに適用します。
説明	[システムプロパティ] リストに表示される説明。
選択肢	[システムプロパティ] リストに表示される説明。
タイプ	システムプロパティのタイプ (true または false)。
値	選択したタイプの値。true に設定する必要があります。
キャッシュを無視	キャッシュを無視するオプション。
プライベート	システムプロパティを非公開にするオプション。
読み込みロール	システムプロパティを読み込むことができるロール。
書き込みロール	システムプロパティを変更できるロール。

4. [送信] を選択します。

メール通知、テンプレート、またはレイアウトの翻訳を要求します。

翻訳を要求して、受信者の優先言語でメールを送信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
メール通知が存在する必要があります。詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク 設定は、アーティファクト構成の翻訳を要求し、言語を追加するよう構成する必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
通知受信者がユーザー [sys_user] テーブルでアクティブなユーザーとして定義され、通知デバイス [cmn_notif_device] テーブルでこれらのユーザーの有効なメールアドレスがプライマリチャネル (デバイス) に定義されている必要があります。

手順
1. 翻訳を要求するメールアイテムに移動します。
   - 通知の場合は、[すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知]に移動します。
   - テンプレートの場合は、[すべて] > [システム通知] > [メール] > [テンプレート]に移動します。
   - レイアウトの場合は、[すべて] > [システムポリシー] > [メール] > [レイアウト]に移動します。
2. 翻訳するアイテムをリストから選択します。
3. [翻訳を要求] を選択し、翻訳先の言語を選択します。
4. [送信] を選択します。

動的翻訳
動的翻訳を使用すると、ユーザーの優先言語に基づいて、複数の地域にまたがるユーザーへのメール通知を自動的にカスタマイズできます。

メール通知の動的翻訳について
動的コンテンツ通知はユーザー固有です。動的翻訳を使用すると、受信者が選択した言語に基づいて通知を自動的に翻訳できます。

たとえば、言語がフランス語に設定されている要求者はフランス語で通知メールを受信しますが、スペイン語の要求者にはスペイン語で通知されます。

動的翻訳を使用するには、次のタスクを実行する必要があります。

1. 動的翻訳の有効化
2. 動的翻訳のシステムプロパティの設定
3. 動的翻訳の有効化

動的翻訳を有効にすると、[翻訳されたメールコンテンツ] タブにアクセスして、メールを送信し、受信者の優先言語に翻訳されたメールを表示またはプレビューできます。

> 注: **[CC]** および **[BCC]** フィールドに記載されているユーザーの言語設定は考慮されません。

動的翻訳の有効化
グローバルアプリケーションの通知の動的翻訳を有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

動的翻訳フォームの有効化

フィールド	説明
名前	システムプロパティの名前。`glide.notifications.translation.dynamic` です。
アプリケーション	システムプロパティのアプリケーション。[グローバル] は、システムプロパティが **true** に設定されている場合、そのシステムプロパティをすべてのアプリケーションに適用します。
説明	[システムプロパティ] リストに表示される説明。
選択肢	[システムプロパティ] リストに表示される説明。
タイプ	システムプロパティのタイプ。**true** | **false** です。
値	選択したタイプの値。`true` に設定する必要があります。
キャッシュを無視	キャッシュを無視するオプション。
プライベート	システムプロパティを非公開にするオプション。
読み込みロール	システムプロパティを読み込むことができるロール。
書き込みロール	システムプロパティを書き込むことができるロール。

4. [送信] を選択します。

翻訳されたメールのメモバナーの設定

ページの上部に表示される翻訳されたメールメモ バナーのコンテンツを設定して、受信者にカスタマイズされたメッセージを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. メモバナーを設定およびカスタマイズするプロパティを検索して選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ	説明
glide.email.translation.dynamic.note.html_header	翻訳されたメールの HTML 本文のヘッダーとしてメッセージを表示します。
glide.email.translation.dynamic.note.text_header	翻訳されたメールの本文テキストの本文にメッセージを追加します。
glide.email.translation.dynamic.note.html_style	CSS スタイルをメモに適用します。

注: メモバナーを無効にするには、*glide.email.translation.dynamic.note.enabled* システムプロパティを false に設定します。

メール通知の動的翻訳の有効化

通知の動的翻訳を有効にして、受信者の優先言語に動的に翻訳されたメールを受信者に送信します。

始める前に

メール通知が存在する必要があります。詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

通知受信者は、ユーザー [sys_user] テーブルのアクティブユーザーとして定義する必要があります。また、通知デバイス [cmn_notif_device] テーブルで、これらのユーザーの有効なメールアドレスがプライマリ チャネル (デバイス) に定義されている必要があります。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知] に移動します。
2. 送信するメール通知の名前を選択します。
3. [内容 **(What it will contain)**] タブを選択します。
4. [詳細ビュー] が既に選択されている場合は、選択します。
5. [動的翻訳の有効化] チェックボックスをオンにします。

次のタスク

メール通知のプレビュー

ドメインセパレーションと **Notifications**

ドメインセパレーションは、Notifications アプリケーションでサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートのすべての側面を含みます。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート) 」を参照してください。

概要

ドメインセパレーションは、厳密に言うと通知ではサポートされていますが、メールアカウントではサポートされていません。通知はデータ区切りではなく、プロセス区切りです。通知は特定のアクションによってもトリガーされます。

注: サブスクリプションベースの通知は、ドメインを認識しないため、ドメイン固有の設定をサポートすることはできません。

通知におけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインセパレーションと通知には 2 つの基本的なコンポーネントがあります。

- 通知はプロセス区切りです (データ区切りではありません)。
- 通知は、主に 2 つの方法でトリガーされます。
  1. レコードが挿入または更新された場合

     挿入/更新されたレコードと同じドメインとグローバルドメイン内で一致条件を持つ通知が処理されます。

  2. 通知で定義されたイベントが発生した場合
     a. イベントには通常、ターゲット レコードがあります。たとえば、[incident.inserted] イベントは挿入されているインシデント レコードを参照します。
     b. イベントが発生すると、そのイベントのターゲットレコードと同じドメインおよびグローバルドメイン内の、そのイベントに設定された通知が処理されます。

ドメインとメールアカウント

ドメインセパレーションは、次の理由からメールアカウントではサポートされていません。

1. 送信メール：各アカウントが持つ SMTP 送信者は 1 つのみです。これにより、アカウントごとにドメインを提供することができず、また設定できないようになっています。
2. 受信メールを受信する場合：複数のメールアカウントを設定できますが、受信メール アクションのドメインを意味を成すものとして設定することはできません。受信アクションは、メールを送信したユーザーのドメインで処理されます。たとえば、ドメイン A の User_A が ServiceNow メールアカウントにメールを送信すると、「インシデントの作成」受信メール アクションが実行されます。この受信アクションによって作成された新しいインシデントは、ドメイン A にあります。

詳細については、受信メールアクション を参照してください。

注: メールアカウントの数が 20 を超えると、メールの受信が遅くなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース

インスタンスが ドメインセパレーションプラグイン を使用し、グローバルドメイン上の通知と同じイベントを持つドメインに対して新しいメール通知が定義されている場合、ユーザーは同じイベントに対して 2 つのメールを受信します。

解決策：ドメインに属する通知の [sys_overrides] フィールドを、グローバルに設定値を上書きするように設定します。詳細については、「委任管理 」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

メールに関する FAQ と通知メールのトラブルシューティング

通知メールが正常に送受信されているかどうか、問題は何か、誰がメールを受信しているかを判断するために役立つように、ログと診断が提供されます。

診断はシステム全体の健全性を監視し、いずれかの着信メールを受信できないなどの一般的な問題をトラブルシューティングするために役立ちます。ログは、個々のメールの問題を特定するために役立ちます。さまざまなログは、異なるタイプの問題を診断するために役立ちます。

ログの確認シナリオ

問題	ログ
個々の通知メールが正常に送信されたかどうかを確認する必要がある	そのメールの [送信済み] システムメールボックスを確認します。障害通知の [失敗] システムメールボックスも確認します。
個々のメールが失敗した	• 個々のメールのメッセージログを確認します。 • メールレコードの [エラー文字列] フィールドを確認します。 ⚠ 警告: 一部のメールサーバーはエラー文字列を返しません
エンドユーザーがメールを受信しない	• 返されたメールに関する通知の [迷惑メール] システムメールボックスを確認します。これらのメールも、受信-無視の [タイプ] である場合にメールログに表示されます。 • メールレコードの [エラー文字列] フィールドを確認します。 ⚠ 警告: 一部のメールサーバーはエラー文字列を返しません • 異なる受信者が含まれた、または除外された理由について、個々のメールのメッセージログを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールに関する FAQ

メールに関する FAQ

リソースのトラブルシューティング

受信および送信のメールに関する問題のトラブルシューティングについては、次のリソースを参照してください。

エラーまたは症状	ソリューション
受信メール FAQ	KB0957760 を参照してください。
インスタンスで受信メールが受信されない	「受信メールのトラブルシューティング」(ServiceNow KB0524472 および KB0520595) を参照してください。これらの KB 記事では、受信メールのトラブルシューティングに関するビデオシリーズへのリンクも提供しています。
インスタンスで送信メールが送信されない	「送信メールのトラブルシューティング」(ServiceNow KB0521382) を参照してください。このKB記事では、送信メールのトラブルシューティングに関するビデオシリーズへのリンクも提供しています。
Outlook からのメールで、winmail.dat という名前の添付ファイルを含む空のインシデントレコードが生成される	リッチテキスト形式 (RTF) のデータをインスタンスに送信しないように、ローカル Outlook クライアントまたは Exchange サーバーを構成してください。
明確な理由なくメールが send-ignored タイプに設定される	KB0790932 を参照してください。
インスタンスによってメールが重複して生成される	「Troubleshooting duplicate emails generated by the instance (インスタンスによってメールが重複して生成される現象のトラブルシューティング)」(KB0529413) を参照してください。
SMTP Sender ジョブがスタックする	「SMTP Sender Job Stuck > 30 Mins alert (SMTP Sender ジョブが 30 分以上スタックするというアラート)」(KB0755061) を参照してください。
smtp.office365.com への接続に失敗する	KB0825391 を参照してください。
OAuth を使用した IMAP で AUTHENTICATE failed というエラーが出る	KB0963959 を参照してください。
セキュアポートでの POP メールアカウントの接続中にエラーが発生する	KB0829289 を参照してください。
受信メール処理がスタックするというアラート	KB0855277 を参照してください。
メールリーダー/SMTP Sender ジョブがスタックする	KB0679998 を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エラーまたは症状	ソリューション
メールリーダージョブが 2 時間を超えてスタックしているまたは実行中であることのアラート	KB0755063 を参照してください。
SMTP 再試行	SMTPSender ジョブはインスタンスからのメール送信を担当します。ときには、送信中に配信エラーが発生することがあります。 正常に配信されなかったメールは、再試行が必要になる場合があります。指数バックオフ再試行は、再試行間隔 (1、5、10、20、40、60、120、120) で再配信するメカニズムです。指数再試行は、*glide.email.smtp.claim.lookback.hrs* システムプロパティに記載されているルックバック期間が経過するまで続行されます。 再試行は 4xx ステータスコードに対して試行され、5xx などの他のすべてのステータスコードは永続的な失敗と見なされます。*glide.smtp.fail_message_ids* および *glide.smtp.defer_retry_ids* システムプロパティは考慮されません。 再試行されるメールのタイプは「**send-retry-backoff**」に設定されます。

指数バックオフ再試行

正常に配信されなかったメールは、再試行が必要になる場合があります。指数バックオフ再試行は、再試行間隔 (1、5、10、20、40、60、120、120) で再配信するメカニズムです。指数再試行は、*glide.email.smtp.claim.lookback.hrs* システムプロパティに記載されているルックバック期間が経過するまで続行されます。

再試行は 4xx ステータスコードに対して試行され、メール配信中の 5xx ステータスコードでは失敗します。*glide.smtp.fail_message_ids* および *glide.smtp.defer_retry_ids* システムプロパティは考慮されません。

再試行されるメールのタイプは「**send-retry-backoff**」に設定されます。

注: メール配信中に発生したアドレス検証エラーは、別の方法で処理されます。メールレコードのタイプは「**send-retry-delayed**」に設定され、ルックバック期間が経過するまで 30 分の固定間隔でメール配信が再試行されます。

メール診断

診断と接続ページでは、メール設定の現在の状態に関する情報が提供されます。このページには、インスタンスでメールを送受信する方法に影響する、メールのプロパティ、スケジュール済みジョブ、およびメールアカウントの接続に関するステータスが含まれます。

メール診断情報は、受信または送信メールの問題を特定するのに役立ちます。次のビデオでは、インスタンスで受信メールが受信されない原因を判断するためのさまざまな手順を示しています。この手順の 1 つではメール診断を使用して、メール接続ステータスとメール リーダーのスケジュール済みジョブを確認します。

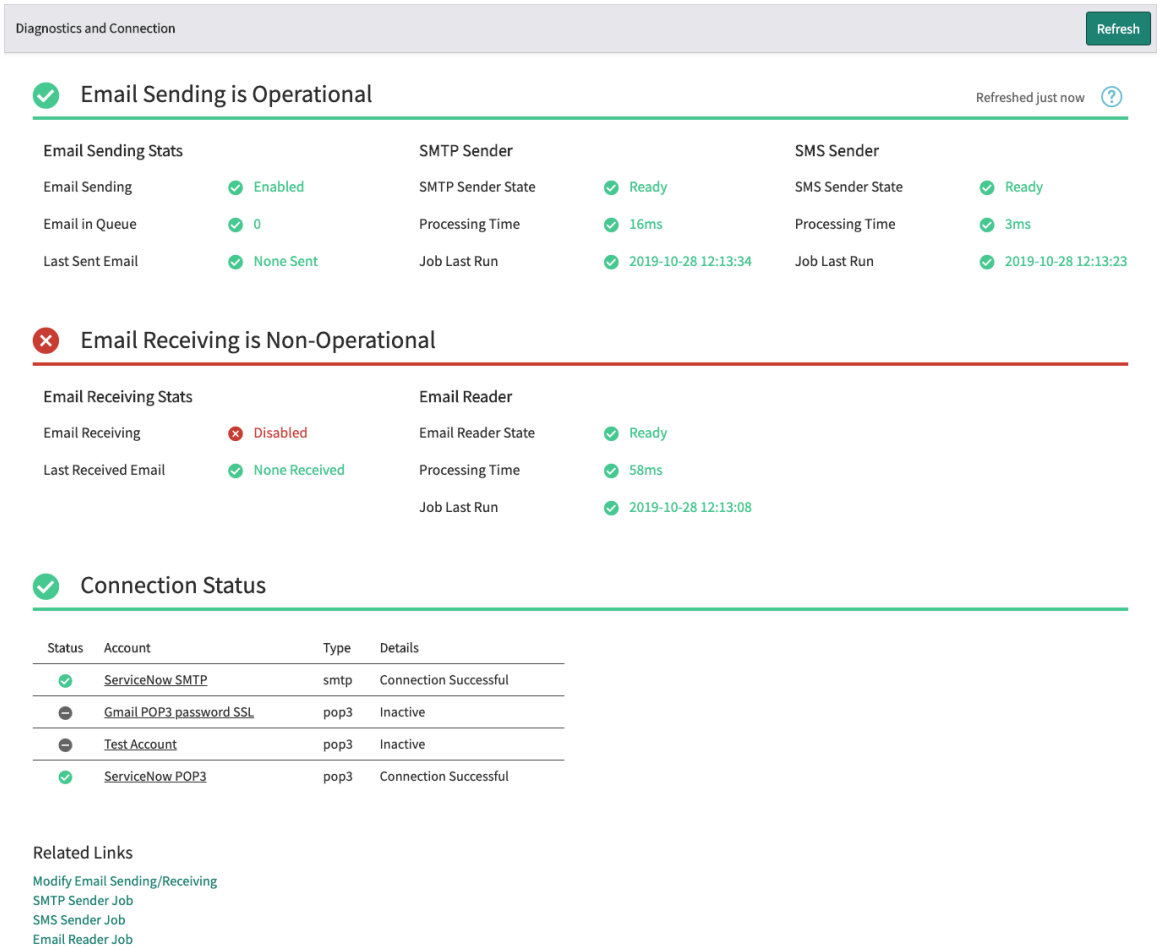
ServiceNow インスタンスがメールを受信しない場合にとるトラブルシューティングのステップ

次のいずれかのモジュールから診断と接続ページに移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- システム メールボックス > メール診断
- システム診断 > メール診断

メール診断と接続ページ



フィールドの状態を素早く把握するには、緑色のチェックマークまたは赤色の X アイコンを確認します。チェックマークは、アイテムが運用状態または正常であることを示し、X アイコンは、アイテムが運用状態でないか想定範囲内にないことを示します。

メール診断

診断	説明
メール送信ステータス	
メール送信	送信メールのステータスは有効または無効のいずれかです。 ステータスを変更するには、[メールの送受信を変更する] 関連リンクをクリックし、メールプロパティフォームで *Email sending enabled* プロパティを更新します。
キューにあるメール	送信する準備ができているメールメッセージの数。
最後に送信したメール	最後のメール メッセージが送信された日時。
SMTP Sender 状態	繰り返されるスケジュールでメールを送信する SMTP Sender ジョブの現在のステータス。デフォルトでは、このジョブは毎分実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール診断 (続く)

診断	説明
	SMTP Sender の状態を更新するには、**[SMTP** 送信者ジョブ] 関連リンクをクリックして、スケジュール テーブルで、変更する SMTP Sender レコードを開きます。
SMTP 処理時間	最後の SMTP Sender ジョブの実行時間。この値は SMTP Sender 間隔よりも短くする必要があります。
前回実行した SMTP Sender ジョブ	SMTP Sender ジョブが最後に実行された日時。
デフォルトの SMTP ステータス	SMTP 接続が成功したかどうかの表示。メールアカウント機能が有効な場合にのみ表示されます。 [デフォルト **SMTP]** をクリックして、SMTP アカウント設定を変更します。
SMS Sender ステータス	繰り返されるスケジュールで SMS 通知を送信する **SMS Sender** ジョブの現在のステータス。デフォルトでは、このジョブは毎分実行されます。 SMS Sender ジョブを更新するには、**[SMS Sender** ジョブ] 関連リンクをクリックして、スケジュール テーブルで、変更する SMS 送信者レコードを開きます。
SMS Sender 処理時間	最後の **SMS Sender** ジョブの実行時間。この値は **SMS Sender** 間隔よりも短くする必要があります。
前回実行した SMS Sender ジョブ	**SMS Sender** ジョブが最後に実行された日時。
メール受信ステータス	
メール受信	受信メールのステータスは有効または無効のいずれかです。 メール受信のステータスを変更するには、[メールの送受信を変更する] 関連リンクをクリックし、メールプロパティフォームで *`Email receiving enabled`* プロパティを更新します。
最後に受信したメール	最後のメール メッセージが受信された日時。
メール リーダーのステータス	メールリーダージョブの現在の状態。メールサーバー上で待機中のすべてのメールをダウンロードし、email.read イベントを作成します。 メールリーダーステータスのジョブを更新するには、[メールリーダージョブ] 関連リンクをクリックし、スケジュールテーブルで、変更するメールリーダーレコードを開きます。
メール リーダー処理時間	最後のリーダー ジョブの実行時間。この値は、リーダーの間隔よりも短くする必要があります。
前回実行したジョブ	リーダー ジョブが最後に実行された日時。
接続ステータス	
{アカウント}	アカウントへのテスト接続の結果。接続は、ページをロードするたびにテストされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

スケジュール済みジョブ

システムメールログおよびメールボックス

システムメールログは、インスタンスが作成またはを受信するすべてのメールを記録します。システムメールボックスは、このログのフィルター済みのビューです。

メール [sys_email] レコードでは、インスタンスが作成または受信する各通知メールが記録されます。これらのレコードのログに移動するには、**[** システムログ **]** > [メール] を参照します。

システムメールボックスは、メール [sys_email] テーブルのフィルター済みのビューです。インスタンスは、[タイプ] および [ステータス] フィールドの値に応じてシステムメールボックスに、メールレコードをアサインします。詳細については、「システムメールボックス」を参照してください。

以下のフィールドは、システムログのレイアウトと任意のシステムメールボックスに含めることができます。

メール ログ

フィールド	説明
メールボックス	このメールレコードを表示するシステムメールボックス。インスタンスは、[タイプ] および [ステータス] フィールドの値に応じて、このフィールドの値を設定します。
状況	メールの現在の状態 (エラー、無視、処理済み、または準備完了)。
受信タイプ	受信メールのタイプ (なし、転送、新規、または返信)。
タイプ	メールのステータス。選択肢は次のとおりです。 • received：サーバーでこのメールが受信されました。 • received - ignored：サーバーでこのメールが受信されましたが、受信メールアクションの目的のためにインスタンスによって無視されました。通常、これらのメールはスパムメールまたは自動返信のいずれかです。詳細については、エラー文字列フィールドを参照してください。 • send - failed：サーバーがメールを送信しようとしましたが失敗しました。詳細については、エラー文字列フィールドを参照してください。 • send - ignored：サーバーはこのメールの送信をスキップしました。通常、これは生成されたが受信者のメール アドレスがないメール、または重複したメール用です。詳細については、エラー文字列フィールドを参照してください。 • send - ready：メールは送信準備が整っていますが、メールサーバーによって送信されていません。通常、メールがこの状態になるのは短時間だけです。 • 送信 - 翻訳 - 準備完了：メールの翻訳中にメールが生成され、送信されます。通常、メールがこの状態になるのは短時間だけです。 • sent：エラーや問題なくインスタンスによってメールが送信されました。
ターゲット	特定のレコードの挿入、更新、または削除によってメールが生成された場合、レコードを参照するドキュメント ID。
ユーザー	メール通知が送信されたインスタンスの、ユーザーレコードからのユーザーの名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール ログ (続く)

フィールド	説明
	注: これは文字列フィールドです。
通知タイプ	通知のタイプ。選択肢は次のとおりです。 • なし • SMS • SMTP
UID	サーバー上で保存されているメールの一意の ID。
作成日時	インスタンスを実行しているマシンのロケールのメールアクティビティの日時。
削除済み	受信メールの場合は、メールがメールサーバーから削除されたかどうかを示します。
重み付け	同じテーブル上の他の通知との相対的な送信優先度を決定する、メールの重み。
重要性	緊急など、重要度が変更されたメールが送信されたことを表示。
元のイベントおよびメール通知	通知によって生成されたメールの場合、メールを作成したイベントと通知を格納している埋め込みリスト。
件名	メールの件名。通知では、件名テキストを[システム通知] > [メール] > [通知]で作成します。
エラー文字列	メールが送信されなかった理由を特定する、メール サーバーからキャプチャされたエラー文字列。これは、メールが送信に失敗した場合にのみ記録されます。
受信者	受信者のメールアドレス。
本文	生の HTML マークアップで表示されるメールの本文。関連リンクの HTML 本文のプレビューを使用して、本文テキストをレンダリングされた HTML として表示します。
コンテンツタイプ	メールのコンテンツ タイプ。
ヘッダー	メールに埋め込まれたヘッダー。

個々のメールのメッセージログ

個々の通知メールのメールログエントリーは、メールレコード内の関連リストとしてアクセスできます。メールレコード内の [エラー文字列] フィールドで、追加情報を提供できます。

各メールレコードに、[電子メールログ] 関連リストが含まれます。このリストには、メールログエントリー [syslog_email] レコードが表示されます。トラブルシューティングに最も役立つフィールドは、おそらく [レベル] と [メッセージ] です。

送信メールの問題を診断するには、メールレコードの [エラー文字列] フィールドも調べます。ただし、すべての受信メールサーバーが、エラー文字列を送信するわけではありません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: メールログエントリレコードは、メールレコードが作成されてから 7 日間のみ使用できます。

受信メールの受信アクション

受信アクションの問題を診断するための最初のステップとして、これらのログを確認します。ログには、どの受信アクションが適用されたか、または適用されなかったか、およびその理由が表示されます。

注: 受信アクションでターゲットレコードのフィールドが更新されなかった場合、ログには受信アクションがスキップされたことが示されます。

受信者の内包または除外の理由

送信通知の場合、メールシステム ログには、受信者が含まれている、または除外されている理由が示されます。

各ログ エントリは、包含または除外のいずれかの理由に該当します。たとえば、非アクティブなため除外されたすべてのユーザーは、単一のログ エントリに表示されます。

一連のシステム プロパティを使用して、ログに記録される情報を細かく調整することができます。2 つプロパティ、*glide.notification.recipient.include_logging* と *glide.notification.recipient.exclude_logging* は、すべての受信者の包含と除外のログ記録を制御します。いくつかの他のプロパティで、ログに記録される情報をニーズに合わせて調整することができます。すべてのプロパティはデフォルトで有効になっています。

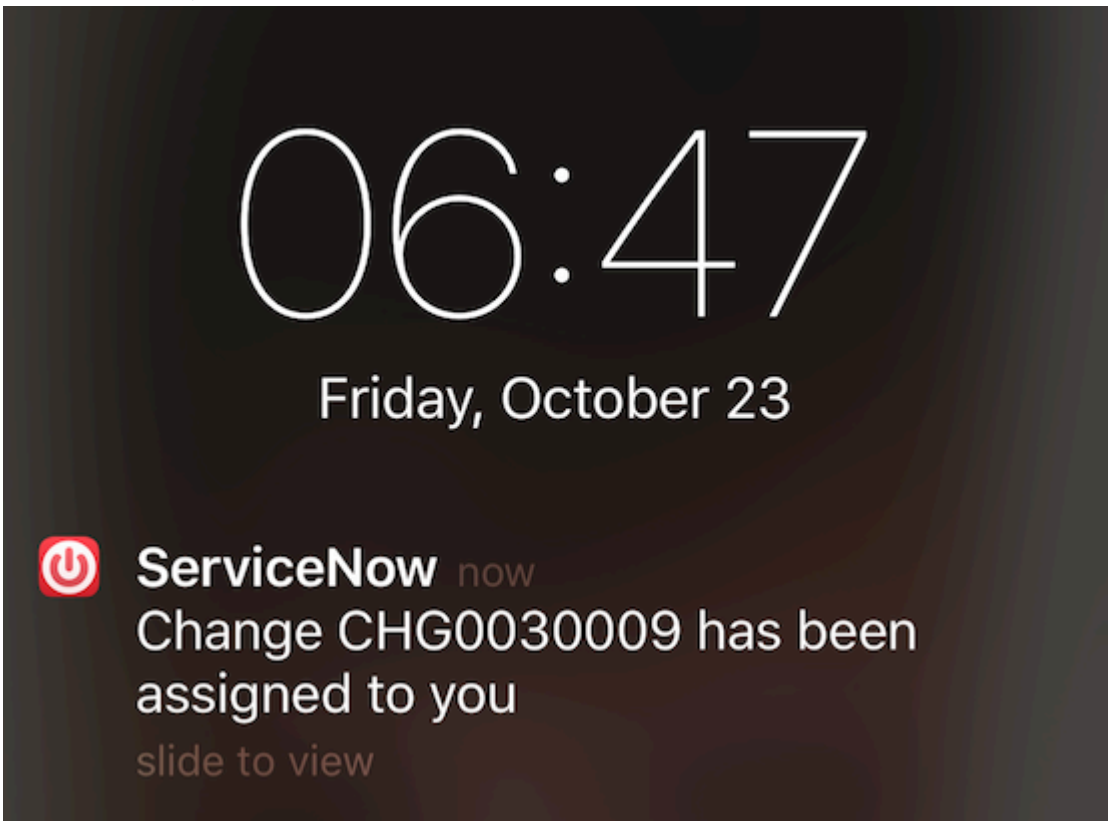
プッシュ通知

インスタンスでは、メールと SMS 通知を送信するだけでなく、モバイル端末にプッシュ通知を送信することもできます。

プッシュ通知は、重要なことを知らせる、またはアクションの実行を要求する、ユーザーのモバイル端末に表示されるテキスト メッセージです。インスタンスではプッシュ通知をサポートしています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プッシュ通知の例



ユーザーにインシデントがアサインされたときなど、インスタンスで特定の条件が発生したときに、プッシュ通知を使用してユーザーにメッセージを送信します。プッシュ通知は返信を要求することもでき、インスタンスでは関連レコードを処理することによって返信を処理することができます。たとえば、インスタンスに変更に対する承認要求をユーザーへ送信させることができます。プッシュ通知の応答ボタンをクリックすると、ユーザーが変更を承認または拒否できるようにすることができます。ユーザーの応答により、変更レコードのステータスが更新されます。

メールや SMS 通知と同様の方法でプッシュ通知を設定できます。以下について、指定します。

- 通知の宛先
- 送信するタイミング
- 内容

ServiceNow モバイルアプリは ServiceNow クラシック として、および モバイルエージェント として利用可能です。デフォルトでは、ServiceNow クラシック はプッシュ通知をサポートしていますが、独自のプッシュアプリケーションを開発し、インスタンスにプッシュ通知を送信するように構成することもできます。モバイルエージェント でのプッシュ通知の設定方法の詳細については、「モバイルプッシュ通知」を参照してください。

プッシュ通知のセットアップ

プッシュ通知のセットアップは、ユーザーが使用するモバイル アプリケーションまたはプッシュ アプリケーションによって異なります。概要については、「ServiceNow モバイル アプリ用のカスタムプッシュアプリケーションによるプッシュ通知セットアップ」を参照してください。独自のアプリケーションを作成する場合は、プッシュ通知と Apple プッシュ通知サービス システムの動作を理解する必要があります。詳細については、Apple 開発者向けの『Local and Remote Notification Programming Guide (ローカルおよびリモート通知プログラミング ガイド)』の APN の概要を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: Apple はすべてのプッシュ通知の配信を保証するものではありません。Apple 開発者向けの『Local and Remote Notification Programming Guide (ローカルおよびリモート通知プログラミング ガイド)』の QoS (Quality of Service) に関する情報を確認ください。

プッシュ通知システム

プッシュ通知システムには、プッシュメッセージとプッシュ通知応答の配信を管理するいくつかの重要な要素が含まれています。

カスタマー インスタンス
: ご使用の ServiceNow インスタンス。

プッシュ プロキシ
: すべてのプッシュ通知を収集するインスタンス。収集した通知を、ServiceNow クラシック モバイルアプリケーションに送信し、それらを Apple iOS または Android 対応の ServiceNow アプリケーションに転送します。カスタム プッシュ アプリケーションを作成する場合、プッシュ プロキシは使用しません。

プッシュ プロバイダー
: プッシュメッセージのプロバイダー。ServiceNow クラシック モバイルアプリまたはカスタムモバイルアプリの場合は、Apple プッシュ通知サービス (APN) または Firebase Cloud Messaging (FCM) サービスです。

アプリケーションをモバイル端末にプッシュ
: ServiceNow クラシック モバイル アプリケーションなどのアプリケーション。独自のプッシュ アプリケーションをビルドしてカスタマイズすることもできます。

プッシュ通知プロセス

プッシュ通知プロセスは次のとおりです。

1. インスタンス上のアクティビティでプッシュ通知がトリガーされます。
2. インスタンスでは、通知を送信する宛先を探して、ユーザーの通知設定をチェックしプッシュ デバイス設定を特定します。
3. インスタンスから、Apple プッシュ通知サービス (APN) または Firebase Cloud Messaging (GCM) サービスのいずれかのプッシュ通知サービスにプッシュ通知が送信されます。ServiceNow クラシック モバイルアプリをご使用の場合は、インスタンスからプッシュプロキシインスタンスを介して通知が送信されます。その後、通知を APN または FCM サービスに転送します。
4. プッシュ通知サービスから、ユーザーのプッシュ アプリケーションに通知が送信されます。インスタンスでプッシュ通知サービスに通知を送信する際は、通知にはメッセージの内容とインスタンス名および ID が含まれます。この情報によって、通知に対する応答が確実に正しいインスタンスに送り返されます。ユーザーが、変更要求対する承認を送信するなど、通知へ返信できる場合、その応答は REST メッセージを介してインスタンスに返されます。
5. インスタンスでは、実行するスクリプトを識別してこの応答を処理します。
6. スクリプトは、変更要求を承認済みでマークするなど、インスタンスでアクションを実行します。無効な JSON がある場合、またはスクリプトが失敗した場合、エラー応答がデバイスに返されます。

ServiceNow クラシック モバイルアプリを使用したプッシュ通知システム

プッシュ通知応答

カスタム プッシュ アプリケーションを使用すると、プッシュ通知に応答するユーザーの動作でインスタンス内のレコードを操作できるようになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行できるアクションは、通知メッセージに関連付けるスクリプトで定義されます。応答は次の形式でインスタンスに送信されます。

```
https://{instance_name}/api/now/v1/push/{application
 Name}/action/{action}
```

アプリケーション名は、ユーザーが使用しているプッシュ アプリケーションです。アプリケーション名は、プッシュ アプリケーション [sys_push_application] テーブルのアプリケーション名と一致する必要があります。アクションは、プッシュ通知アクション [sys_push_notif_act_script] テーブル内のアクションの Sys ID です。

プッシュ通知を有効にする

プッシュ通知を使用するには、いくつかのプラグインを有効にする必要があります。モバイル UI (com.glide.ui.m) プラグインが有効な場合は、プッシュ通知プラグインは自動的に有効になります。

始める前に

必要なロール：admin

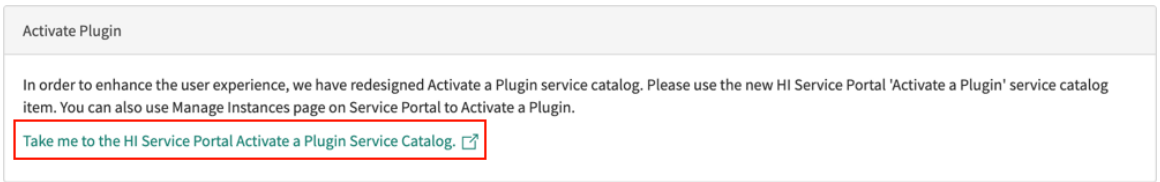
このタスクについて

インスタンスで以下のプラグインがアクティブになっていることを確認します。

- プッシュ通知：モバイル端末にプッシュ通知を送信するために必要なコンポーネントと REST API を提供します。
- 通知システム プッシュ アドオン：プッシュ通知のサポートを既存の通知システムに追加します。
- プッシュフィードバック：有効でなくなったデバイスについての Apple からのフィードバックをプッシュ通知を受信しないようにするために処理します。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で要求フォームを開きます。
3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログにアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインをアクティブにする] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

プラグインアクティブ化の要求フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンス	プラグインをアクティブにするインスタンス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
プラグイン名	有効にするプラグインの名前です。
このプラグインを有効にする日時の指定	日時は、現時点から 2 営業日以降でなければなりません。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチで有効になります。特定の時刻にプラグインを有効にする必要がある場合は、[理由/コメント] フィールドに要求を入力します。
Reason/Comments (理由/コメント)	プラグインを有効にする ServiceNow 担当者に役立つ情報。たとえば、デフォルトのアクティブ化時間枠の 1 つではなく、特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、その旨をコメントに入力します。

7. [送信] を選択します。

プッシュ通知のインストールに含まれるもの

いくつかのタイプのコンポーネントが、プッシュ通知プラグインとともにインストールされます。

プッシュ通知とともにインストールされるテーブル

これらのテーブルはプッシュ通知と共にインストールされます。

テーブル名	説明
プッシュ アプリケーション [sys_push_application]	プッシュ メッセージを受信するためにインスタンスに登録されたプッシュ アプリケーション。
プッシュ デフォルト登録 [sys_push_notif_default_reg]	指定のプッシュ アプリケーションに対してユーザーが自動的に登録されるすべての通知を含みます。プッシュ アプリケーション フォームで [プッシュ デフォルト登録] 関連リストのこのテーブルに通知を追加することができます。
プッシュ フィードバック [sys_push_feedback]	プッシュ メッセージを受信できなくなったデバイスをインスタンスに通知する APN からのフィードバック。フィードバックは、通知がトリガーされたのと同じインスタンスで処理されるか、REST 呼び出しを使用してインスタンスに非アクティブ化するプッシュ アプリケーションを指示する中央インスタンスで処理されます。
プッシュ メッセージ属性の定義 [sys_push_notif_msg_attr_def]	プッシュ メッセージ コンテンツ仕様に使用される属性定義。
プッシュ メッセージ属性値 [sys_push_notif_msg_attr_val]	プッシュ メッセージに関連付けられた値。
プッシュ通知 [sys_push_notification]	インスタンスでユーザーに送信しようと試みたプッシュ通知。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル名	説明
プッシュ通知アクション [sys_push_notif_act_script]	実行可能なプッシュ メッセージに応答してインスタンスが使用するアクション スクリプト。
プッシュ通知インストール [sys_push_notif_app_install]	ユーザーがプッシュ通知を受け取ることに同意したプッシュ アプリを搭載したデバイス。このテーブルには、プッシュ アプリのトークンによるレコードがリストされています。インスタンスではこの情報を使用して、通知を送信するプッシュ デバイスとアプリを把握します。ユーザーがプッシュ アプリでインスタンスにログオンすると、このテーブルにレコードが作成されます。 モバイル UI プラグインとともにインストールされるモバイル端末 [sys_mobile_devices] テーブルには、ServiceNow モバイル アプリを使用してインスタンスにログインしているすべてのユーザー デバイスが含まれます。
プッシュ通知メッセージ [sys_push_notif_msg]	プッシュ通知のためにカスタマイズされたメッセージ。これらのメッセージは通知に関連付けることができます。
プッシュ通知メッセージ コンテンツ [sys_push_notif_msg]	JSON を含む、プッシュ メッセージ用の全コンテンツ。
プッシュ プラットフォーム [sys_push_platform]	プッシュ通知のためにサポートされるプラットフォーム、および最大ペイロード サイズ。

プッシュ通知とともにインストールされるビジネス ルール

以下のビジネス ルールはプッシュ通知と共にインストールされます。

ビジネス ルール	テーブル	説明
デバイスと登録の作成	プッシュ インストール [sys_push_notification_installation]	ユーザーがモバイル アプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定で通知デバイスが自動的に作成されます。

プッシュ通知とともにインストールされる送信 REST メッセージ

以下の送信 REST メッセージは、プッシュ通知とともにインストールされます。

REST メッセージ	説明
ServiceNowMobileApp プッシュ	カスタム iOS モバイル アプリで使用できる REST メッセージ。

プッシュ通知とともにインストールされるロール

これらのロールはプッシュ通知とともにインストールされます。

ロール	説明
push_admin	プッシュ通知を作成および変更できます。

プッシュ通知とともにインストールされるプッシュ コンポーネント

以下のコンポーネントはプッシュ通知とともにインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プッシュ通知とともにインストールされるプッシュ アプリケーション

プッシュ アプリケーション	説明
ServiceNowPushApp	ServiceNow ServiceNow モバイルアプリ用のプッシュアプリケーションレコード。 **注:** ServiceNow モバイルアプリでは、いくつかのプッシュ通知にユーザーを自動的に登録します。これらの通知のリストは、ServiceNowPushApp アプリケーション レコードの [プッシュ デフォルト登録] 関連リストで確認できます 。

プッシュ通知と共にインストールされるメッセージ コンテンツ

メッセージ コンテンツ	説明
ConnectMessageContent	ServiceNow のペイロードがメッセージを接続します。
一般承認 (バックグラウンド)	プッシュ メッセージを受信するユーザーに、承認および拒否オプションを提供するペイロード。
一般承認 (フォアグラウンド)	プッシュ メッセージを受信するユーザーに、承認および拒否オプションを提供するペイロード。
汎用レコード ペイロード	ユーザーにプッシュ メッセージを送信するために使用できる汎用的なペイロード。

プッシュ通知とともにインストールされるプッシュ通知アクション

プッシュ通知アクション	説明
承認 - 承認	アドミニストレーターが要求を承認できるようにします。
承認 - 拒否	アドミニストレーターが要求を拒否できるようにします。

プッシュ通知とともにインストールされるプッシュ通知

プッシュ通知	テーブル	説明
ConnectMessagePushNotification	ライブフィード メッセージ [live_message]	新しいライブフィード メッセージが送信されたときにプッシュ通知を送信します。

プッシュ通知プロパティ

プッシュ通知には、設定をカスタマイズするためのいくつかのプロパティが用意されています。

これらのプロパティをシステム プロパティの [sys_properties] テーブルに追加します。

glide.push.apns.version

インスタンスで使用する Apple プッシュ通知サービス (APN) のバージョンを制御します。APN バージョン 1 または 2 を使用できます。デフォルトでは、APN バージョン 2 が使用されます。代わりに APN バージョン 1 を使用するには、値を **1**に設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：2

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

glide.push.debug

プッシュ通知エラーのエントリをシステム ログに作成します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.push.enabled

プッシュ通知を有効または無効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.push.feedback.debug

カスタム iOS プッシュ アプリケーション用に APN によって送信されたフィードバックのエントリをシステム ログに作成します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.push.notification.ttl_seconds

キューに入れられたプッシュ通知が期限切れになるまでの秒数を指定します。プッシュ通知はトリガーされると、キューに入れられ、最終的にスケジュール済みジョブによって処理されます。通知がキュー内にある時間がこの値を超えると、通知は送信されません。詳細については、プッシュ通知ログを参照してください。

- タイプ：整数
- デフォルト値：21600

ServiceNow モバイルアプリによるプッシュ通知設定

ServiceNow モバイル アプリケーションでは、プッシュ通知は自動的に有効になっており、ユーザーが初めてログインすると、プッシュ通知用のモバイルデバイスが設定されます。

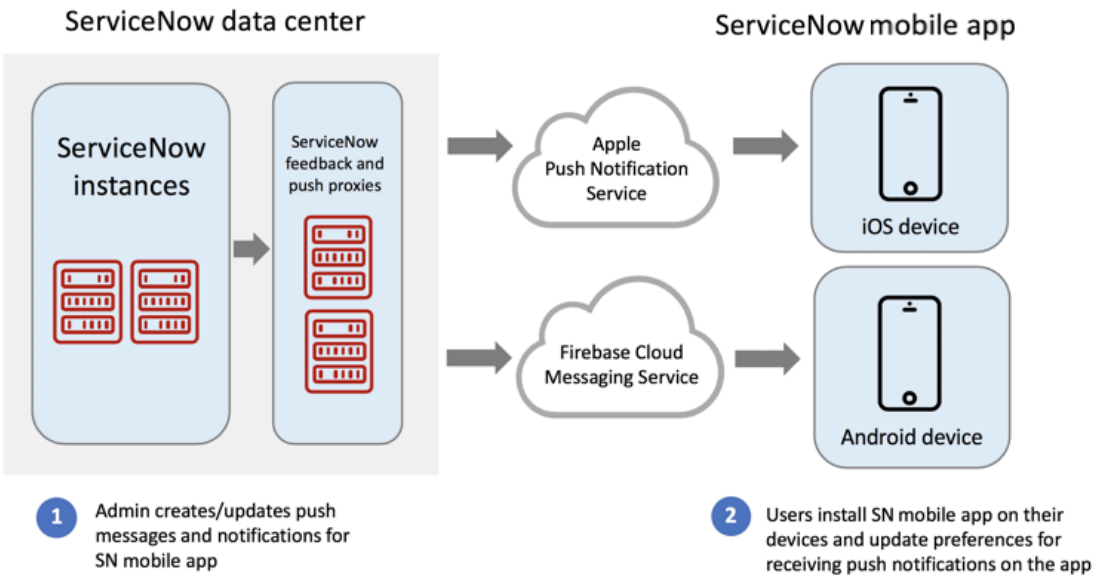
注: ServiceNow モバイル アプリケーションでのプッシュ通知は、オンプレミスのインスタンスではサポートされていません。

プッシュ通知を設定するには、システムアドミニストレーターとユーザーの両方が必要です。

- アドミンは、ServiceNow モバイル アプリ用のプッシュ通知の作成または更新を行いますが、ユーザーのためにモバイルデバイスを設定する必要も、プッシュ通知を受信するためのユーザー設定を更新する必要もありません。
- ユーザーは、ServiceNow モバイル アプリを自身の iOS または Android のモバイルデバイスに追加し、ServiceNow モバイル アプリで通知を受信するための設定を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow モバイル アプリのプッシュ通知セットアップタスク



アドミニストレーターが行うこと

アドミニストレーターはプッシュ通知を作成します。これはメール通知の設定と同様です。プッシュ通知には、プッシュ メッセージおよびプッシュ メッセージが含まれる通知の、2 つの主要部分があります。

注: プッシュ メッセージと通知は、同じテーブルに対して行う必要があります。

プッシュ メッセージを作成する

プッシュ通知を作成する前に、実際のメッセージ コンテンツ (JSON ペイロード) を使用して、プッシュ通知に含めるプッシュ メッセージを作成します。

プッシュ メッセージを含むプッシュ通知を作成する

プッシュ メッセージとメッセージ コンテンツを含むプッシュ通知を作成します。プッシュ通知では、厳密にいうとプッシュ メッセージを送信します。標準のプラットフォーム通知を更新し、プッシュ メッセージを含むプッシュ通知として使用することができます。

新規のプッシュ通知をプッシュ デフォルト登録テーブルに追加する

ユーザーの通知設定で新規のプッシュ通知が含まれ有効になるようにするには、[プッシュ デフォルト登録] テーブルで新規プッシュ通知を登録します。通知は、ユーザーが ServiceNow モバイル アプリに次回ログイン時に、ユーザーの通知設定に表示されます。

ServiceNow モバイル アプリユーザーが行うこと

ServiceNow モバイル アプリをダウンロードする

iOS または Android モバイルデバイスに ServiceNow モバイルアプリをインストールします。

プッシュ通知を受け取ることに同意する

ServiceNow モバイル アプリをインストールすると、ユーザーはプッシュ通知を受け入れるよう求められます。インスタンスでユーザーからのプッシュ通知同意メッセージを受信すると、プッシュ通知インストール [sys_push_notif_app_install] テーブルにレコードが作成されます。このレコードは、インスタンスで、プッシュ通知受信者を識別するために必要なデバイスとモバイル アプリケーションの組み合わせを特定するために使用するものです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デバイスは、次のアクションを実行します。

- デバイスを識別するトークンを取得する。
- ユーザー通知設定でデバイスの作成をトリガーする。

ServiceNow モバイル アプリから会社のインスタンスにログインする

ログインすると、プッシュ デフォルト登録テーブルに登録されているプッシュ専用の通知にユーザーは自動的に登録されます。

ServiceNow モバイル アプリで通知を受信するための設定を更新する

ユーザーは、ServiceNow モバイルアプリの [通知設定] を通して有効または無効にできます。デスクトップやモバイルブラウザの [システム設定] ウィンドウを使用して、通知の配信に影響する条件やフィルターなどの追加の通知設定もできます。詳細については、「コア UI での通知設定」を参照してください。

次のステップ

アドミンの場合は、基本システムの通知を確認して、新しいプッシュ メッセージ コンテンツとプッシュ通知が必要かどうかを判断します。

プッシュ メッセージを作成する

プッシュ通知を作成する前に、通知の実際のメッセージ コンテンツを含むプッシュ メッセージを作成します。

始める前に

プッシュ通知プラグインが有効になっている必要があります。デフォルトでは、プラグインは有効です。

必要なロール：admin

このタスクについて

プッシュ メッセージと通知は、同じテーブルに対して行う必要があります。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プッシュ] > [プッシュメッセージ]に移動し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します (表を参照)。
3. [送信] をクリックします。

プッシュ通知メッセージ フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	メッセージの説明的な名前を入力します。
プッシュアプリ	ServiceNow モバイル アプリケーションを選択します。
プッシュメッセージコンテンツ	プッシュ通知ペイロードに含める JSON コンテンツを選択します。 注: プッシュ通知の動作を制御するペイロードの定義に関する詳細は、KB0622333 を参照してください。たとえば、プッシュ　メッセージのコンテンツの一部として事前定義されたボタンのペア (Yes / No、Approve / Reject、Accept / Decline) を指定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メッセージ	メッセージを入力します。他の通知と同じように変数を追加できます。ここに入力するメッセージは、通知内のメッセージを上書きします。
関連リスト	
プッシュ メッセージ属性値	オプション。この通知に適用される属性を選択します。詳細については、「プッシュ メッセージの属性値またはアクションを作成する」を参照してください。

次のタスク
メッセージを含むプッシュ通知を設定するか、既存のプッシュ通知を更新してプッシュ メッセージを使用します。

プッシュ メッセージを使用して通知を作成する

メールアドミニストレーターは、プッシュ通知専用で送信する通知を作成できます。

始める前に
以下の手順を実行する前にプッシュ メッセージを構成します。

必要なロール：admin

このタスクについて
プッシュ メッセージは標準通知に関連付けることができます。プッシュ メッセージでは、システムがプッシュ通知の一部としてモバイル端末に送信するテキストを指定します。

手順
1. [すべて] > [システム通知] > [プッシュ通知を作成]に移動します。
2. 必要に応じて通知フォームに入力します (フォーム フィールドの説明については、メール通知を作成する を参照)。
3. [内容] タブをクリックします。
4. [プッシュ メッセージ] の隣にある、鍵アイコンをクリックし、プッシュ メッセージを選択します。

   注: プッシュ メッセージと通知は、同じテーブルに対して行う必要があります。

5. この通知をプッシュ通知としてのみ送信し、他のタイプの通知として送信しない場合は、[プッシュ メッセージのみ] を選択します。
6. [送信] をクリックします。

   通知が失敗した場合、ユーザーには通知されません。最大ペイロードを超過したためにメッセージの送信に失敗した場合、インスタンスではシステム ログに失敗を記録します。

次のタスク
プッシュ通知をプッシュ デフォルト登録テーブルに追加して、ユーザーの通知設定にプッシュ通知が表示されるようにします。ユーザーは、ServiceNow モバイル アプリで受け取る通知を選択できるようになります。

プッシュ通知をプッシュ デフォルト登録テーブルに追加する

新しいプッシュ通知を作成した後、作成したプッシュ通知をプッシュ デフォルト登録テーブルに追加します。このテーブルに登録されているプッシュ通知が一覧表示され、ServiceNow モバイル アプリユーザーの通知設定で自動的に有効になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プッシュ] > [プッシュアプリケーション]に移動します。
2. **[ServiceNow** モバイルアプリケーション] を選択します。
3. ServiceNow モバイル アプリのプッシュアプリケーションフォームで、[プッシュデフォルト登録] タブを選択して、[新規] をクリックします。
4. プッシュ デフォルト登録新規レコードで、登録する通知を選択します。
5. [送信] をクリックします。
   ユーザーが次回インスタンスにログインするときに、新しいプッシュ通知がそのユーザーの通知リストに含まれます。

ServiceNow モバイル アプリ用のカスタムプッシュアプリケーションによるプッシュ通知セットアップ

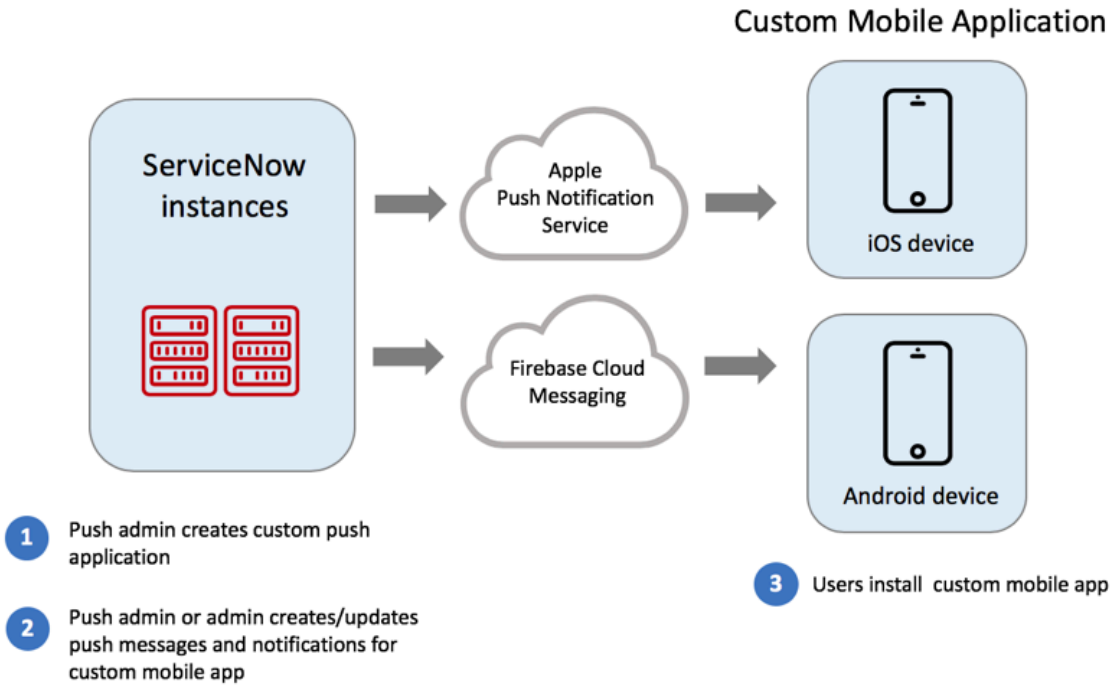
独自のカスタム モバイル アプリケーションまたはプッシュ アプリケーションを使用している場合は、使用するようにアプリを設定してプッシュ コンテンツを設定する必要があります。

カスタム プッシュ アプリを使用するプッシュ通知インフラストラクチャを設定するには、プッシュアドミン (プッシュ アプリ開発者またはモバイル アプリ開発者とも呼ばれます) とシステムアドミニストレーターの関与が必要です。プッシュアドミニストレーターは、カスタマイズされたプッシュアプリを作成するときに、アプリ、そのプッシュ メッセージ コンテンツ (ペイロード ジェネレーター)、プッシュ アクション スクリプトなどのオプションの属性も設定します。アドミンは、カスタム プッシュ アプリのプッシュ通知を作成して更新します。ユーザーがカスタム プッシュ アプリをインストールし、モバイル端末からインスタンスに初回ログインすると、カスタム アプリのデバイス (チャネル) が自動的にシステムによって作成されます。

> **注:** これらの手順は、独自のカスタム プッシュ アプリケーションを開発するユーザーを対象としています。ServiceNow モバイル プッシュアプリケーションを設定する必要はありません。
>
> このプロセスでは、ServiceNow モバイル アプリで使用される設定について説明します。現在の ServiceNow モバイル UI のプッシュ通知設定は、モバイルプッシュ通知 にあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムプッシュアプリのプッシュ通知セットアップタスク



事前準備

「プッシュ通知を有効にする」の手順を完了してください。

組織のモバイルアプリ開発者に push_admin ロールをアサインします。

プッシュアドミンが行うこと

カスタムプッシュアプリのプッシュ通知を設定します。このプロセスは、iOS デバイスと Android デバイスで異なります。

1. (iOS のみ) 証明書をインスタンスにアップロードする

   プッシュ証明書をインスタンスにアップロードして、後で iOS デバイスをプッシュ通知システムにコネクトできるようにします。

2. カスタム アプリケーション用のプッシュ アプリケーション レコードを作成する

   カスタマイズされたモバイル アプリケーションをインスタンスで登録して、アプリケーションのプッシュ通知を受信するようにます。インスタンスでは、このプッシュ アプリケーション レコードを使用して、プッシュ通知受信者の特定に必要なデバイスとプッシュ アプリケーションの組み合わせを識別します。

3. プッシュメッセージコンテンツを作成する

   さまざまな種類のプッシュ通知用に JSON コンテンツ ペイロードを作成します。コンテンツによって、プッシュ アプリケーションでプッシュ通知がどのように表示されるか、また、プッシュ通知に応答してユーザーがメッセージを送信できるかどうかが決定されます。プッシュアドミンは、プッシュメッセージコンテンツで使用するための、デフォルトのプッシュアクションスクリプトまたは文字列を指定する属性定義を作成できます。

4. (オプション) プッシュ メッセージ属性定義を作成する

   プッシュ メッセージ属性定義を使用すると、プッシュ メッセージ コンテンツ仕様の再利用可能なプロパティを作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. (オプション) プッシュ メッセージの属性値またはアクションを作成する

   プッシュ メッセージのコンテンツで使用されるデフォルトの属性定義を上書きする属性値を作成することができます。

6. (オプション) プッシュアクションを作成する

   プッシュ アクションは、アクション可能なプッシュ通知への応答をインスタンスで受信したときに実行される、サーバー側のスクリプトです。

アドミンが行うこと

プッシュメッセージとプッシュ通知を作成する：アドミニストレーターは、プッシュメッセージを作成し、カスタムプッシュアプリ用に、また必要に応じコンテンツ用にプッシュ通知を設定します。

次のステップ

プッシュインストール API を使用して、ユーザーがプッシュ通知を受信するようにオプトインします。詳細については、「Push Installation API」を参照してください。

証明書をインスタンスにアップロードする

プッシュ証明書をインスタンスにアップロードして、後で iOS デバイスをプッシュ通知システムに接続できるようにします。

始める前に

Apple 開発者環境を使用して、プッシュ証明書を作成し、PKCS (.p12) ファイルに変換します。必要な証明書と秘密鍵を使用して .p12 ファイルを生成する方法の詳細は、Apple ドキュメントで「Enable push notifications (プッシュ通知を有効にする)」と「TLS 証明書を使用して APNs とやり取りする」を参照してください。

> **注:** 証明書が開発者証明書ではなくプッシュ証明書であることを確認してください。また、テスト目的でアプリを開発している場合は、必ずサンドボックス証明書を作成してください。Apple アプリストアでリリースする予定のアプリを開発している場合は、必ず本番環境証明書を作成してください。

必要なロール：push_admin または admin

> **注:** このプロセスでは、ServiceNow モバイル アプリで使用される設定について説明します。現在の ServiceNow モバイル UI のプッシュ通知設定は、モバイルプッシュ通知にあります。

このタスクについて

iPhone 開発者証明書と証明書に署名するために使用される秘密鍵が含まれている PKCS (.p12) ファイルを作成した後、ファイルをインスタンスにアップロードする必要があります。システムでは、PKCS ファイル内の情報を使用して APN との通信が行われます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [証明書]に移動し、[新規] をクリックします。
2. フォームで、次のフィールドを入力します。
   - 名前：証明書の名前を入力します。
   - タイプ：**[PKCS12** キーストア **(PKCS12 Key Store)]** を選択します。
3. PKCS (.p12) ファイルをレコードに添付します。
4. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
カスタム アプリケーション用のプッシュ アプリケーション レコードを作成する

カスタム アプリケーション用のプッシュ アプリケーション レコードを作成する

カスタマイズされたモバイル アプリケーションをインスタンスで登録して、アプリケーションのプッシュ通知を受信するようにします。

始める前に

次の手順を実行します。

1. プッシュ通知を有効にする
2. (iOS のみ) 証明書をインスタンスにアップロードする

必要なロール：admin または push_admin

注: このプロセスでは、ServiceNow モバイル アプリで使用される設定について説明します。現在の ServiceNow モバイル UI のプッシュ通知設定は、モバイルプッシュ通知 にあります。

このタスクについて

プッシュ通知はアプリケーションに固有です。これらの通知は、このアプリケーションがインストールされているユーザーの数に関係なく、1 つの種類のモバイル アプリケーションに送信されます。独自のモバイル アプリケーションを開発する場合は、プッシュ アプリケーション [sys_push_application] テーブルにそのアプリケーションのレコードを作成して使用するように構成する必要があります。デフォルトでは、ServiceNow モバイル アプリケーションが自動的に設定され、使用できる状態になっています。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プッシュ] > [プッシュアプリケーション]に移動し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
表示名	プッシュアプリケーションの名前。
名前	プッシュアプリケーションのデータベース名。スペースを含まない名前を入力してください。
プッシュ	アプリケーションに対して有効にするプッシュサービスのタイプ。カスタムプッシュアプリを設定しているため、[ダイレクト **(Direct)]** を選択します。
フィードバック	アプリケーションに対して使用するプッシュフィードバックのタイプ。カスタムプッシュアプリはプッシュフィードバックを受信しないため、[なし] を選択します。
Apple	
証明書	Apple 通知ポータルで作成した、X.509 証明書。証明書によって、デバイスが APN と通信することができます。
サンドボックス証明書	Apple 通知ポータルで作成した、サンドボックス証明書。証明書によって、デバイスが APN と通信することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
APNS バンドル ID	Apple 通知ポータルで作成した証明書に含まれるバンドル ID。証明書を指定すると、このフィールドが自動的に入力されます。
Google	
API キー	Android プッシュ通知用に Google から取得した FCM API キー。

3. [送信] をクリックします。

次のタスク
プッシュメッセージコンテンツを作成する プッシュ通知ペイロードに JSON コンテンツが含まれているプッシュ メッセージ コンテンツを作成する

[プッシュのデフォルト通知] 関連リストでは、このアプリケーションを使用するユーザーに自動的に登録する通知を選択します。ユーザーは有効な通知のみに登録されます。

プッシュメッセージコンテンツを作成する

プッシュ メッセージ コンテンツは、プッシュ プロバイダーに送信されるプッシュ通知ペイロード内の追加の JSON コンテンツを指定します。

始める前に
次の手順を実行します。

1. プッシュ通知を有効にする
2. (iOS のみ) 証明書をインスタンスにアップロードする
3. カスタム アプリケーション用のプッシュ アプリケーション レコードを作成する

プッシュ メッセージで JSON を使用する方法を理解している必要があります。

必要なロール：admin または push_admin

> **注:** このプロセスでは、ServiceNow モバイル アプリで使用される設定について説明します。現在の ServiceNow モバイル UI のプッシュ通知設定は、モバイルプッシュ通知 にあります。

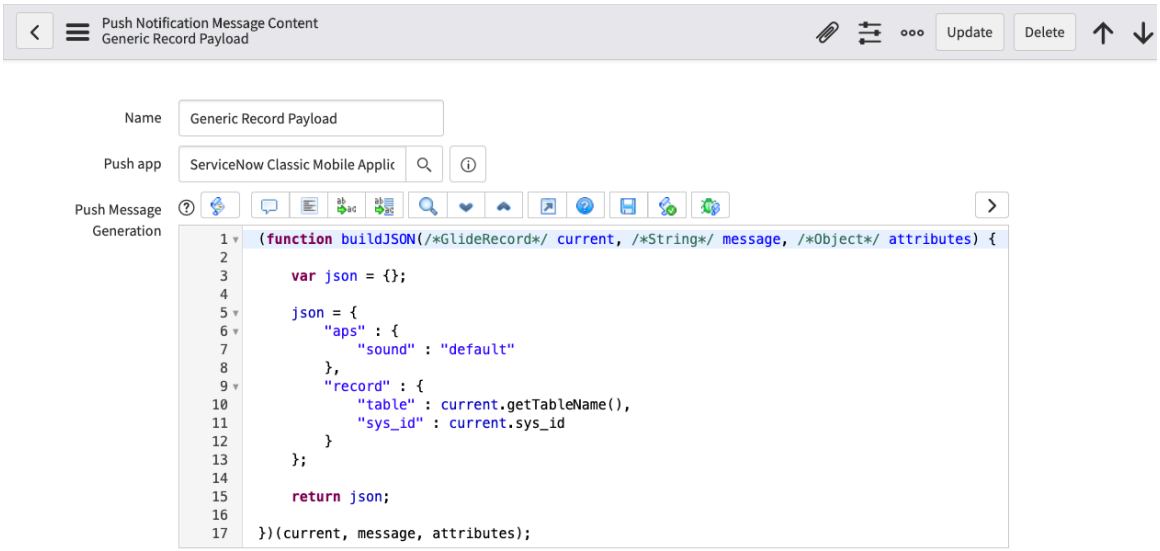
このタスクについて
プッシュ メッセージ コンテンツでは、カスタム アプリケーション用に送信できるプッシュ通知のスタイルを定義します。ユーザーが通知に応答するための画像、アイコン、またはアクションボタンなどのカスタムコンテンツを追加することができます。スクリプトでは、次の変数を使用します。

- `current`：現在のレコードのプロパティ。
- `message`：プッシュ コンテンツ全体の本文として送信されたプッシュ メッセージ。
- `attributes`：定義するプッシュ メッセージ属性のオブジェクト。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プッシュ] > [プッシュメッセージコンテンツ]に移動します。
2. [プッシュ通知メッセージ コンテンツ] テーブルで、[新規] をクリックします。
3. プッシュ通知メッセージ コンテンツ フォームでフィールドに入力します (表参照)。
4. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



通知メッセージ フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	メッセージ コンテンツの説明的な名前を入力します。
プッシュアプリ	コンテンツを使用することができるプッシュ アプリケーション。
プッシュメッセージ生成	メッセージのコンテンツを特定するスクリプトを入力します。サンプル スクリプトを参照してください。
関連リスト	
プッシュメッセージ属性定義	この通知に適用される属性を選択します。属性には値またはアクションを使用できます。これらの属性は、コンテンツ スクリプトで作成するコンテンツ アイテムのデフォルト値として使用されます。ただし、プッシュ メッセージで作成した属性は、これらの属性を上書きすることができます。属性の作成については、プッシュ メッセージ属性定義を作成するを参照してください。

Example:
以下は、2 つのボタンレイアウトを作成するコンテンツ レコードの例です。1 つは変更要求など何かを承認するレイアウト、もう 1 つはそれを拒否するレイアウトです。

```
var json = {
  "table" : current.getTableName(),
  "sys_id" : current.sys_id,
  "template" : {
    "type": "2 button",
    "button1" : {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
      "title" : "Approve",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : {
        "response" : "approve"
       }
     },
     "button2" : {
       "title" : "Decline",
       "action" : attributes.button_action,
       "parameters" : { "response" : "decline"
       }
     }
   }
};
json;
```

次のタスク
プッシュ メッセージ属性を定義して、プッシュ メッセージ コンテンツで使用できるデフォルトのプッシュ アクション スクリプトまたは文字列を指定します。

プッシュ メッセージ属性定義を作成する

プッシュ メッセージ属性定義を使用すると、プッシュ メッセージ コンテンツ仕様の再利用可能なプロパティを作成できます。

始める前に

1. プッシュ通知を有効にする
2. (iOS のみ) 証明書をインスタンスにアップロードする
3. カスタム アプリケーション用のプッシュ アプリケーション レコードを作成する
4. プッシュメッセージコンテンツを作成する

必要なロール：admin または push_admin

> **注:** このプロセスでは、ServiceNow モバイル アプリで使用される設定について説明します。現在の ServiceNow モバイル UI のプッシュ通知設定は、モバイルプッシュ通知 にあります。

このタスクについて

属性定義を使用して、プッシュ メッセージ コンテンツで使用できるデフォルトのプッシュ アクション スクリプトまたは文字列を指定します。

これらの属性を上書きするには、任意のプッシュ メッセージ属性値を作成します。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プッシュ] > [プッシュメッセージコンテンツ]に移動します。
2. コンテンツ レコードまたはスクリプト レコードを選択します。
3. 「プッシュ メッセージ属性定義」関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します (表を参照)。
5. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プッシュ メッセージ属性定義フォームのフィールド

フィールド	説明
属性名	レイアウトの説明的な名前を入力します。
属性タイプ	属性のタイプを選択します。 ◦アクション：スクリプトによって定義された、インスタンスで実行するアクション。 ◦文字列：メッセージ コンテンツの一部として送信する任意の文字列。文字列は、メッセージ内のボタン ラベルなどの項目を指定できます。
デフォルト スクリプト	プッシュ通知からの応答を受け取ったときに実行すべき動作をインスタンスに指示するモバイル アクション スクリプトを選択します。このオプションは、[タイプ] で [アクション] が選択されている場合に表示されます。
デフォルト値	メッセージ コンテンツで使用される属性に投入される任意の文字列値を指定します。たとえば、文字列でボタン ラベルを指定できます。このオプションは、[タイプ] で [文字列] が選択されている場合に表示されます。

次のタスク
デフォルトの属性定義を上書きする場合は、プッシュ メッセージの属性値またはアクションを作成するを参照してください。

プッシュ メッセージの属性値またはアクションを作成する

属性値はプッシュ メッセージに関連付けられ、プッシュ通知に特定のタイプの情報を含める方法をメッセージに提供します。

始める前に
次の手順を実行します。

1. プッシュ通知を有効にする
2. (iOS のみ) 証明書をインスタンスにアップロードする
3. カスタム アプリケーション用のプッシュ アプリケーション レコードを作成する
4. プッシュメッセージコンテンツを作成する
5. プッシュ メッセージ属性定義を作成する

必要なロール：admin または push_admin

> **注:** このプロセスでは、ServiceNow モバイル アプリで使用される設定について説明します。現在の ServiceNow モバイル UI のプッシュ通知設定は、モバイルプッシュ通知 にあります。

このタスクについて
プッシュ メッセージ属性値は、プッシュ コンテンツ フォームの属性定義に設定されている値を上書きします。

手順
1. [すべて] > [システム通知] > [プッシュ] > [プッシュメッセージ]に移動します。
2. メッセージを選択します。
3. 「プッシュ メッセージ属性値」関連リストで、[新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します (表を参照)。
5. [送信] をクリックします。

プッシュメッセージ属性値のフィールド

フィールド	説明
属性	プッシュ メッセージ属性定義を選択します。
価値/アクション	属性の値を入力するか、プッシュ アクションを選択します。このフィールドは、[属性] フィールドで選択した属性のタイプに応じて、[値] または [アクション] に変わります。

次のタスク
(オプション) インスタンスでアクションを実行するためのプッシュ アクションを作成します。

プッシュアクションを作成する

プッシュ アクションは、アクション可能なプッシュ通知への応答をインスタンスで受信したときに実行される、サーバー側のスクリプトです。

始める前に
次の手順を実行します。

1. プッシュ通知を有効にする
2. (iOS のみ) 証明書をインスタンスにアップロードする
3. カスタム アプリケーション用のプッシュ アプリケーション レコードを作成する
4. プッシュメッセージコンテンツを作成する
5. プッシュ メッセージ属性定義を作成する
6. プッシュ メッセージの属性値またはアクションを作成する

必要なロール：admin または push_admin

注: このプロセスでは、ServiceNow モバイル アプリで使用される設定について説明します。現在の ServiceNow モバイル UI のプッシュ通知設定は、モバイルプッシュ通知 にあります。

このタスクについて
インスタンスでアクションを実行するためのプッシュ アクションを作成します。たとえば、ユーザーが変更要求を承認できるようにするアクション可能なプッシュ メッセージがあるとします。応答を処理するアクションによって、関連する変更要求レコードの [承認] フィールドが更新されます。

グローバル変数、またはオプションで、JSON コンテンツを通じて渡された現在の変数とパラメーターを使用することができます。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プッシュ] > [プッシュアクション]に移動します。
2. フォームフィールドに入力します (表を参照)。
3. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プッシュ通知アクション フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	アクションの説明的な名前を入力します。
スクリプト	スクリプトを入力します。

失敗したプッシュ通知メッセージを再度キューに入れる

プッシュ通知の配信は、さまざまな理由で失敗する場合があります。どのメッセージが失敗したかを確認し、必要に応じて送信するように再度キューに入れることができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

注: インスタンスでプッシュ メッセージの配信を保証または確認する方法はありません。Apple のプッシュ通知処理方法の詳細については、Apple 開発者向けの『Local and Remote Notification Programming Guide (ローカルおよびリモート通知プログラミング ガイド)』を参照してください。

大量のメッセージキューやインスタンスに関するその他の問題など、いくつかの理由でメッセージの送信に失敗することもあります。システム プロパティを使用して、トリガーされた後にプッシュ通知をインスタンスでキューする時間を制御します。

プッシュ通知メッセージのペイロード サイズはプロバイダーによって制限されます。

- Apple iOS：2,048 バイト
- Google：4,096 バイト

インスタンスでは、この制限を超えるプッシュ メッセージを送信しません。システム ログには、失敗したメッセージがすべて保存されます。Apple のペイロード制限の詳細については、Apple 開発者向けの『Local and Remote Notification Programming Guide (ローカルおよびリモート通知プログラミング ガイド)』を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムログ] > [プッシュ通知]に移動します。
   デフォルトでは、本日作成されたメッセージが表示されます。必要に応じてフィルターを変更することができます。[タイプ] 列には、次の値を指定できます。
   - **failure**：メッセージを送信できませんでした。
   - **pending**：メッセージは処理のためにキューに入れられます。
   - **success**：メッセージは正常に送信されましたが、モバイル端末で受信されたとは限りません。
2. 失敗したメッセージをキューに戻し再送信するには、失敗したメッセージの横にあるチェックボックスをオンにして、選択リストから [失敗したプッシュ通知を再キューに入れる] 選択します。
3. 一部のプッシュ通知が失敗し続ける場合は、*glide.push.notification.ttl_seconds* プロパティの値を大きくすることを検討してください。
   詳細については、「プッシュ通知プロパティ」を参照してください。

プッシュ通知の保存

プッシュ通知をアーカイブし、不要になった場合、またはプッシュ通知テーブルのサイズが大きすぎる場合は最終的に破棄することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プッシュ通知の保存は、Jakarta のリリースから利用可能です。

プッシュ通知アーカイブと破棄のプラグイン

プッシュ通知のアーカイブおよび破棄機能では、データ アーカイブとプッシュ保存プラグインを使用します。プッシュ通知レコードをアーカイブして破壊するには、データ アーカイブ プラグインを有効にする必要があります。プッシュ保存プラグインには、システムがプッシュ通知レコードをアーカイブして破棄するタイミングを指定する一連のルールが用意されています。

新しいインスタンスでは、プッシュ保存プラグインと関連するアーカイブ ルールと破棄ルールは、デフォルトで有効になっています。アップグレードされたインスタンスでは、プラグインおよびアーカイブ ルールと破棄ルールの両方を手動で有効にする必要があります。有効にする前に必ず、アーカイブを検証して承認し、ルールを破棄してください。

インスタンスにプッシュ通知レコードを管理するプロセスがすでにある場合は、プッシュ保存プラグインを有効にする必要はありません。現在のプロセスを「プッシュ保存」と置き換える場合は、アーカイブおよび破棄のルールをアクティブ化する前に、現在のプロセスを非アクティブ化してください。

プッシュ通知レコードのアーカイブと破棄

アーカイブとは、プッシュ通知 [sys_push_notification] テーブルからプッシュ通知アーカイブ [ar_sys_push notification] テーブルに、アーカイブ ルールの制限時間を超えたレコードを移動することを意味します。 破棄とは、破棄ルールの制限時間を超えたときに、「プッシュ通知アーカイブ」テーブルのレコードを削除することを意味します。

デフォルトのアーカイブ ルールと破棄ルール

プッシュ保存では、次のプッシュアーカイブ ルールが用意されています。

- プッシュ通知 **- 1** 年以上経過：現在の日付の 365 日以上前に作成されたプッシュ通知レコードをアーカイブします。
- プッシュ通知のアーカイブ **- 1** 年以上経過：現在の日付の 365 日以上前にアーカイブされたプッシュ通知レコードを破棄します。

これらのデフォルト設定では、メッセージは、プッシュ通知テーブルで 1 年、プッシュ通知アーカイブ テーブルで 1 年の合計 2 年間インスタンスに保存されます。この期間が終了すると、システムは期限切れの通知レコードをプッシュ通知アーカイブ テーブルから削除します。

注: デフォルトでは、これらのルールは新しいインスタンスでは有効、アップグレードでは無効となっています。システムでは、ルールが有効化されたときにアーカイブ ルールと破棄ルールを実行します。

他のレコード管理の実装との互換性

既にテーブル クリーナーなどのプッシュ通知レコードを管理する別の方法を使用している場合は、「プッシュ保存」機能を使用する必要はありません。予期しないレコードの削除を防ぐには、同じインスタンスで複数のプッシュ通知管理プロセスを同時に使用しないでください。

注: 既存のレコード管理の実装を「プッシュ通知保存」と置き換える場合は、専門サービスまたは営業担当者にお問い合わせください。

プッシュ保存プラグインを有効にする

プッシュ保存プラグイン (com.glide.push_retention) は、プッシュ通知の保存方針が用意されており、システムでプッシュ通知レコードを、アーカイブおよび破棄するタイミングを指定できるようになっています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

プッシュ通知の手動によるアーカイブ

スケジュール済みジョブに基づいてインスタンスでプッシュ通知がアーカイブされるのを待つのではなく、オンデマンドで手動でアーカイブすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
プッシュ保存では、次のプッシュ通知アーカイブ ルールが用意されています。

- プッシュ通知 **- 1** 年以上経過：現在の日付の 365 日以上前に作成されたプッシュ通知レコードをアーカイブします。
- プッシュ通知のアーカイブ **- 1** 年以上経過：現在の日付の 365 日以上前にアーカイブされたプッシュ通知レコードを破棄します。

デフォルトのアーカイブおよび破棄ルールまたは作成した追加のアーカイブ ルールに適合するプッシュ通知メッセージを、手動でアーカイブできます。

手順

1. [すべて] > [システムアーカイブ] > [アーカイブルール]へ移動します。
2. プッシュ通知アーカイブ ルール、たとえば「プッシュ通知 - 1 年以上経過」を開きます。
3. [見積りの再計算] をクリックして、プッシュ通知 [sys_push_notification] テーブル内のアーカイブが予定されているレコード数を確認します。
   見積もりは [レコードの見積り] フィールドに表示されます。
4. [アーカイブを今すぐ実行] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングアプリケーションでの通知

ユーザーが Slack または Microsoft Teams のメッセージアプリケーションで ServiceNow プラットフォームの通知を受信できるようにします。Now Actions アプリを使用して、インスタンス用のメッセージアプリを設定します。

アドミンのセットアップ

ServiceNow 通知を Slack や Microsoft Teams 内で有効にするには、ServiceNow とサードパーティアプリケーションの両方のアドミニストレーターである必要があります。

1. リクエスト 統合ハブ

   Slack と Microsoft Teams スポークには、統合ハブ のスターターサブスクリプションが必要です。統合ハブ をアクティブ化して利用可能なサブスクリプションタイプを表示するには 、「統合ハブ プラグインの要求」を参照してください。

2. Messaging Notification プラグインを要求する

   この機能をアクティブ化するには、HI カスタマーサービスシステムを介してメッセージ通知プラグイン (com.glide.notification.messaging) を要求します。このプラグインによって、関連プラグインがまだ有効でない場合にこれらをアクティブ化できます。

3. Slack または Microsoft Teams 用の Now Actions メッセージングアプリをインストールする

   ServiceNow とサードパーティのアプリケーション両方のアドミニストレーターとして、Now Actions アプリケーションを見つけてインストールします。ServiceNow にこのアプリケーションをインストールして、このアプリケーションをインスタンスに関連付けます。

   > **注:** Slack ワークスペースまたは組織のプライマリ所有者が、アプリケーションを所有し、管理します。ワークスペースまたは組織へのアドミンアクセス権が失われないようにするには、管理の変更が行われる前にプライマリ所有権を移転します。プライマリ所有権を移転する場合は、[通知のデータ連携] ページで Slack インストール用の JSON ペイロードを更新します。Slack インストールの編集の詳細については、Now Actions メッセージング アプリをインストールするを参照してください。

   Now Actions アプリケーションがアンインストールされている場合、ワークスペースまたはチームは、[通知のデータ連携] ページで非アクティブとして表示されます。[通知のデータ連携] ページを表示するには、[システム通知] > [メッセージング] > [データ連携設定]に移動します。

4. メッセージの内容を設定する

   複数の通知で使用できるメッセージコンテンツ [messaging_content] テーブルでメッセージを作成します。メッセージでは、情報を伝えることや、Slack または Teams の個々のユーザーからのアクションを要求することができます。たとえば、承認要求メッセージには、ServiceNow で関連するアクションを実行するための [承認] ボタンと [却下] ボタンが含まれています。 Slack または Teams のアカウントと ServiceNow アカウントをリンクしているユーザーのみが、サードパーティのアプリケーションから ServiceNow でのアクションを実行できます。

5. メッセージングの通知を作成する

   通知は、メッセージの送信時期、送信先、およびその内容を定義します。Slack または Teams に通知を送信するには、通知にメッセージコンテンツレコードを追加し、通知メッセージチャネルを設定します。アクションが必要な通知は、グループではなく個々のユーザーに送信する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: メッセージチャネル同期ジョブは、ページネーションを使用して 1000 を超えるチャネルを同期できます。

ユーザーのセットアップ

通知に対してアクションをとれるように、Slack や Microsoft Teams で ServiceNow の個別ユーザーの通知を有効にするには、システム設定を構成して、ユーザーアカウントにリンクさせます。

ServiceNow ユーザーアカウントを Slack または Microsoft Teams のアカウントにリンクさせる

Slack または Teams 内から ServiceNow の通知に対してアクションを実行するには、ServiceNow アカウントを Slack または Teams のアカウントにリンクします。アカウントをリンクしていない場合でも、グループチャネル内で通知を受信することができます。ただし、ServiceNow の要求を承認することや、Slack または Teams 内から通知に対してアクションを実行することはできません。

システム設定を構成する

各ユーザーは、システム設定で通信チャネルを設定することで、サードパーティのアプリケーションで ServiceNow の通知を有効にすることができます。サードパーティのチャネルで承認要求やその他のアクション可能な通知を受信することをオプトインします。

通知チャネル

ServiceNow では、通知チャネルは、通知を受信するための手段またはデバイスです。たとえば、基本システムでは、メールまたは SMS チャネルのどちらかを通じて通知を受信することを選択できます。インスタンス上でメッセージング アプリケーションが有効になっている場合は、システム設定で通知チャネルを使用して Slack と Teams に通知を有効にすることができます。

アクションとイベント

メッセージアクション [messaging_observer_handler] テーブルは、Slack チャネルの追加や削除などの通信チャネルイベントを処理して、インスタンスとサードパーティアプリケーションを同期させた状態に保ちます。このテーブルにアクションを追加できるのは、Slack または Teams アプリケーションを作成している開発者のみです。メッセージ イベント レジストリ [messaging_observable] テーブルを使用して、インスタンスに新しいアクションを登録します。基本システムのアクションを削除するには、レコードを削除するのではなく有効なフラグをクリアします。

ログ記録

受信および送信のメッセージ ログには、ServiceNow およびサードパーティアプリケーションの間のアクション、イベント、アクティビティに関する情報が含まれます。ログを使用して、インスタンスとの間の送信と受信の通信の内容、状態、および発信元を特定します。

メッセージング通知プラグインをリクエストする

この機能をアクティブ化するには、HI カスタマーサービスシステムを介してメッセージ通知プラグイン (com.glide.notification.messaging) を要求します。このプラグインによって、関連プラグインがまだ有効でない場合にこれらをアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

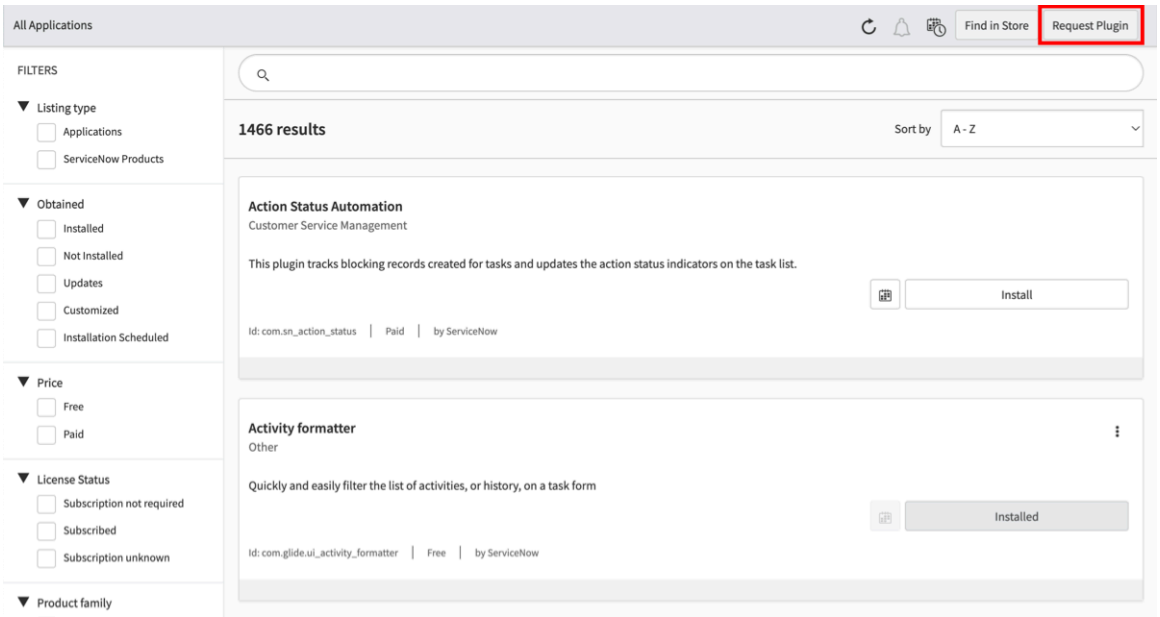
このタスクについて
プラグインを要求するには、次の 2 つの方法があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

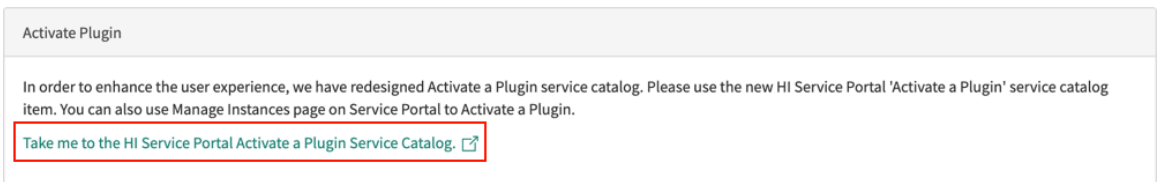
- Now Support で [すべて] > [サービスカタログ] > [プラグインをアクティブ化]をクリックして、Now Support サービスカタログに直接アクセスします。
- 次の手順に従い、インスタンスの [すべてのアプリケーション] ページから Now Support サービスカタログにアクセスします。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。

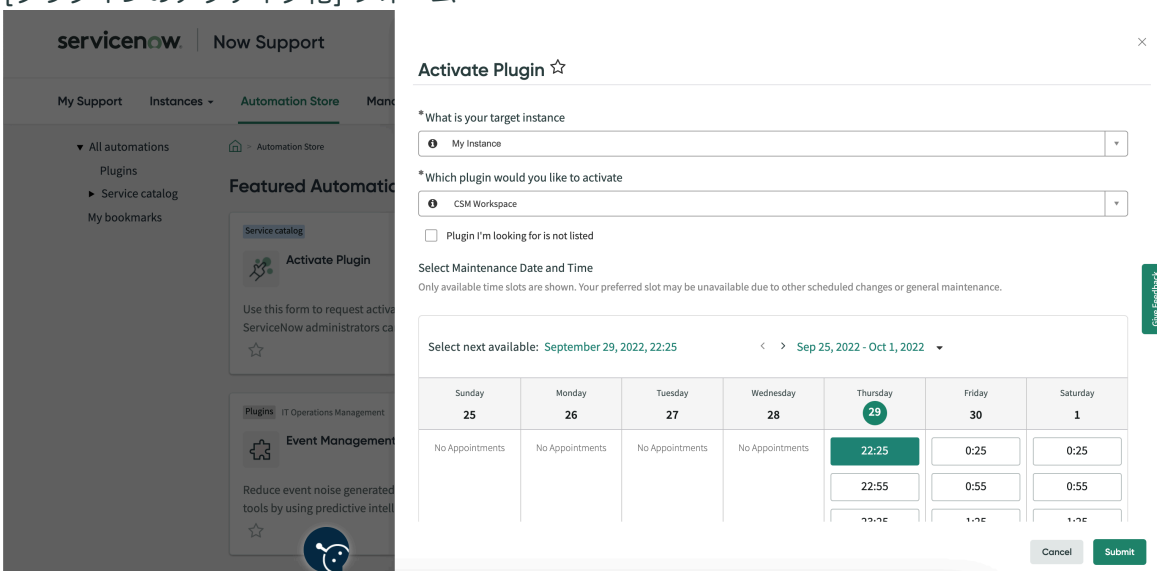
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Actions メッセージング アプリをインストールする

ServiceNow とサードパーティのアプリケーション両方のアドミニストレーターとして、Now Actions アプリケーションを見つけてインストールします。ServiceNow にこのアプリケーションをインストールして、このアプリケーションをインスタンスに関連付けます。

始める前に

この機能をアクティブ化するには、HI カスタマーサービスシステムを介してメッセージ通知プラグイン (com.glide.notification.messaging) を要求します。このプラグインによって、関連プラグインがまだ有効でない場合にこれらをアクティブ化できます。 詳細については、「メッセージング通知プラグインをリクエストする」を参照してください。

必要なロール：

- Admin または messaging_admin ServiceNow
- Slack または Teams のアドミン

Slack 用 Now Actions メッセージング アプリをインストールする

Slack App Directory から Now Actions メッセージング アプリをインストールし、アプリをインスタンスに関連付けます。

始める前に

必要なロール：admin

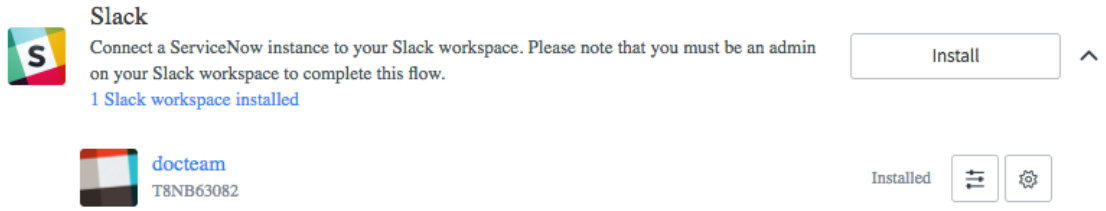
手順

1. Slack App Directory から Now Actions アプリをインストールします。
   a. Slack App Directory で Now Actions アプリを見つけてインストールします。
   b. メッセージが表示されたら [許可] をクリックします。
   c. オプション: カスタマイズした名前、アプリの説明、アイコンを入力します。
   d. Now Actions の Web アドレスを設定します。
      これはインスタンスの基本 URL です。

      Example
      例：`https://<instance_name>.service-now.com/`

   e. 後のステップで使用するため、**[Slack** 認証情報をアプリに追加] のセクションで JSON の設定をコピーします。
2. Slack アプリケーションをインスタンスに関連付けます。
   a. [システム通知] → [メッセージング データ連携設定] に移動します。
   b. Slack の横にある [インストール] ボタンをクリックします。
   c. [JSON 設定] ポップアップで、前の手順でコピーした JSON 設定を貼り付けます。
3. インストールの検証を確認してください。
   Slack ワークスペースは、[通知のデータ連携] ページの Slack の見出しの下に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インストール中、インスタンスはワークスペース内のすべての公開 Slack チャネルと同期します。インストール後に追加された新しい公開チャネルは、インスタンスと自動的に同期します。インスタンスで、[システム通知] > [メッセージング チャネル] に移動して、新しいチャネルが表示されていることを確認します。

次のタスク
インストール後にアプリを更新するには、[通知のデータ連携] ページで **JSON** ペイロードの設定と **Slack** の設定アイコンを使用します。JSON ペイロードの表示、アプリの認証情報の表示、アプリの外観変更、アプリの削除を行うことができます。

用の **Now Actions** メッセージング アプリをインストールする **Microsoft Teams**

Now Actions メッセージング アプリとインスタンスを関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

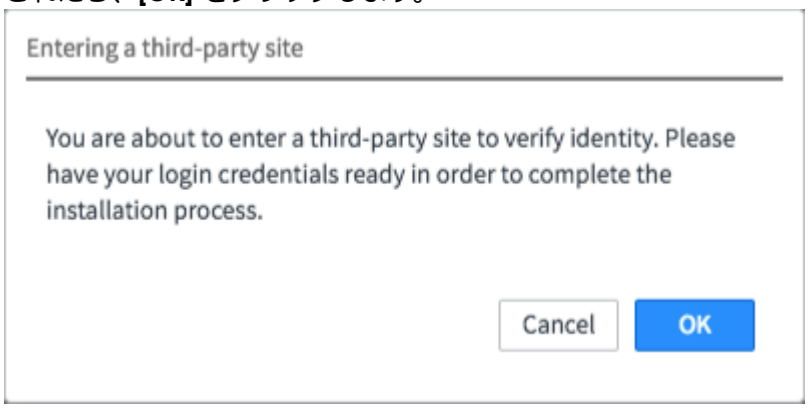
手順

1. Microsoft Teams アプリとインスタンスを関連付けます。

   a. [システム通知] → [メッセージング データ連携設定] に移動します。

   b. Microsoft Teams の隣にある [インストール] ボタンをクリックします。

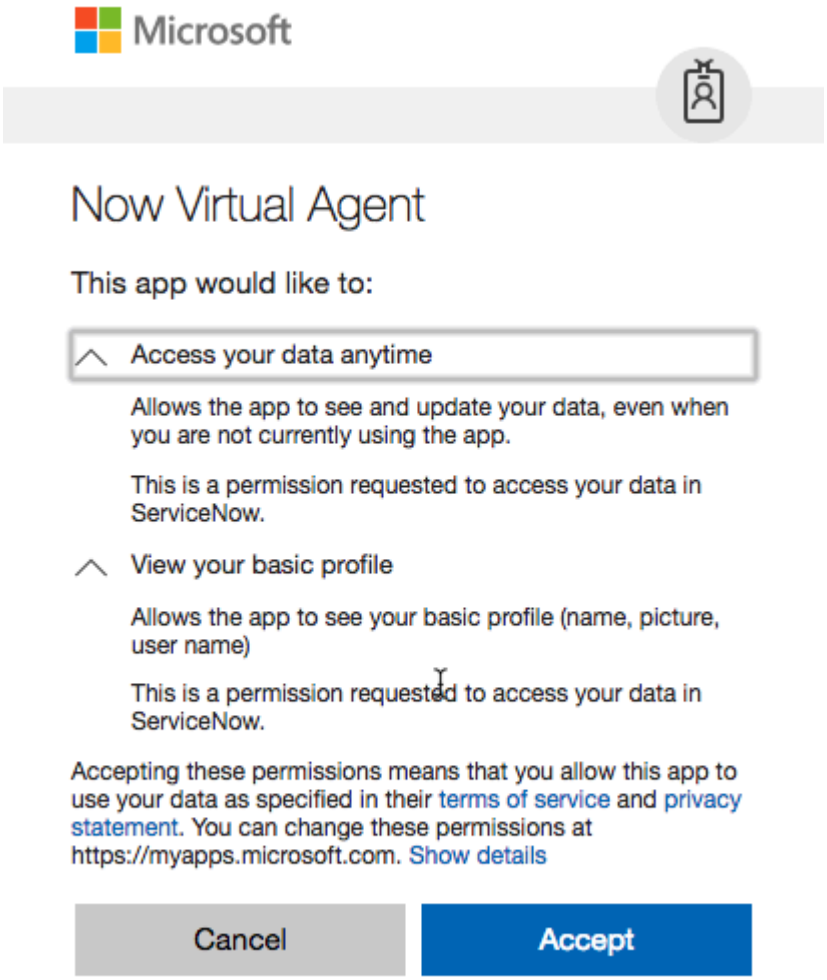
   c. ID 確認のための Microsoft Teams へのリダイレクトを確認するポップアップメッセージが表示されたら、**[OK]** をクリックします。



   d. プロンプトが表示されたら、チームのアドミンアカウントで Microsoft Teams にログインします。

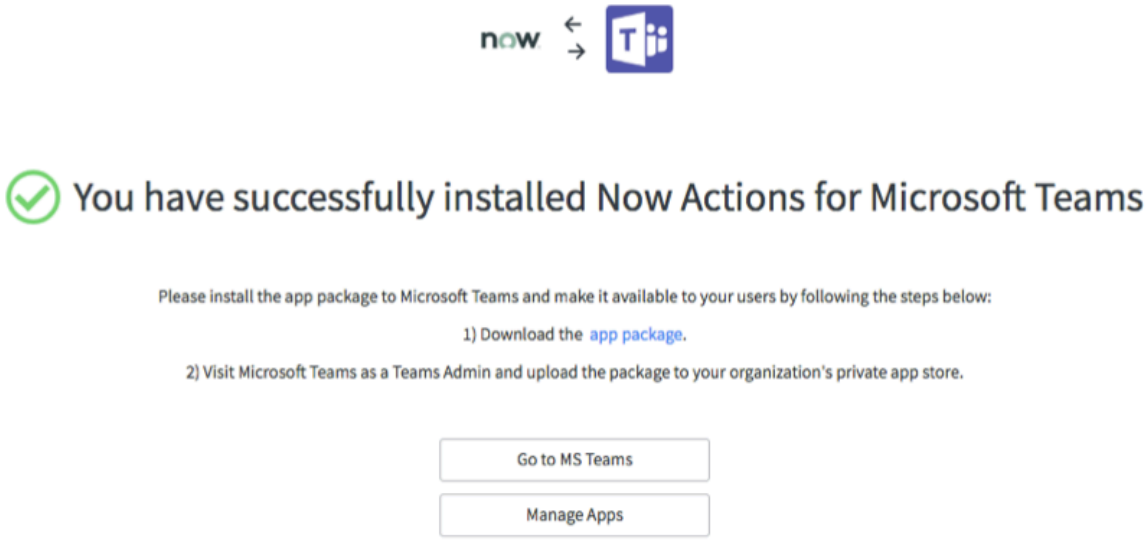
   e. [許可] をクリックしてアプリの権限を許可します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



f. 選択したワークスペースがすでにアサインされている場合、[上書き] をクリックしてワークスペースを変更するか、[キャンセル] をクリックして現在のアサインをそのまま残します。
認証後、バックグラウンドでインストールが開始されます。インストールが完了すると、インストールを確認するメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



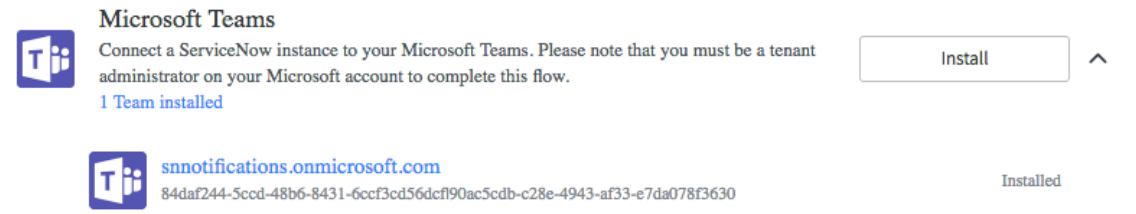
g. [アプリパッケージ] リンクをクリックして、Microsoft Teams のアプリケーションパッケージを含むナレッジベースの記事 KB0690098 にアクセスします。

h. このパッケージを Microsoft Teams ユーザーが使用できるようにするには、記事の手順に従ってください。

2. インストールの検証を確認してください。

インストール中、インスタンスはすべての公開 Teams チャネルと同期します。インストール後に作成されたチャネルを追加するには、Microsoft Teams を開いて新しいチャンネルからアプリを @mention します。インスタンスで、[システム通知] > [メッセージング チャネル] に移動して、新しいチャネルが表示されていることを確認します。

[通知のデータ連携] ページの Teams の見出しの下に新しいチームが表示されます。



次のタスク

ServiceNow の通知を Microsoft Teams で受信するには、メッセージと通知を作成します。「メッセージ コンテンツを構成する」および「メッセージング通知を作成する」を参照してください。

メッセージ コンテンツを構成する

複数の通知で使用できるメッセージコンテンツ [messaging_content] テーブルでメッセージを作成します。メッセージでは、情報を伝えることや、Slack または Teams の個々のユーザーからのアクションを要求することができます。たとえば、承認要求メッセージには、ServiceNow で関連するアクションを実行するための [承認] ボタンと [却下] ボタンが含まれています。

始める前に

必要なロール：admin または messaging_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
Slack または Teams でユーザーがアクションを実行できるようにするには、「ボタン」メッセージタイプを使用し、スクリプト記述された動作を定義します。 Slack または Teams のアカウントと ServiceNow アカウントをリンクしているユーザーのみが、サードパーティのアプリケーションから ServiceNow でのアクションを実行できます。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メッセージングコンテンツ]に移動します。
2. 既存の通知レコードを開くか、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。
3. 必要に応じてフィールドを入力または修正します。

メッセージング コンテンツのフィールド

フィールド	説明
名前	メッセージの一意の名前を入力します。
タイプ	メッセージの種類を選択します。 ◦簡易：Teams や Slack のチャンネル全体に有益なメッセージを送信します。 ◦ボタン：Slack または Teams で個々のユーザーにメッセージを送信し、[スクリプト] フィールドで必要な動作を定義します。メッセージのボタンを ServiceNow に関連付けます。承認要求を例として使用します。
ターゲットテーブル	メッセージのレコード コンテンツを使用するには、適切なテーブルを選択します。 注: タスク [タスク] テーブルで実行されている通知はサポートされません。代わりに、タスクから拡張されたテーブルを使用します。
フィールド	簡易メッセージで表示する、ターゲット テーブルのフィールドを選択します。フィールドの順番を変更すると、通知の表示順序が変更されます。
メッセージの見出し	メッセージの上部に表示するテキストを入力します。
メッセージ	メッセージの内容を入力します。通知変数を使用してメッセージに動的な情報を含めます。たとえば、`インシデント ${number}` を使用するとインシデント番号がメッセージに含まれます。 使用可能な変数については、通知変数を参照してください。
ボタン	フォーム上で使用するボタンを選択または作成します。ボタンを選択または作成した後は、[スクリプト] フィールドでボタンの動作を定義する必要があります。 ボタンが [タイプ] フィールドで選択されている場合にのみ表示されます。
スクリプト	このフィールドは、ボタンが [タイプ] フィールドで選択されている場合にのみ表示されます。 ユーザーが Slack または Microsoft Teams でボタンを選択したときにインスタンスで実行される動作を定義する、スクリプトを入力します。ユーザーが選択したボタンの名前を返すには `actions.get` メソッドを使用します。 `if (actions.get('button') == 'Approve') { target.state = 'approved';`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

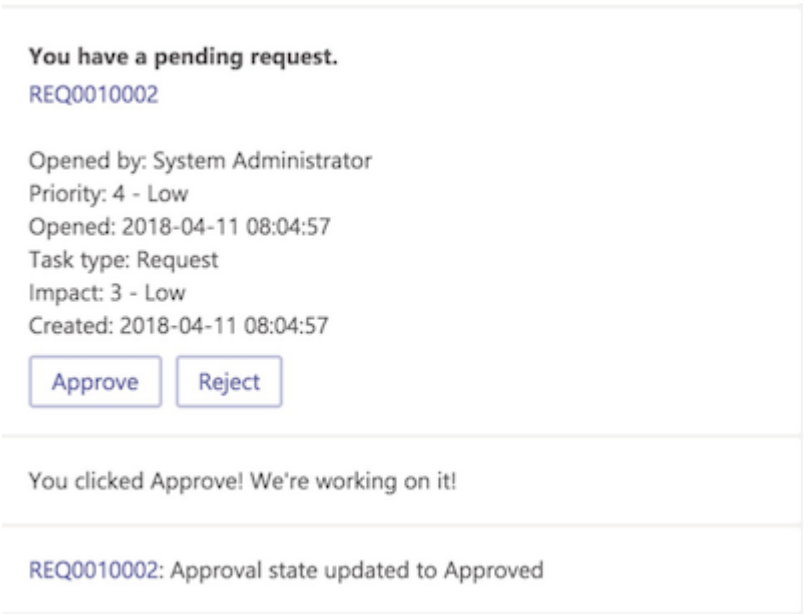
フィールド	説明

	``
	  target.update();
	 }
	``
	この例では、「承認」ボタンが選択されたときに条件付きでスクリプトが実行されます。
	
	メッセージングウィンドウに情報を送信するには、`sn_notification.Messaging.send` メソッドを使用します。
	``
	var content = new GlideRecord("messaging_content");
	content.get("1bb10839572213007f004758ef94f9c4"));
	sn_notification.Messaging.send(application, userId,
	 content, target);
	``
	この例では、スクリプトはメッセージ コンテンツ レコードを `content` 変数で保存します。その後、そのメッセージ コンテンツ レコードからメッセージを送信します。

アプリケーション	この通知のアプリケーション スコープを選択します。

4. [送信] をクリックします。

Example:
この例では、Microsoft Teams でのメッセージの出力を示しています。このメッセージはボタン タイプで、ボタンを表示しユーザーの選択に基づいてスクリプト アクションを実行します。この場合、スクリプトでは `sn_notification.Messaging.send` メソッドを使用して、レコードの状態の変化を表示します。



次のタスク
通知のメッセージを使用する通知の作成の詳細については、メッセージング通知を作成するを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージング通知を作成する

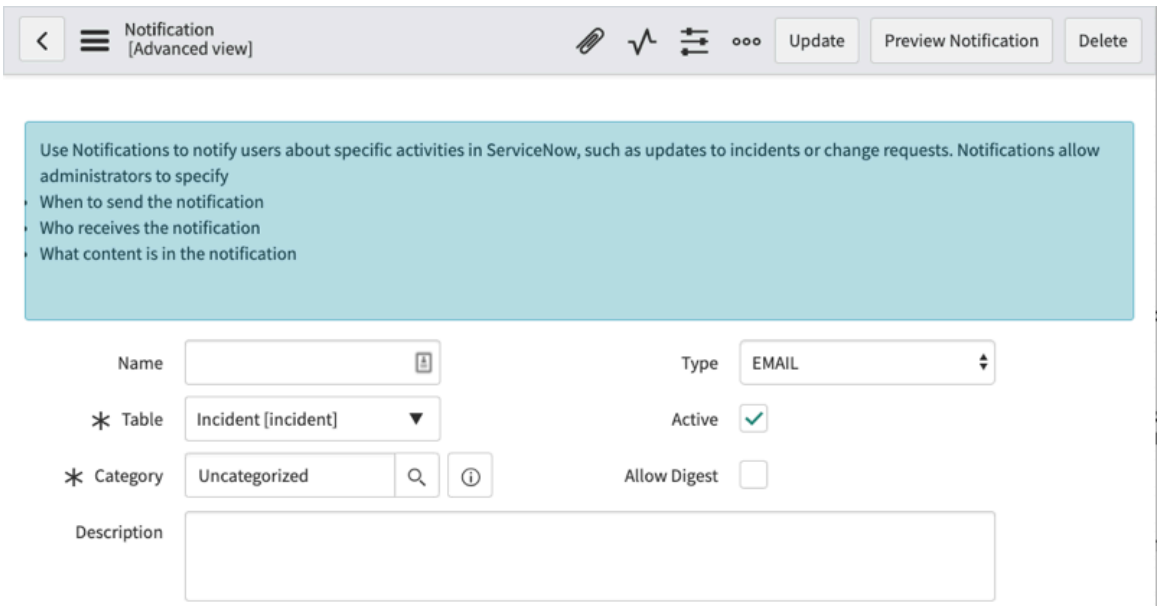
通知は、メッセージの送信時期、送信先、およびその内容を定義します。Slack または Teams に通知を送信するには、通知にメッセージコンテンツレコードを追加し、通知メッセージチャネルを設定します。アクションが必要な通知は、グループではなく個々のユーザーに送信する必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メッセージング] > [メッセージングの通知]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じてフィールドを入力または修正します。



メッセージング通知のフィールド

フィールド	説明
名前	通知の一意の名前を入力します。説明的な名前を使用すると、ユーザーが通知を簡単に区別することができます。
テーブル	メッセージをトリガーするテーブルを選択します。同じアプリケーションスコープ内のテーブルまたはデータベース ビューである必要があります。 **注:** タスク [タスク] テーブルで実行されている通知はサポートされません。代わりに、タスクから拡張されたテーブルを使用します。
カテゴリ	通知のカテゴリを選択します。カテゴリは、システム設定の関連する通知をグループ化します。 **注:** カテゴリを [未分類] のままにしないでください。ユーザーが自分の通知リストで通知を見つけることができなくなる可能性があります。
説明	この通知の説明を入力します。

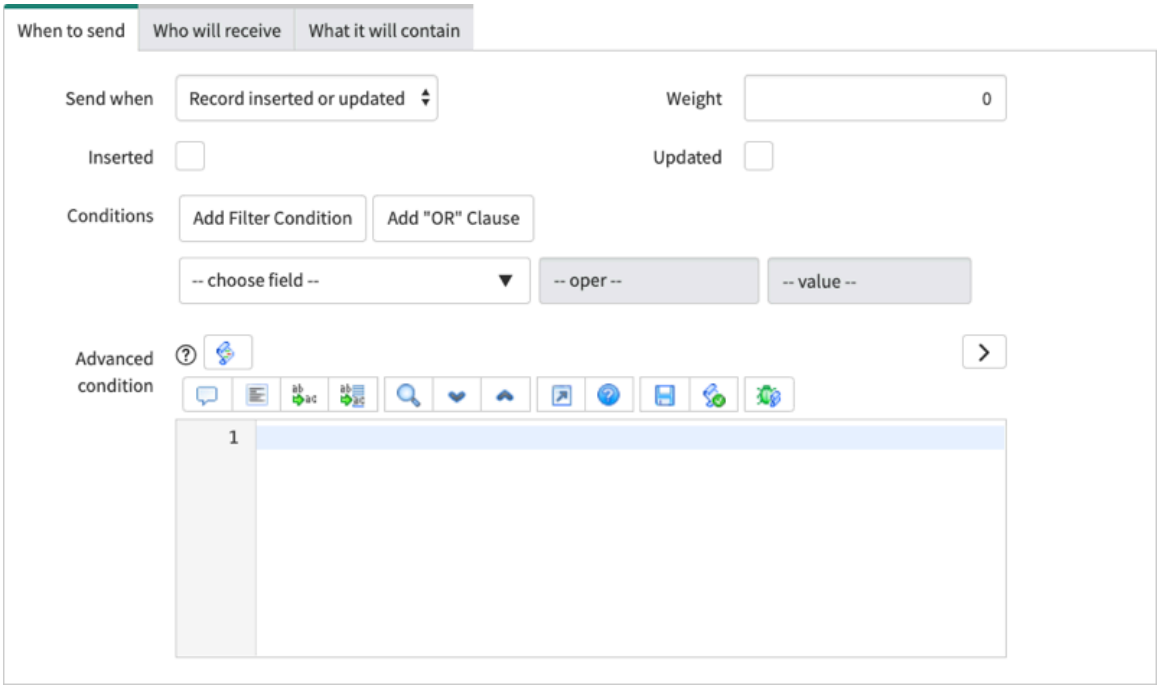
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 通知レコードは、メッセージング、メール、およびプッシュ通知で共有されます。フォームの一部のフィールドは、メッセージング通知レコードとは関連がありません。ここに記載されていないフィールドはデフォルト値のままにします。

4. [関連リンク] の下にある [詳細表示] をクリックして詳細ビューに切り替えます。

注: 詳細ビューに切り替えると、現在のレコードが保存されます。

5. [送信タイミング] タブを開き、フォームに入力します。



注: 同じトリガーが複数の通知を生成する場合、通知は 1 つだけ送信されます。他のすべての通知は、件名と本文が異なる場合でもシステムで重複しているとみなされます。「重複を無視する」のビジネス ルールで、この機能を制御します。

フィールド	説明
送信条件	通知が送信される条件を選択します。 ◦ レコードが挿入または更新された時 ◦ 特定のイベントが発生した時 ◦ フローデザイナーの通知ステップ の時
重み付け	同一のターゲット テーブルと受信者を持つ他の通知に応じて通知優先度の数値を設定します。システムでは、最も高い重み付けの通知のみを送信します。デフォルト値 0 は、システムで (条件が満たされていると仮定して) 常に通知を送信するようにします。
条件	条件ビルダーを使用して、この通知を送信する条件を選択します。たとえば、[優先度] > [次の値を超える] > **[3 -** 中] を選択すると、優先度が「高」および「重大」のインシデントについてのみ通知を送信します。
挿入済み	レコードが挿入されたときにメッセージング通知を有効にするには、このチェック ボックスをオンにします。このフィールドは、[送信タイミング] フィールドを [レコードの挿入または更新された時] に設定した場合に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
更新日時	レコードが更新されたときにメッセージング通知を有効にするには、このチェック ボックスをオンにします。このフィールドは、[送信タイミング] フィールドを [レコードの挿入または更新された時] に設定した場合に表示されます。
イベント名	この通知をトリガーするイベントを選択します。このフィールドは、[送信タイミング] フィールドを [イベントが発生した時] に設定した場合に表示されます。
詳細条件	スクリプトを作成して、現在のメッセージング レコードに基づいた通知、フィールド値の変更、またはシステムプロパティの変更など、追加のフィルター条件を定義します。 通知を送信するには、詳細条件のスクリプトで、**true** を返すようにするか、グローバル回答変数を **true** に設定する必要があります。 詳細条件のスクリプトでは、次のグローバル変数を使用します。 ◦ *current*: 通知がリンクされているテーブルの現在のレコードが含まれます。 ◦ *event*: 通知をトリガーしたイベントが含まれます。 **注:** [詳細条件] フィールドは、通知に設定した他の条件に加えて評価されます。通知を送信するには、条件と詳細条件の両方で、判定が true になる必要があります。

6. [受信者] タブを開いて、以下のフィールドを入力または変更します。

フィールド	説明
メッセージング チャネル	メッセージング通知を受信するメッセージング チャネルを選択します。チャンネルに送信する簡易通知を作成する場合にのみ、このフィールドを入力してください。簡易通知では、[簡易] タイプのメッセージング コンテンツ レコードが使用されます。
ユーザー	メッセージング通知を受信するユーザーを選択します。ユーザーのアクションが必要な通知を作成する場合にのみ、このフィールドを入力してください。ユーザーのアクションが必要な通知には、[ボタン] タイプのメッセージング コンテンツ レコードを使用します。
フィールド内のユーザーまたはグループ	参照フィールドからユーザーまたはグループを選択します。たとえば、通知でインシデント [incident] テーブルが使用されている場合は、オープン者やアサイン先グループなど、[インシデント] フィールドからユーザーまたはグループを選択できます。 **注:** フィールド セレクター–のプラス記号をクリックして、関連するフィールドを選択することで、参照フィールドの値にドット連結することができます。 ユーザー [sys_user] テーブルで非アクティブなレコードを持つユーザーを通知の宛先に入れた場合、システムではそのユーザーに通知を送信しません。
グループ	メッセージング通知を受信するグループを選択します。虫眼鏡アイコンを使用するか、グループ名を手動で入力してグループを検索できます。このグループ リストは静的です。
イベント作成者に送信	このチェック ボックスをオンにすると、通知プロセスを開始する操作を行った担当者にも通知を送信します。受信者フィールドの 1 つにイベント作成者が指定されていない場合、イベント作成者はこのフィールドの設定に関係なく通知を受信しません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	新しい通知については、このオプションはデフォルトで選択されています。
イベント パラメーター 1 に受信者含む	イベント パラメーター 1 に 1 つ以上の通知受信者が含まれている (コンマ区切りリストで) 場合は、このチェック ボックスを選択します。このフィールドは、[送信条件] フィールドが [イベントが発生した時] に設定されている場合にのみ表示されます。
イベントパラメーター 2 に受信者含む	イベント パラメーター 2 に 1 つ以上の通知受信者が含まれている (コンマ区切りリストで) 場合は、このチェック ボックスを選択します。このフィールドは、[送信条件] フィールドが [イベントが発生した時] に設定されている場合にのみ表示されます。

7. [内容] タブを開いて、以下のフィールドを入力または変更します。

フィールド	説明
メッセージング コンテンツ	この通知で使用するメッセージング コンテンツ レコードを選択します。

8. [更新] をクリックします。

ServiceNow ユーザーアカウントを **Now Actions** の **Slack** または **MS Teams** アカウントにリンクさせる

Slack または Teams 内から ServiceNow の通知に対してアクションを実行するには、ServiceNow アカウントを Slack または Teams のアカウントにリンクします。アカウントをリンクしていない場合でも、グループチャネル内で通知を受信することができます。ただし、ServiceNow の要求を承認することや、Slack または Teams 内から通知に対してアクションを実行することはできません。

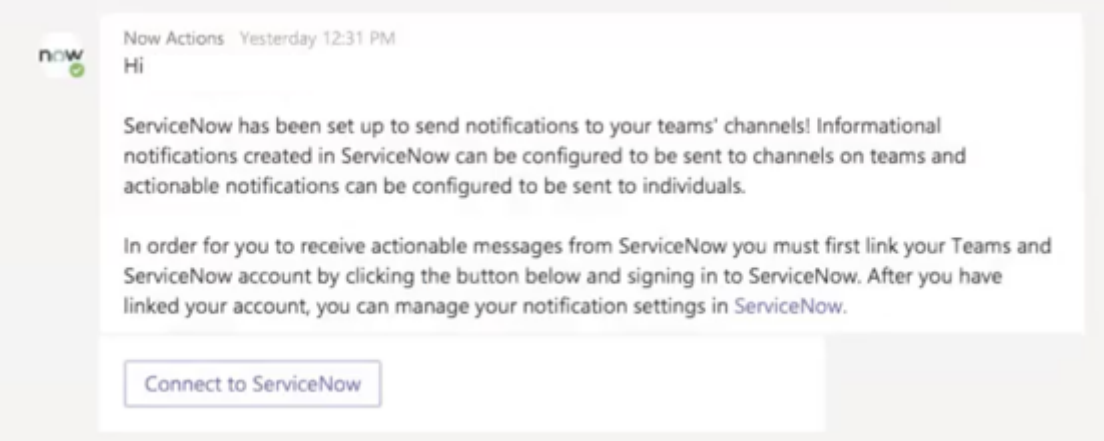
始める前に
必要なロール：なし

手順

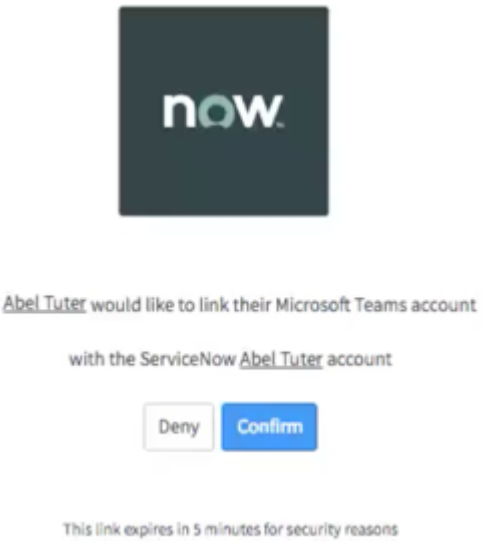
1. Slack または Teams アプリケーションを開きます。
2. Now Actions ボットに移動します。Now Actions ボットは、Slack では左側パネルの [アプリ] に、Teams では [チャット] タブの左側パネルにあります。
3. Now Actions ボットで会話を開始します。
   ボットは認証のためのリンクを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

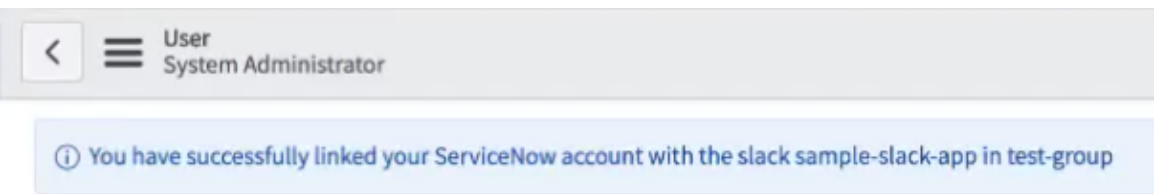
認証メッセージ



4. **[ServiceNow** にコネクト] リンクをクリックします。
   新しいブラウザタブが開き、Slack または Teams のアカウントと ServiceNow アカウントとの間のコネクトの拒否または許可を求めるプロンプト メッセージが表示されます。このリンクは、表示されてから 5 分後に無効になります。
5. [確認] をクリックしてアカウントをリンクさせます。



6. 確認後、インスタンス ユーザー レコードに移動します。
   画面上部に確認メッセージが表示されます。



ServiceNow ユーザーアカウントを **Now Actions** の **Slack** または **MS Teams** アカウントからリンク解除する

Slack または Teams でアクション可能な ServiceNow 通知の受信を停止するには、ServiceNow アカウントを Slack または MS Teams アカウントからリンク解除します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
Now Actions のメッセージングアプリへのアカウントのリンクを解除する場合は、通知設定でも対応するメッセージングチャネルを無効にする必要があります。

手順

1. [すべて] > [セルフサービス] > [プロファイル]に移動します。
2. [リンクされたアカウントを表示] 関連リンクをクリックします。
3. リンクされたアカウントページで、リンク解除するメッセージングデータ連携の選択ボックスをオンにします。
4. [選択した行のアクション...] を選択し、[アカウントのリンクを解除] をクリックします。
   ServiceNow アカウントは、Now Actions のメッセージングデータ連携からリンク解除されます (リンクは非アクティブ)。

   注: アカウントをリンク解除した場合でも、引き続き、そのアカウントを通じて所属するグループチャネル内の通知を受信できます。

5. 通知設定でメッセージングチャネルを無効にします。
   a. バナーフレームの歯車アイコンを選択して [システムの設定] ウィンドウにアクセスします。
   b. [通知チャネル] の下で、適切なメッセージングチャネルを無効にします。

   注: ServiceNow アカウントを再度リンクする場合は、「ServiceNow ユーザーアカウントを Now Actions の Slack または MS Teams アカウントにリンクさせる」の手順を実行します。

カスタム Slack アプリの通知を設定する

自分の Slack ボットを介して ServiceNow 通知をユーザーに送信します。

始める前に

- を要求する 統合ハブ
- メッセージング通知プラグインをリクエストする
- Slack のカスタムアプリケーションを作成

必要なロール：admin または messaging_admin

手順

1. カスタム Slack アプリケーションの JSON を作成します。

   JSON が次の形式の例と一致していることを確認してください。

```
{
"bot_user_id" : "U9TLFR6TA",
"scope" : "bot,channels:read",
"client_id" : "294380102274.335446283495",
"client_secret" : "ed0da5fe1f844fdac15a9e1ac1b0b831",
"verification_token" : "YXSNsRhioCeU8h9Fm2k4ACuO",
"app_id" : "A9VD48BEK",
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"access_token" :
 "xoxp-294380102274-295238228534-335452648487-2fac31f923dadd7ff30f2bc8c
852809d",
"bot_access_token" : "xoxp-333695856928-6pNwnO3Y6vNSGI7KCAIPwv6V",
"team_id" : "T8NB63082",
"team_name" : "sn-notif-ext-test",
"user_id" : "U8P706QFQ",
"bot_username": "empdmyers1snnotifext"
}
```

ボットユーザー ID を取得するには、Slack アプリでボットユーザーのメンバー ID をコピーします。

スコープは常に `bot,channels:read` です。

クライアント ID、クライアントシークレット、検証トークンを取得するには、Slack ワークスペースの [基本情報] ページを参照してください。

アプリ ID を取得するには、Slack ワークスペースのアプリ URL から 9 文字の識別子をコピーします。

アクセストークンとボットアクセストークンを取得するには、Slack ワークスペースの [OAuth と権限 (OAuth & Permissions)] ページを参照してください。

チーム ID を取得するには、Slack ワークスペースページの HTML ソースコードを表示します。

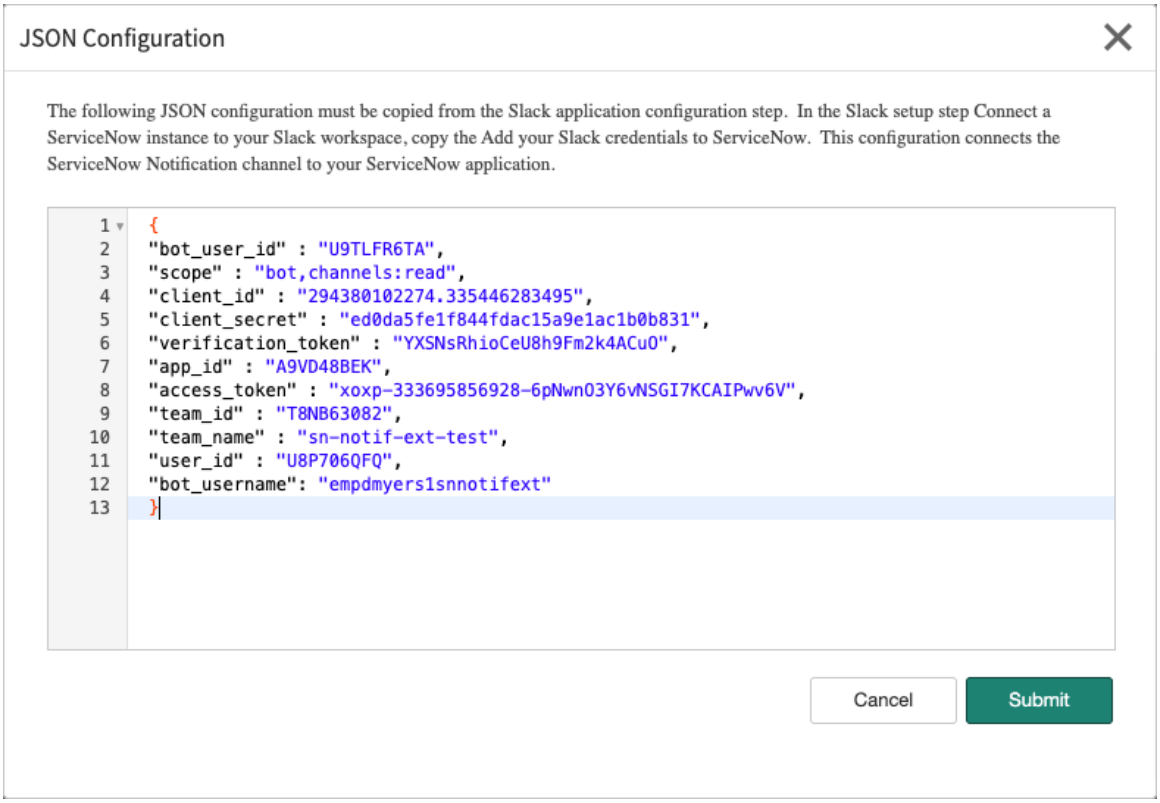
チーム名は、Slack ワークスペースのサブドメインと同じです。

ユーザー ID を取得するには、Slack アプリで自分のアカウントのメンバー ID をコピーします。

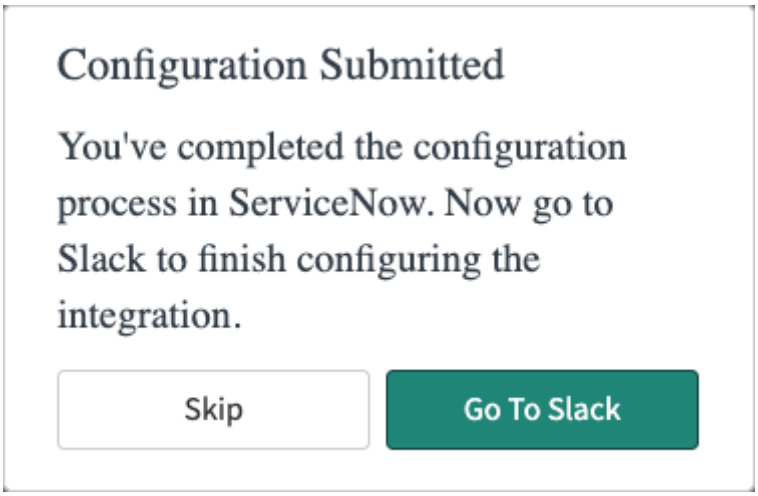
ボットユーザー名は、Slack でボットユーザーにアサインした名前です。

2. ServiceNow インスタンスで、[システム通知] > [メッセージング] > [メッセージングデータ連携設定]に移動します。
3. Slack リストの横の [インストール] をクリックします。
4. [JSON 設定] ウィンドウで、ステップ 1 で作成した JSON を貼り付けます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [送信] をクリックします。
6. [確認] ウィンドウで、[スキップ] をクリックします。



タスクの結果

カスタム Slack アプリの通知チャネルが自動的に作成されます。

次のタスク

- ServiceNow ユーザーアカウントをカスタム Slack アプリにリンクして、ユーザーが Slack ボットによって配信される通知に対してアクションを実行できるようにします。
- リンクするユーザーアカウントごとに、システム設定を使用して通知チャネルを有効にします。
- メッセージング通知を作成する および メッセージ コンテンツを構成する の手順に従って、カスタム Slack アプリの通知を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

Slack API ドキュメント

プロバイダー通知

サポートされているチャネルでプロバイダー経由で受信者に直接通知を送信します。通知は、レビュー用のシンプルなメッセージにすることも、ユーザーが特定のアクションを実行するために選択できるボタン付きのアクション可能なメッセージにすることもできます。

開始するには

詳細	作成
プロバイダー通知について確認し、学びます	プロバイダー通知を作成します

トラブルシューティングとヘルプ

- 通知メールのトラブルシューティング
- プラットフォーム のコミュニティで質問する/質問に回答する
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

プロバイダー通知の概要

サポートされているチャネルでプロバイダー経由で受信者に直接通知を送信します。通知は、レビュー用のシンプルなメッセージにすることも、ユーザーが特定のアクションを実行するために選択できるボタン付きのアクション可能なメッセージにすることもできます。

プロバイダー通知のメリット

プロバイダー通知のメリット

メリット	機能
サポートされているチャネルでプロバイダー経由で受信者に直接通知を送信します。通知は、レビュー用のシンプルなメッセージにすることも、ユーザーが特定のアクションを実行するために選択できるボタン付きのアクション可能なメッセージにすることもできます。	プロバイダー通知
通知プロバイダーフレームワークの通知を作成して、システムユーザーと非システムユーザーの両方に送信します。	すべてのユーザーのプロバイダー通知の作成および更新
コンテンツプロバイダーがない、またはコンテンツプロバイダーの一部のフィールドが存在しない通知のデフォルトコンテンツを作成して使用します。	プロバイダーでのデフォルトコンテンツの作成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロバイダー通知のメリット (続く)

メリット	機能
ユーザーが通知を登録停止または削除できないように、通知を必須にします。	プロバイダーフレームワークに通知を必須にする
ネクストエクスペリエンスで製品内通知用のカスタムコンテンツを作成することで、ユーザーの作業に関するより適切なコンテキストと情報を提供します。	ネクストエクスペリエンス でのカスタム通知の作成
通知アクションを更新して実装します。	スクリプトを使用した通知アクションの実装
スクリプト可能アクション、フローアクション、および仮想エージェントとしてアクションを受け入れるには、プロバイダー通知定義を有効にします。	プロバイダー通知アクション機能を選択
[アクションをコンテンツにリンク] 関連リストを使用して、通知コンテンツへのアクションの追加、プロバイダー通知の選択、およびアクション可能なコンテンツのアクションの順序付けを行います。	通知コンテンツへのアクションの追加

次の詳細情報

プロバイダー通知の構成と使用の詳細については、「プロバイダー通知の作成」を参照してください

プロバイダー通知

サポートされているチャネルでプロバイダー経由で受信者に直接通知を送信します。通知は、レビュー用のシンプルなメッセージにすることも、ユーザーが特定のアクションを実行するために選択できるボタン付きのアクション可能なメッセージにすることもできます。

重要な用語

プロバイダー

プロバイダーは、特定のチャネルの宛先に通知を配信する実装です。

チャネル

チャネルは、受信者との特定の通信メカニズムを表します。

宛先タイプ

宛先タイプは、基になるチャネルの宛先を分類する論理的な方法を表し、チャネル経由で送信する必要があります。また、初期設定を設定する必要もあります。アドミンは、宛先タイプの通知の自動オプトイン動作を変更できます。

移動先

宛先は、チャネルの受信者の特定の連絡先情報です。これには、宛先タイプとチャネルでの使用に適した識別子が含まれます。

デフォルトで送信される宛先タイプは、アダプターのインストール時に true または false に設定されます。これにより、宛先タイプがオプトインかオプトアウトかが決まります。

- デフォルトで送信が true に設定されている場合、受信者が宛先タイプで通知を受信することを明示的にオプトイン/オプトアウトしていない場合、受信者に通知が配信されます。
- デフォルトで送信が false に設定されている場合、受信者が宛先タイプで通知を受信することを明示的にオプトインしていない場合、受信者に通知は配信されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先設定の優先順位

通知は、次の設定優先順位に従って宛先に配信されます。

1. 受信者の通知設定
2. 受信者の宛先設定
3. デフォルトで送信される宛先タイプ。宛先タイプの自動オプトイン動作を変更するオプションもあります。

注: グループは受信者としてサポートされていません。

通知の一般的なコンテンツ

異なる通知チャネルが同じ汎用コンテンツを使用できるように、共通の通知コンテンツを提供します。

アクション可能な通知

プロバイダーアドミンがアクション可能な通知を定義してユーザーに送信できるようにします。応答アクションを有効にすることもできます。

注: 受信者に配信するには、通知に共通コンテンツまたはプロバイダーコンテンツのいずれかを含める必要があります。

上記のすべての機能は、仮想エージェント およびワークスペース プロバイダーにのみ適用されます。

プロバイダー通知の作成

プロバイダー通知の作成と更新、アクションの追加と実装、通知のカスタマイズ

すべてのユーザーのプロバイダー通知の作成および更新

通知プロバイダーフレームワークの通知を作成して、システムユーザーと非システムユーザーの両方に送信します。

始める前に
必要なロール：notifications provider admin および admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プロバイダ] > [通知]に移動します。
2. [新規] を選択して通知を作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
アプリケーション	通知レコードのスコープ。
カテゴリ	この通知が属するカテゴリを選択します。カテゴリは、関連する通知を識別してグループ化します。この通知は、アクティブな場合は、各ユーザーの通知設定で選択された [カテゴリ]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	(システム設定ウィンドウの [通知] タブ) に一覧表示されます。
アクティブ	通知をアクティブ化するオプション。
トリガー実行者	通知レコードで使用されるトリガー。 **注:** このフィールドのオプションは、選択したテーブルによって異なります。たとえば、インシデントテーブルを選択した場合、オプションは [イベント] または [レコードの変更] になります。
テーブル	通知がトリガーされるテーブル名。
挿入済み	通知をトリガーする条件
更新日時	通知をトリガーする条件
イベント	通知をトリガーするイベント。たとえば、インシデントがクローズまたは解決された後に通知を送信するには、*incident.inactive* イベントを選択します。デフォルトでは、インシデントが解決またはクローズされるたびに、このイベントがシステムのログに記録されます。 **注:** 通知と同じテーブルを共有するイベントのみを選択できます。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [イベント] を選択すると表示されます。
条件	通知をトリガーするその他の条件。
ユーザー	利用可能なシステムユーザーの名前。
フィールド内の受信者	通知を受信するユーザーまたはグループを含む、現在選択されているテーブルのフィールド。 **注:** [受信者] の [フィールド内の受信者] フィールドでは、通知を送信できるシステムユーザーと非システムユーザーの両方を選択できます。
送信元ユーザーは含まれていますか？	通知に含まれる送信元ユーザーを含めるオプション。
イベントパラメーター 1 に受信者は含まれますか？	パラメーター 1 にカンマ区切りの sys_ids リストを含むかどうかを選択するオプション。
イベント Parm 2 に受信者は含まれますか？	パラメーター 2 にカンマ区切りの sys_ids リストを含むかどうかを選択するオプション。
テーブルから Parm 1 受信者を解決	パラメーター 1 受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは [イベントパラメーター 1] を選択した場合にのみ表示されます。
テーブルから Parm 2 受信者を解決	パラメーター 2 受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル。 注: このフィールドは [イベントパラメーター 2] を選択した場合にのみ表示されます。
高度なイベント条件	受信者が 2 つを超えるテーブルからのものである場合に選択するオプション。これらのオプションは動的条件です。
詳細条件	現在のメール レコードに基づいた通知、フィールド値の変更、またはシステムプロパティの変更など、特定のアクションを実行するスクリプトを作成します。 通知を送信するには、詳細条件のスクリプトで、**true** を返すようにするか、グローバル回答変数を **true** に設定する必要があります。 詳細条件のスクリプトでは、次のグローバル変数を使用します。 ◦ *current*: 通知がリンクされているテーブルの現在のレコードが含まれます。 ◦ *event*: 通知をトリガーしたイベントが含まれます。 注: [詳細条件] フィールドは、通知に設定した他の条件に加えて評価されます。通知を送信するには、条件と詳細条件の両方で、判定が true になる必要があります。

4. [送信] を選択します。
5. 最近作成された通知を開きます。
6. 利用可能な関連リストのいずれかを使用してフォームを更新します。
   詳細については、「受信者を作成して追加する」と「アサイン先グループの作成と追加」を参照してください。

   注: 異なるプロバイダーから提供されたすべての検証メッセージは保持されます。1 つのプロバイダーの警告メッセージが別のプロバイダーの警告メッセージで上書きされることはありません。

受信者を作成して追加する

追加の受信者関連リストから通知を送信する受信者を追加して、通知フォームを更新します。

始める前に

必要なロール：admin および notifications provider admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 通知フォームの [追加の受信者 (Additional Recipients)] 関連リストをクリックして、新しい受信者を追加します。

   注: 通知へのコンテンツの追加に関するエラーメッセージが表示されます。通知のコンテンツを作成するには、「一般的なコンテンツの作成」と「デフォルトコンテンツの作成 (create default content)」を参照してください。

2. [追加の受信者 (Additional Recipients)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   追加の受信者フォームが表示されます。
3. [追加の通知の受信者] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
通知	通知の名前 注: 通知名が自動入力され、[受信者テーブル] フィールドにデフォルト値としてユーザー [sys_user] が取得されます。
アプリケーション	受信者レコードのスコープ
受信者テーブル	受信者のテーブル名 注: 非システムユーザーテーブルを選択することもできます。
有効	通知を有効にするオプション
固定の受信者	通知の固定の受信者の名前。
動的条件	ユーザーの動的フィルター条件 注: レコード一致条件リンクの横にある更新ボタンをクリックして、最新のフィルター条件に一致するレコードの正確な数を更新します。デフォルトでは、現在のテーブルの合計レコード数が表示されます。 特定の受信者テーブルに追加できるアクティブなレコードは 1 つだけです。受信者テーブルに別のレコードを追加する場合は、現在のレコードを非アクティブ化する必要があります。

   注: 1 つの受信者テーブルでは、固定の受信者または動的条件のいずれかを使用できます。

4. [送信] をクリックします。

アサイン先グループの作成と追加

グループに属するユーザーをプロバイダー通知の受信者にするアサイン先グループを作成して追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin および notifications provider admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プロバイダー] > [通知]に移動します。
2. 該当の通知を選択します。
3. [グループ] を選択します。
4. [新規] または [編集] を選択して、アサイン先グループを追加します。
   - [新規] を選択して、アサイン先グループを追加します。

     フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	グループの名前
マネージャー	マネージャーの名前。
グループメール	グループのメールアドレス。
親	親グループの名前。
説明	グループの説明。

   - [編集] を選択し、コレクションからグループを選択してグループリストに追加します。
5. [送信] または [保存] を選択します。

プロバイダーフレームワークに通知を必須にする

アドミンは、ユーザーがオフにできない特定の通知を必須としてマークできます。

始める前に
必要なロール：admin

通知を必須にすると、その通知の切り替えボタンはユーザーの通知設定で読み取り専用になり、ユーザーはその通知を登録解除したり、無効にしたりできなくなります。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プロバイダー] > [通知]に移動します。
2. 通知を選択して開きます。
3. フォームを設定し、[必須] フィールドを追加します。

   注: このフィールドは、デフォルトでは表示されません。

   a. コンテキストメニューアイコン ( ) を選択し、[設定] > [フォームレイアウト]を選択します。
   b. [必須] フィールドとフィールドの表示順序を選択します。
   c. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [必須] チェックボックスを選択します。

   注: 必須通知よりも自動オプトイン機能を優先するには、プロパティ *glide.notification.provider.mandatory.honor_auto_opt_in* を追加して `true` に設定します。

プロバイダーでのデフォルトコンテンツの作成

コンテンツプロバイダーがない、またはコンテンツプロバイダーの一部のフィールドが存在しない通知のデフォルトコンテンツを作成して使用します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 左側のナビゲーターに sys_notification_content.list と入力します。
   [通知コンテンツ] のリストが表示されます。
2. [新しいプロバイダーコンテンツ] をクリックします。

   注: 共有コンテンツとプロバイダーコンテンツの両方をデフォルトコンテンツにすることができます。この例では、プロバイダーコンテンツが考慮されています。

3. 作成する通知コンテンツのタイプを選択します。
4. 前の手順で選択したタイプの [通知コンテンツ] フォームに入力します。

   注: [デフォルトである] フィールドは、[通知] フィールドが存在しない場合にのみ表示されます。

5. [送信] をクリックします。
   新しいデフォルトコンテンツが作成されました。
6. [通知プロバイダー] に移動し、いずれかのプロバイダーを選択します。
   選択したプロバイダーの [通知プロバイダー] フォームが開きます。
7. [デフォルトコンテンツ] フィールドの検索アイコンをクリックして、デフォルトコンテンツを選択します。

   注: デフォルトコンテンツは、[デフォルトコンテンツ] フィールドを介してプロバイダーに関連付けられます。

   [ドキュメントを選択] モーダルが開きます。
8. [ドキュメント] フィールドでデフォルトコンテンツを選択します。
   最近作成されたコンテンツまたは以前のデフォルトコンテンツを選択できます。
9. 変更内容を保存します。

ネクストエクスペリエンス でのカスタム通知の作成

ネクストエクスペリエンス で製品内通知のカスタムコンテンツを作成すると、ユーザーの作業に関する適切なコンテキストと情報が得られます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アプリケーションとユースケースに対するカスタムのタイトルとメッセージ内容で、通知を作成します。ネクストエクスペリエンス の通知は、トーストバナーとして [通知] メニューに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ネクストエクスペリエンス の通知は、従来の エージェントワークスペースではサポートされていません。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プロバイダ] > [通知]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
アプリケーション	通知のアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知をアクティブ化するオプション。通知は、デフォルトでは有効です。
送信時期	
トリガー	通知をトリガーするシステムアクション。通知は、レコードが変更された後、またはイベントがトリガーされた後に送信できます。
挿入済み	レコードが挿入された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
更新日時	レコードが更新された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
イベント	通知をトリガーするイベント。たとえば、インシデントがクローズまたは解決された後に通知を送信するには、*incident.inactive* イベントを選択します。デフォルトでは、ユーザーがインシデントを解決またはクローズするたびに、このイベントがシステムのログに記録されます。 注: 通知と同じテーブルを共有するイベントのみを選択できます。 このフィールドは、[トリガー] フィールドで [イベント] を選択すると表示されます。
テーブル	通知を受信するテーブル。
条件	ユーザーが通知を受信するテーブルレコードを指定するためのフィルタ。たとえば、優先度の高いインシデントに関する通知を送信するには、[テーブル] フィールドで [インシデント [インシデント]] を選択し、条件を [優先度] [次の値に設定] **[1 - 重要]** に設定します。
受信者	
ユーザー	通知を受信するユーザー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: メッセージングチャネルの通知は、ServiceNow アカウント (sys_user プロファイル) を持つユーザーにのみ送信されます。コンシューマーと顧客の連絡先はゲストと見なされ、メッセージングチャネルで通知を受信することはできません。
フィールドに一覧表示される受信者	通知を受信するユーザーを含むレコードフィールド。たとえば、通知をレコードアサイニーに送信するには、[担当者] を選択します。 注: このフィールドは、テーブルを選択した場合にのみ表示されます。
アクションが通知をトリガーした人物を含める	レコードを変更したユーザーまたはイベントをトリガーしたユーザーを含めるためのオプション。
イベントパラメーター 1 に一覧表示される受信者	Parm 1 にカンマ区切りの sys_id のリストが含まれているかどうかを選択するオプション。詳細については、「クラシックイベント」を参照してください。
イベントパラメーター 2 に一覧表示される受信者	Parm 2 にカンマ区切りの sys_id のリストが含まれているかどうかを選択するオプション
イベントパラメーター 1 からの受信者が格納されているテーブル	受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル 注: このフィールドは、[イベント Parm 1] を選択した場合にのみ表示されます。
イベントパラメーター 1 からの受信者が格納されているテーブル	受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル 注: このフィールドは、[イベント Parm 2] を選択した場合にのみ表示されます。
高度なイベント条件	受信者が 3 つ以上のテーブルからのものである場合に選択するオプション。これらは動的条件です。

4. フォームコンテキストメニューで、[保存] を選択します。
5. [コンテンツ] タブを選択し、[新しいプロバイダーコンテンツ] を選択します。
6. コンテンツプロバイダーとして **[Next Experience]** を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

[通知 **Next Experience** のコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	通知のコンテンツの内部名。
通知	通知コンテンツを送信する通知トリガー。
有効	トリガーされたときに通知を送信するかどうかのオプション。
テーブル	通知を受信するテーブル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ルーティング	Next Experience のルート
メッセージの見出し	メッセージの上部に表示される見出しのテキスト。[変数を選択] リストから、メッセージの見出しを含める変数を選択できます。
メッセージ	見出しに続くメッセージのセカンダリテキスト。[変数を選択] リストから、メッセージの本文を含める変数を選択できます。

Example

次の例は、あるインシデントの番号と簡単な説明を参照するカスタムのコンテンツを含む通知の値を示しています。

フィールド	値
名前	インシデントレコードの更新のコンテンツ
通知	インシデントレコード
有効	true
メッセージの見出し	${number} が変更されました
メッセージ	簡単な説明：${short_description}

8. [送信] を選択します。

タスクの結果
トリガーされると、通知を受信するように設定されたユーザーには、カスタムコンテンツを含む通知が ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション の [通知] メニューにバナーとして表示されます。

UI 通知の受信箱 [ui_notification_inbox] テーブルに、送信されたすべての通知とその受信者が一覧表示されます。

Trouble?

重複した通知をユーザーが受信する場合は、通知トリガーにコンテンツプロバイダーが 1 つしかないことを確認してください。通知に ネクストエクスペリエンス とワークスペースコンテンツプロバイダーが両方入っている場合は、カスタムコンテンツのある ネクストエクスペリエンス 通知のみを通知トリガーから送信するように、ワークスペースコンテンツプロバイダーを削除します。

スクリプトを使用した通知アクションの実装

通知アクションフォームの [スクリプト] フィールドを使用して、通知アクションを更新および実装します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プロバイダ] > [通知]に移動します。
   通知のリストが表示されます。
2. 既存の通知を選択します。
3. [通知アクション] 関連リストまで下にスクロールします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [通知アクション] フォームを開き、次のいずれかのオプションから選択して、[通知アクション] フォームを表示します。
   - [通知アクション] 関連リストに既存の通知アクションがない場合は、次の手順を実行します。
     a. [通知アクション] 関連リストの [新規プロバイダーアクション] をクリックします。
     b. 通知アクションウィザードから作成する通知アクションのタイプを選択します。

     > 注: 使用可能な通知アクションのタイプは、スクリプト可能アクション、フローアクション、仮想エージェントのみです。

   - 既存の通知アクションがない場合は、[通知アクション] 関連リストからいずれかを選択します。
   [通知アクション] フォームが開きます。
5. フォームで、必要に応じてフィールドを更新します。

フィールド	説明
名前	アクション可能な通知の名前。
アプリケーション	アクション可能な通知レコードのスコープ。
通知	アクション可能な通知レコードを含む通知の名前。
有効	アクション可能なプロンプトレコードを有効にするオプション。
スクリプト	アクション可能な通知を実装するスクリプト。

6. [更新] をクリックします。

プロバイダー通知アクション機能を選択

スクリプト可能アクション、フローアクション、および仮想エージェントとしてアクションを受け入れるには、プロバイダー通知定義を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [システム通知] > [プロバイダ] > [通知]に移動します。
   通知のリストが表示されます。
2. 既存の通知を選択します。
3. 関連リストまで下にスクロールします。
4. [アクション] 関連リストを選択します。
5. [新しいプロバイダーアクション] をクリックします。
   [通知アクション] ウィザードが表示されます。
6. 通知アクションウィザードから作成する次のいずれかのタイプの通知アクションを選択します。
   - スクリプト可能アクション
   - フローアクション
   - 仮想エージェント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト可能通知アクションの作成

通知アクションウィザードから [スクリプト可能アクション] を選択して、スクリプト可能通知アクションを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

> このタスクを実行する前に、[プロバイダー通知アクション機能を選択 (Select provider notification action capabilities)] を完了する必要があります。

手順

1. [スクリプト可能アクション] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	通知アクションの名前。
アプリケーション	通知アクションレコードのスコープ。
通知	通知アクションレコードを含む通知の名前。
有効	通知アクションレコードを有効にするオプション。
スクリプト	通知アクションを実装するスクリプト。
確認応答	通知からアクションが選択された後の確認応答メッセージ。

3. [送信] をクリックします。

フロー通知アクションの作成

通知アクションウィザードの [フローアクション] を選択して、フロー通知アクションを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [フローアクション] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	通知アクションの名前。
通知	通知アクションレコードを含む通知の名前。
非同期	設定されたフローまたはアクションを非同期に実行するオプション。
有効	通知アクションレコードを有効にするオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フローまたはアクションの選択	フローまたはアクションのいずれかを選択するオプション。詳細については、「フローデザイナー」を参照してください。 注: フローまたはアクションのいずれかを選択できますが、両方を選択することはできません。
入力	フロー通知アクションの作成に使用されるスクリプト。 注: スクリプトはキー/値ペアの Json を返します。これは、設定されたフローまたはアクションの実行時に入力として渡されます。
確認応答	通知からアクションが選択された後の確認応答メッセージ。

3. [送信] をクリックします。

通知コンテンツへのアクションの追加

[アクションをコンテンツにリンク] 関連リストを使用して、通知コンテンツへのアクションの追加、プロバイダー通知の選択、およびアクション可能なコンテンツのアクションの順序付けを行います。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [システム通知] > [プロバイダ] > [通知]に移動します。
2. [新規] を選択して通知を作成するか、既存の通知を選択します。

   注: 通知に 1 つ以上のアクションが含まれている場合は、アクションがコンテンツに関連付けられていることを確認するメッセージが表示されます。

3. 関連リストセクションで、[アクションをコンテンツにリンク] 関連リストを選択します。
4. [新規] を選択して、アクション可能なコンテンツを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[アクション可能なコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	アクションセットの名前。
アプリケーション	通知のスコープ。
通知	通知の名前。
アクション	アクションを選択するオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: アクション可能なコンテンツのアクションの順序を設定することもできます。
コンテンツ	選択したアクションに適用するコンテンツを選択するオプション
アクティブ	アクションセットをアクティブ化するオプション。
イベントパラメーター 1 にリストされるアクション	イベントパラメーター 1 からアクションをリンクするオプション。アクションは **sys_notification_action** テーブルからの sys_ids である必要があります。
イベントパラメーター 2 にリストされるアクション	イベントパラメーター 2 からアクションをリンクするオプション。アクションは **sys_notification_action** テーブルからの sys_ids である必要があります。

6. [送信] を選択します。

メールクライアント

インシデント、変更要求、問題レコードなどの任意のレコードから直接メールを送信できます。

開始するには

詳細

任意のレコードから直接メールを送信する方法を確認します

構成

メールクライアントの動作を構成および管理します

インストールされるコンポーネント

メールクライアントにインストールされるコンポーネントを表示します

参照

メールクライアントに関する参照情報

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- 通知メールのトラブルシューティング
- プラットフォーム のコミュニティで質問する/質問に回答する
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

メールクライアントの概要

フォームまたはワークスペースのレコードビューからメールクライアントを使用して、インシデント、変更要求、問題レコードなどの任意のレコードから直接メールを送信できます。

メールクライアントのメリット

メールクライアントのメリット

メリット	機能
インシデント、変更要求、問題レコードなどの任意のレコードから直接メールを送信します	メールクライアント
テーブルのメールクライアントを有効化することで、ユーザーがテーブルレコードからメールを直接送信できるようにします	テーブルのメールクライアントを有効にする
メールクライアントの構成を使用して、メールクライアントの動作を管理します。各構成は、許容されるメール受信者とメールアドレスを設定するためのさまざまなメールコントロールで構成されています	メールクライアントの構成
メールクライアントメッセージを SMS テキストメッセージとして送信するオプションをユーザーに提供します	メールクライアントによる SMS 配信の有効化
メールクライアントを使用するテーブルごとに異なるテンプレートを作成し、受信者とメールコンテンツのデータを事前入力します	メールクライアントテンプレートを作成する
ユーザーが一貫して効率的にメールを作成できるように、事前定義のコンテンツを作成して挿入し、メールクライアントに追加します。	クイックメッセージを使用したメールの作成
メールアドレスのインターナショナリゼーションをカスタマイズして、受信メールと送信メールの処理をオフにしたり、受信メールのサポートを無効にしたり、国際メールアドレスをデコードするためのメールアドレス形式を追加したりできます	メールアドレスのインターナショナリゼーション

次の詳細情報

メールクライアントの構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- メールクライアントの構成
- メールクライアントでインストールされるコンポーネント
- 参照

メールクライアント

インシデント、変更要求、問題レコードなどの任意のレコードから直接メールを送信できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールクライアントの使用

メールクライアントは、フォームまたはワークスペースのレコードビューから使用できます。

- フォームからメールクライアントを開くには、レコードを開き、その他のオプションメニュー (•••) をクリックします。メールアイコン (✉) をクリックします。
- ワークスペースでメールクライアントを開くには、レコードを開き、メニューアイコン (•••) をクリックします。[メールの作成] をクリックします。

メールクライアントは、標準のメールインターフェイスと同様で、テキストの書式設定と添付ファイル追加用のツールバーが備わっています。

メールクライアントでは、multipart/mixed のコンテンツタイプを使用し、メッセージ本文で HTML マークアップをサポートします。

注: メールクライアントの [件名] フィールドでは、メール [sys_email] テーブルの [件名] フィールドのデフォルト設定よりも多くの文字数を許容しています。クライアントからの件名テキストが切り捨てられている場合は、メール テーブルの [件名] フィールドの [最大長] 値を大きくします。

ワークスペースでのメールクライアントの使用方法については、「ワークスペースでのメールによるコミュニケーション」を参照してください。

アクティブ化情報

メールクライアントは、メールクライアントプラグイン (com.glide.email_client) で有効化されます。このプラグインは、Now Platform でデフォルトで有効になっています。

メールクライアントは、インシデントテーブルではデフォルトで有効になっています。別のテーブルでメールクライアントを有効にするには、テーブルのコレクションレコードに *email_client* ディクショナリ属性を追加します。詳細については、「テーブルのメールクライアントを有効にする」を参照してください。

メールクライアントは、変更テーブルではデフォルトで有効になっています。

ユーザーに email_composer ロールをアサインして、メールクライアントにアクセスできるようにします。

その他のセットアップ

メールクライアントの設定には、メールクライアント設定 [sys_email_client_configuration] レコードを作成します。詳細については、「メールクライアントの構成」を参照してください。

また、メールクライアントテンプレートまたはクイックメッセージを作成して、メールクライアントメッセージで事前定義されたコンテンツを使用できます。詳細については、以下を参照してください。

- メールクライアントテンプレートを作成する
- クイックメッセージを使用したメールの作成

オプションで、メールクライアントメッセージを SMS テキストメッセージとして送信するオプションをユーザーに提供できます。詳細については、「メールクライアントによる SMS 配信の有効化」を参照してください。

メールクライアントの構成

メールクライアントを有効にして構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成の概要

テーブルのメールクライアントを有効にする

テーブルのメールクライアントを有効化することで、ユーザーがテーブルレコードからメールを直接送信できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メールクライアントは、インシデント [incident] テーブルではデフォルトで有効になっています。テーブルに *email_client* ディクショナリー属性を追加することで、別のテーブルでメールクライアントを有効にできます。

> **注:** この機能は、現在のテーブルを拡張するテーブルには継承されません。たとえば、メールクライアントをタスクテーブルで有効化しても、インシデントテーブルや問題テーブルでは有効化されません。

手順

1. メールクライアントを有効化するテーブルでレコードを開きます。
   たとえば、問題 [problem] テーブルのメールクライアントを有効化するには、[問題] > [開く] に移動して、目的の問題レコードを開きます。
2. フォームで、メニューアイコン (⋮) をクリックし、次に [構成] > [ディクショナリー] をクリックします。
3. [辞書エントリー] リストで、最初のレコードを開きます。
   最初のレコードのレコードタイプは [コレクション] で [列名] のエントリーはありません。
4. フォームの [関連リンク] セクションで、[詳細ビュー] をクリックします。
5. [属性] フィールドに、`email_client=true` と入力します。
   フィールドに他の値がある場合は、属性をカンマで区切ります。
6. [更新] をクリックします。

メールクライアントの構成

メールクライアントの構成を使用して、メールクライアントの動作を管理します。各構成は、許容されるメール受信者とメールアドレスを設定するためのさまざまなメールコントロールで構成されます。

新規およびアップグレードされたインスタンスでは、メールクライアントの構成モジュールはデフォルトで、メールクライアントプラグイン (com.glide.email_client) を通じて有効化されています。

> **注:** Madrid リリースにアップグレードする場合は、デフォルトのメールクライアントの構成がアップグレード中に自動的に作成されます。このデフォルトのメール構成は、他にメールクライアントの構成を定義しない場合に使用されます。また、以前に、メールアドレスのオートコンプリート、曖昧性の除去、送信元と返信先のメールアドレスの表示を制御するために特定のメールクライアントプロパティを定義した場合は、それらの設定はデフォルトのメールクライアントの構成でも保持されます。

メールクライアントの構成の動作方法

メールクライアントの構成では、送信元アドレスまたは返信先アドレスを表示するかどうかなどのメールクライアントの動作方法を決定します。構成は特定の ServiceNow テーブルに適用されます。このテーブルでは、特定のコンテキスト、目的またはアプリケーションのメールクライアントの動作を定義できます。たとえば、カスタマーサービスのケースレコードに関するメールを送信するメールクライアントユーザーがいる場合は、カスタマーサービスに固有のメールクライアントコントロール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を適用する構成を作成できます。また、顧客連絡先テーブルなどの選択したテーブルのオートコンプリートの結果から得られる受信者を制御するために、メールクライアント受信者修飾子を選択することができます。

メールクライアントの構成は、次のコンポーネントで構成されます。

メールクライアント受信者修飾子

受信者修飾子は、メールクライアントの宛先、Cc、Bcc の各フィールドのオートコンプリートの結果返されるメール受信者を制御します。同じ名前の受信者を区別し、結果を絞り込むために、オートコンプリート結果で表示される追加の修飾子を指定できます。

> **注:** [メールクライアント設定] フォームの [宛先はオプション **(To is Optional)**] フィールドを 使用して、メールを送信するための [宛先：] フィールドをオプションにします。

メールクライアントの送信元アドレス

このコントロールは、送信元と返信先のアドレスを表示できるようにします。メールクライアントテンプレートを使用すると、ユーザーがメールクライアントでメールを送信するときに使用できる許容される送信元アドレスのセットを作成できます。メールクライアントで使用される特定の送信元アドレスを指定することもできれば、全体を非表示にすることを選択することもできます。

メールクライアントの添付ファイルの処理

デフォルトでは、メールクライアントから送信される添付ファイルはターゲットレコードに添付されます。代わりに、メール [sys_email] レコードへのファイルの添付を選択することも、ターゲットレコードに追加するメールクライアントの添付ファイルを定義する条件の設定もできます。 すべてのメール添付ファイルのステータスを確認するには、メール添付ファイル [sys_email_attachment] テーブルに移動します。

メールクライアントテンプレートを使用して、メールクライアントメッセージのコンテンツを定義し、メール送信者 (送信元アドレス) など、他のメッセージの特性を設定することもできます。

メールクライアントの構成プロセス

アドミン ロールを持つユーザーが、メールクライアントの構成を定義および編集します。email_client_admin ロールを持つユーザーは、選択したテーブル内の構成情報を編集できます。

1. メールクライアントの構成を作成するために使用できるさまざまなメールクライアントコントロールをビルドします。
   - メールクライアント受信者修飾子の定義
   - メールクライアントの送信元アドレスの定義
2. メールクライアントの構成を作成します。

   ユーザーがメールメッセージを作成するときのメールクライアントの動作を決定するメールクライアントの構成を定義します。

メールクライアント受信者修飾子の定義

メールクライアントに表示される受信者のオートコンプリートリストを制御する構成を作成します。

始める前に

必要なロール：email_client_admin

このタスクについて

追加のフィールドを (選択した ServiceNow テーブルから) オートコンプリートリストに表示する受信者修飾子を指定できます。これらのフィールドは、同じ姓と名を持つメール受信者を区別します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールクライアント受信者修飾子フォームの次のタブを使用して、受信者の構成を定義します。

- 構成を表示：メール受信者オートコンプリートの動作を設定し、オプションで、同名の受信者を区別するための追加のフィールドを選択します。追加のフィールドによって、ユーザーはメールの適切な受信者を確実に選択できます。
- クエリの構成：選択したテーブルにクエリを実行し、返された受信者の結果をフィルタリングする条件またはスクリプトを指定します。

メールクライアントの構成で使用できる、別の受信者の構成を定義できます。

手順

1. [メールクライアント] > [メールクライアント受信者修飾子] に移動して [新規] をクリックします。
2. 受信者修飾子フォームの上部にあるフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	このメールクライアント受信者の構成の一意の名前。
アプリケーション	スコープ対象アプリケーションのタイプ。
テーブル	受信者に対するクエリーを行う ServiceNow テーブル。
説明	この受信者の構成の簡単な説明。

3. メールクライアントでのオートコンプリートの表示を制御するには、[構成を表示] タブのフィールドに入力します。

フィールド	説明
メールアドレス	受信者のメールアドレスを含む、テーブルのフィールド。
表示名	表示される受信者名に使用される、テーブル上のフィールド。
順番	定義されている他の受信者修飾子と比較して返される結果の順序。
追加表示フィールド	オートコンプリートリストに表示する追加フィールドをテーブルから選択するためのコンテンツのリスト。同じ名前の受信者を区別します。
追加フィールドを検索 (Search Additional Fields)	検索する追加のフィールドを有効にするチェックボックス。[追加表示フィールド] をクエリー (検索) して、オートコンプリートリストで返される受信者を拡大します。

4. [クエリーの構成] タブでフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
プリフィックス検索	プリフィックスを使用して目的の受信者を検索するオプション。 注: [プリフィックス検索] オプションを選択すると、受信者の名前をフィルタリングするオプションを含む [姓フィールド **(Last Name Field)**] ドロップダウンメニューが表示されます。
タイプ	オートコンプリートリストで返される受信者をフィルタリングするメソッドを選択します。 ◦条件 ◦スクリプト
条件	[タイプ] に条件を選択した場合は、条件ビルダーを使用して、適切な受信者を返すために満たす必要のある条件を指定します。

スクリプト	[タイプ] にスクリプトを選択した場合は、適切な受信者を返すために以下の変数を使用するスクリプトを入力します。
	
	◦ *recipientQuery*: クエリーされるテーブルの GlideRecord。
	
	◦ *targetRecord*: メールクライアントが開かれたターゲットレコードの GlideRecord。
	
	たとえば、この recipientQuery は、顧客連絡先テーブルを表す GlideRecord です。targetRecord 変数は、メールクライアントを開く元となったカスタマーサービスケースです。このクエリーは、メールクライアントのオートコンプリート結果をカスタマーサービスケースと同じアカウントに属している連絡先に制限します。
	
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] をクリックします。
   受信者修飾子の構成は、受信者修飾子 [sys_recipient_qualifier] テーブルに追加され、メールクライアントの構成で利用することができます。

メールクライアントの送信元アドレスの定義

メールクライアントから送信されたメッセージの送信元アドレスに表示される、許容されるメールアドレスを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [メールクライアント] > [メールクライアントの送信元アドレス] に移動して [新規] をクリックします。
2. [表示名] で、メールクライアントメッセージの送信元フィールドに表示される名前を入力します。
3. メールクライアントの送信元アドレスとして有効なメールアドレスを入力します。
4. [送信] をクリックします。
   送信元アドレスは、メールクライアントの送信元アドレス [sys_email_client_from_address] テーブルに追加されます。

メールクライアントの構成の作成

選択した ServiceNow テーブルに基づいてメールクライアントの表示と動作を制御する構成を定義します。

始める前に
必要なロール：email_client_admin

このタスクについて
構成によって、表示される受信者のオートコンプリート結果、入力可能なメールアドレス、クライアントでのメッセージの送信時に使用される許容された送信元アドレスが決定します。

ServiceNow テーブルごとに 1 つのメールクライアントの構成を作成することができます。

手順

1. [メールクライアント] > [メールクライアントの構成] に移動して [新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	このメールクライアントの構成の一意の名前。
アプリケーション	スコープ対象のアプリケーションのタイプ。
アクティブ	構成がアクティブであることを示すオプション。構成ではデフォルトで有効です。
テーブル	このクライアント構成を適用する ServiceNow テーブル。リストからテーブルを選択します。

3. [受信者の構成] セクションで、このクライアント構成に使用する [受信者修飾子] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ロックアイコン ( ) をクリックします。
デフォルトでは、2 つのタイプの受信者が利用可能です。メールアカウントを持つアクティブユーザーと、メールアカウントを持つアクティブグループです。

b. 検索アイコン ( ) をクリックして、利用可能な受信者の構成リストから受信者の構成を 1 つ選択します。

c. ロックアイコン ( ) をクリックしてロックします。

4. [構成を表示] セクションで以下を実行します。
   a. [送信元の表示] オプションをオンにして、メールクライアントで送信元メールアドレスを表示するか、またはこのチェックボックスをオフにして、メールクライアントで送信元メールアドレスを非表示にします。
   b. [返信先の表示] オプションをオンにして、メールクライアントで返信先メールアドレスを表示するか、またはこのチェックボックスをオフにして、メールクライアントで返信先メールアドレスを非表示にします。
5. [添付ファイルの処理] セクションの [添付ファイル送信アクション] フィールドに、次の 3 つの選択肢から 1 つ選択します。

オプション	説明
メールレコードに添付	メールを送信する際に、メールクライアントの添付ファイルをメール [sys_email] レコードに保存します。
ターゲットレコードに添付	メールを送信する際に、メールクライアント添付ファイルをターゲットレコードに添付します。このオプションがデフォルト値です。
ターゲットレコードに条件付きで添付 (Conditionally Attach to Target Record)	メールを送信する際に、ターゲットレコードに添付するメールクライアント添付ファイルを定義する条件を設定します。条件を満たさない添付ファイルは、メールを送信してもメールレコードに残ります。

6. [フィルター構成] セクションで、メールクライアントに適用する [メールアドレスのフィルター] を選択します。
   a. ロックアイコン ( ) をロック解除します。
   b. 検索アイコン ( ) をクリックして、1 つ以上のメールアドレスのフィルターを選択します。
   c. ロックアイコン ( ) をクリックして [メールアドレスのフィルター] をロックします。

   選択した各フィルターが指定されたメールアドレスを評価し、そのアドレスが送信メールに適用するために有効かどうかを判別します。

7. [送信] をクリックします。
   構成がメールクライアントの構成 [sys_email_client_configuration] テーブルに追加されます。

メールクライアントによる SMS 配信の有効化

メールクライアントメッセージを SMS テキストメッセージとして送信するオプションをユーザーに提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

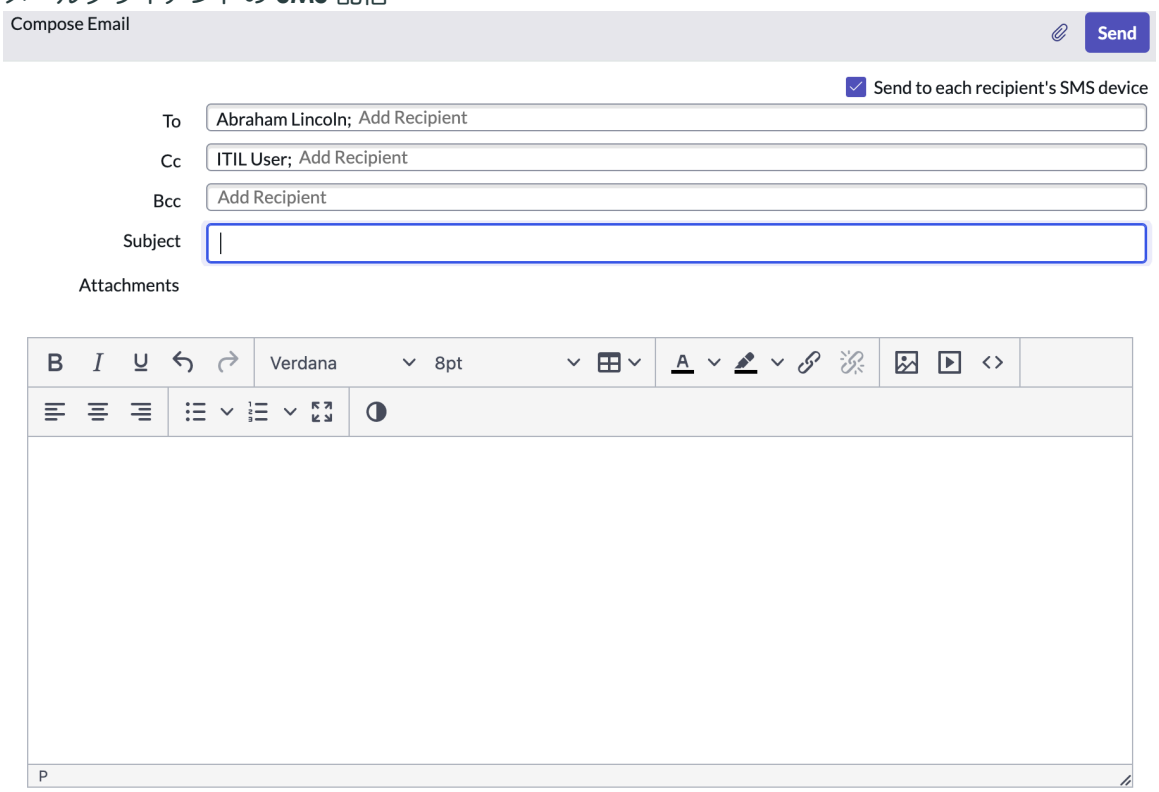
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. リストから *`glide.email_client.show_sms_option`* プロパティのレコードを見つけて開きます。
3. フォームで、[値] を **[true]** に変更します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
メールクライアントで、メッセージを SMS テキストメッセージとして送信できます。

メールクライアントの **SMS** 配信



受信者に登録済みの SMS デバイスが存在しない場合、メールクライアントはプライマリメールデバイスにメッセージを送信します。

関連情報

システムプロパティを追加する

メールクライアントテンプレートを作成する

メールクライアントを使用するテーブルごとに異なるテンプレートを作成し、受信者とメールコンテンツのデータを事前入力します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
メールクライアントでは、独自のメールテンプレートを使用して、フィールドのデフォルト値を定義します。クライアントテンプレートをビルドするには、メールクライアントテンプレートフォームの次のセクションを使用します。

- コンテンツ：メッセージ本文。
- 受信者：メールメッセージを受信するユーザーのメールアドレス。メッセージの宛先、Cc、Bcc の各フィールドに表示されるメールアドレス。
- 送信者の構成：メッセージのメール送信者 (送信元メールアドレス) を生成するために使用するメソッド。

手順

1. [すべて] > [メールクライアント] > [メールクライアントテンプレート]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

メールクライアントテンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	テンプレートの一意な名前。
テーブル	テンプレートが適用されるテーブル。同じテーブルのメールクライアントを有効にします。
条件	このクライアントテンプレートを使用するタイミングを決定する条件。条件ビルダーを使用して、このテンプレートをメールクライアントに適用する前に、適合している必要があるターゲットレコードを特定します。
アプリケーション	スコープ対象アプリケーションのタイプ。
実行順序	テンプレート条件を評価する順番を示す番号。実行順序が最も低いテンプレートが考慮されます。
メールの添付ファイルを含める	メールの添付ファイルを、**replyall-received**、**reply-received**、**forward-sent**、**reply-sent**、**replyall-sent**、**forward-received** 応答テンプレートに含むためのオプション。 **注:** このオプションは、構成可能なワークスペースの応答メールにのみ適用されます。

4. [コンテンツ] タブのフィールドに入力します。

[コンテンツ] タブ

フィールド	アクション
件名	メールを説明する内容を入力します。 **注:** メールクライアントの [件名] フィールドでは、メール [sys_email] テーブルの [件名] フィールドのデフォルト設定よりも多くの文字数を許容しています。クライアントからの件名テキストが切り捨てられている場合は、メールテーブルの [件名] フィールドの [最大長] 値を大きくします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	アクション
コンテンツタイプ	メッセージ本文のコンテンツの形式を選択します。**[HTML]** または [プレーンテキスト] です。
本文 HTML	[コンテンツタイプ] フィールドに **[HTML]** を選択した場合、HTML エディターのツールバーを使用してメッセージ本文の内容を入力し、HTML をフォーマットします。 フィールド値を参照するには、変数リストから変数を選択するか、構文 `${table_name.variable_name}` を使用して変数参照を手動で入力します。メールクライアントを起動するユーザーを参照するには、変数 `${current_user}` を入力します。 **注:** メールクライアントテンプレートの ${description} や ${comments} などの複数行のフィールドには改行は表示されません。 [本文 **HTML]** フィールドで `${mail_script:script name}` を使用することで、メールスクリプトを呼び出せます。
本文	[コンテンツタイプ] に [プレーンテキスト] を選択した場合は、メッセージ本文に表示するテキストまたはメールスクリプトを入力します。 次の構文を使用することで、メールスクリプトを [本文テキスト] フィールドに挿入できます。 `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. [受信者]タブのフィールドに入力します。

[受信者] タブ

フィールド	アクション
終了	ユーザーのメールアドレスを含むフィールド名、またはメールアドレスのみを含むフィールド名のカンマ区切りリストを入力します。スクリプトを使用してメールアドレスを参照するには、スクリプトインクルードを作成してから、[宛先 **(To)]** フィールドでスクリプトインクルードを呼び出します。スクリプトは `javascript:` プリフィックスで始まる必要があります。スクリプトは、メールアドレスをカンマ区切りの文字列で返す必要があります。
Cc	ユーザーのメールアドレスを含むフィールド名、またはメールアドレスのみを含むフィールド名のカンマ区切りリストを入力します。スクリプトを使用してメールアドレスを参照するには、スクリプトインクルードを作成してから、**[Cc]** フィールドでスクリプトインクルードを呼び出します。スクリプトは `javascript:` プリフィックスで始まる必要があります。スクリプトは、メールアドレスをカンマ区切りの文字列で返す必要があります。 このフィールドに [宛先 **(To)]** フィールドと同じアドレスを指定することはできません。
Bcc	ユーザーのメールアドレスまたは特定のメールアドレスを含むフィールド名のコンマ区切りリストを入力します。スクリプトを使用してメールアドレスを参照するには、スクリプトインクルードを作成してから、**[Bcc]** フィールドでスクリプトインクルードを呼び出し

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	アクション
	ます。スクリプトは `javascript:` プリフィックスで始まる必要があります。スクリプトは、メールアドレスをカンマ区切りの文字列で返す必要があります。 このフィールドに **[To]** または **[Cc]** フィールドと同じアドレスを指定することはできません。

6. [送信者の構成] タブで [送信元生成タイプ]法を選択して、メールクライアントメッセージの送信者 (送信元アドレス) を生成する方法を決定します。
この手法は、SMTP メールアカウントで定義されている送信元アドレスとは異なる送信元アドレスが必要な場合のみ使用します。
   - なし：メールクライアントメッセージで送信元アドレスは生成されません。
   - SMTP メールアカウント：送信者として、インスタンスの SMTP メールアカウントの送信元アドレスを使用します。
   - リストから選択：メールクライアント送信元アドレス [sys_email_client_from_address] テーブルで定義されている許容される送信元アドレスのリストから選択します。
   - スクリプト：[メールクライアントの送信元アドレス] (sys_email_client_from_address) テーブルで GlideRecord クエリを実行します。

     たとえば、次のスクリプトは、インシデントの発信者の場所に基づいて差出人アドレスを設定します。

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
    // targetRecord is incident for this template
    var location = targetRecord.caller_id.country;

    if (location == 'us')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.us@example.com');
    else if (location == 'japan')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.jp@example.com');
    else if (location == 'uk')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

   - テキスト：クライアントで使用されるメール送信元アドレスを入力します。

注:

送信元アドレスを表示するようにメールクライアントを構成しない限り、送信元メールアドレスはメールクライアントに表示されません。メールクライアントの動作の管理に関する詳細については「メールクライアントの構成」をご参照ください。

送信元アドレスのドメインが SMTP メールアカウントサーバーのドメインでない場合、送信元ドメインアドレスのオーナーは、ドメインの SPF レコードを構成する必要があります。所有者は、そのドメインからとしてメールを送信するインスタンスを許可するドメインの設定を変更します。SPF レコードの使用方法の詳細については、「ServiceNow KB0535456」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [送信] を選択します。
   テンプレートがメールクライアントテンプレート [sys_email_client_template] テーブルに追加されます。

関連情報

スクリプトインクルード

メールクライアントテンプレートの適用

メールクライアントテンプレートの作成が完了すると、テンプレートをメールに適用することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の手順は、メールクライアントテンプレートを作成した後にのみ実装されます。

手順

1. テンプレートの上部にある省略記号 (...) アイコンをクリックして、テンプレートをメールに適用します。
2. [メール] を選択します。
3. フィールドに入力してメールを作成します。
   フィールドの詳細については、「メールクライアントテンプレートを作成する」を参照してください。

   注: メールの本文には、インシデントレコードの詳細が入力されます。インシデントレコードの 1 つ以上のフィールドを変更して保存しない場合でも、未保存の変更はメール本文に反映されます。

   注: 2000 文字は、インシデントレコードのすべての変更の合計制限です。変更の一部が反映されず、メール本文で切り捨てられる場合は、変更の合計が 2000 文字の制限を超えているためです。

メールクライアント応答テンプレートの作成

条件をサポートするカスタムメールクライアント応答テンプレートを作成できるようになりました。

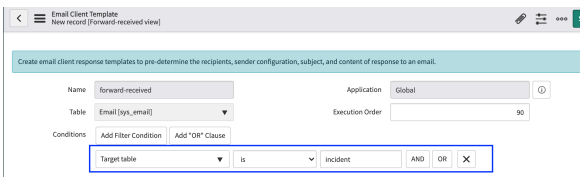
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メールクライアントテンプレートは、指定されたテーブル、条件、および実行順序に基づいて、メールクライアントで自動的に適用されます。

手順

1. [すべて] > [メールクライアント] > [メールクライアントテンプレート]に移動します。
   [応答テンプレート - 受信] および [応答テンプレート - 送信 **(Response Template - Sent)]** の次のオプションが表示されます。
2. 利用可能なオプションのいずれかをクリックして、選択したオプションのテンプレートを作成します。
3. メールクライアントテンプレートフォームの上部のフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	選択したテンプレートオプションに基づいて自動入力されるテンプレート名。 **注:** これは読み込み専用フィールドです。
テーブル	自動入力されたテーブル名。 **注:** 応答テンプレートの場合、テーブル名は常に sys_email であるため、これは読み取り専用フィールドです。
条件	このクライアント応答テンプレートを使用するタイミングを決定する条件。条件ビルダーを使用して、このテンプレートを適用する前に、一致している必要があるターゲットレコードを特定します。 **注:** 条件が true でない場合、メールクライアントはデフォルトのテンプレートを取得します。 テンプレートを適用する条件下にあるターゲットテーブルを選択します。同じテーブルの応答テンプレートを有効にします。 
アプリケーション	スコープ対象アプリケーションのタイプ。
実行順序	テンプレート条件を評価する順番を示す番号。

4. [コンテンツ] タブのフィールドに入力します。

フィールド	説明
件名	メールを説明する内容を入力します。 **注:** メールクライアントの [件名] フィールドでは、メール [sys_email] テーブルの [件名] フィールドのデフォルト設定よりも多くの文字数を許容しています。クライアントからの件名テキストが切り捨てられている場合は、メール テーブルの [件名] フィールドの [最大長] 値を大きくします。
コンテンツタイプ	メッセージ本文のコンテンツの形式を選択します。 HTML またはプレーンテキストです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
本文 HTML	[コンテンツ タイプ] に HTML を選択した場合、HTML エディターのツールバーを使用してメッセージ本文の内容を入力し、HTML をフォーマットします。 フィールド値を参照するには、変数リストから変数を選択するか、構文 `${table_name.variable_name}` を使用して変数参照を手動で入力します。メールクライアントを起動するユーザーを参照するには、変数 `${current_user}` を入力します。 **注:** メールクライアントテンプレートの ${description} や ${comments} などの複数行のフィールドには改行は表示されません。 [本文 **HTML]** フィールドで `${mail_script:script name}` を使用することで、メールスクリプトを呼び出せます。
本文	[コンテンツ タイプ] にプレーン テキストを選択した場合は、メッセージ本文に表示するテキストまたはメール スクリプトを入力します。 次の構文を使用することで、メールスクリプトを [本文テキスト] フィールドに挿入できます。 `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. [受信者] タブのフィールドに入力します。

フィールド	説明
宛先	ユーザーのメールアドレスまたは特定のメールアドレスを含むフィールド名のコンマ区切りリストを入力します。スクリプトを使用してメールアドレスを参照するには、スクリプトインクルードを作成してから、[宛先 **(To)]** フィールドでスクリプトインクルードを呼び出します。スクリプトは `javascript:` プリフィックスで始まる必要があります。スクリプトは、メールアドレスをカンマ区切りの文字列で返す必要があります。
Cc	ユーザーのメールアドレスまたは特定のメールアドレスを含むフィールド名のコンマ区切りリストを入力します。スクリプトを使用してメールアドレスを参照するには、スクリプトインクルードを作成してから、**[Cc]** フィールドでスクリプトインクルードを呼び出します。スクリプトは `javascript:` プリフィックスで始まる必要があります。スクリプトは、メールアドレスをカンマ区切りの文字列で返す必要があります。 このフィールドに [宛先 **(To)]** フィールドと同じアドレスを指定することはできません。
Bcc	ユーザーのメールアドレスまたは特定のメールアドレスを含むフィールド名のコンマ区切りリストを入力します。スクリプトを使用してメールアドレスを参照するには、スクリプトインクルードを作成してから、**[Bcc]** フィールドでスクリプトインクルードを呼び出します。スクリプトは `javascript:` プリフィックスで始まる必要があります。スクリプトは、メールアドレスをカンマ区切りの文字列で返す必要があります。 このフィールドに **[To]** または **[Cc]** フィールドと同じアドレスを指定することはできません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [送信者の構成] タブで [送信元生成タイプ] を選択して、メールクライアントメッセージの送信者 (送信元アドレス) を生成する方法を決定します。
このフィールドは、SMTP メールアカウントで定義されている送信元アドレスとは異なる送信元アドレスが必要な場合のみ使用します。
   - なし：メールクライアントメッセージで送信元アドレスは生成されません。
   - SMTP メールアカウント：送信者として、インスタンスの SMTP メールアカウントの送信元アドレスを使用します。
   - リストから選択：メールクライアント送信元アドレス [sys_email_client_from_address] テーブルで定義されている許容される送信元アドレスのリストから選択します。
   - スクリプト：[メールクライアントの送信元アドレス] (sys_email_client_from_address) テーブルで GlideRecord クエリを実行します。

     たとえば、次のスクリプトは、インシデントの発信者の場所に基づいて差出人アドレスを設定します。

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
    // targetRecord is incident for this template
    var location = targetRecord.caller_id.country;

    if (location == 'us')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.us@example.com');
    else if (location == 'japan')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.jp@example.com');
    else if (location == 'uk')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

   - テキスト：クライアントで使用されるメール送信元アドレスを入力します。

   注: 送信元アドレスを表示するようにメールクライアントを構成しない限り、送信元メールアドレスはメールクライアントに表示されません。メールクライアントの動作の管理に関する詳細については「メールクライアントの構成」をご参照ください。

   送信元アドレスのドメインが SMTP メールアカウントサーバーのドメインでない場合、送信元ドメインのオーナーは、ドメインの SPF レコードを構成する必要があります。所有者は、そのドメインからとしてメールを送信するインスタンスを許可するドメインの設定を変更します。SPF レコードの使用方法の詳細については、「 ServiceNow KB0535456 」を参照してください。

7. [送信] をクリックします。

クイックメッセージを使用したメールの作成

メールクライアントから送信するメールのメッセージ本文に、事前定義されたコンテンツを挿入します。

クイックメッセージの使用

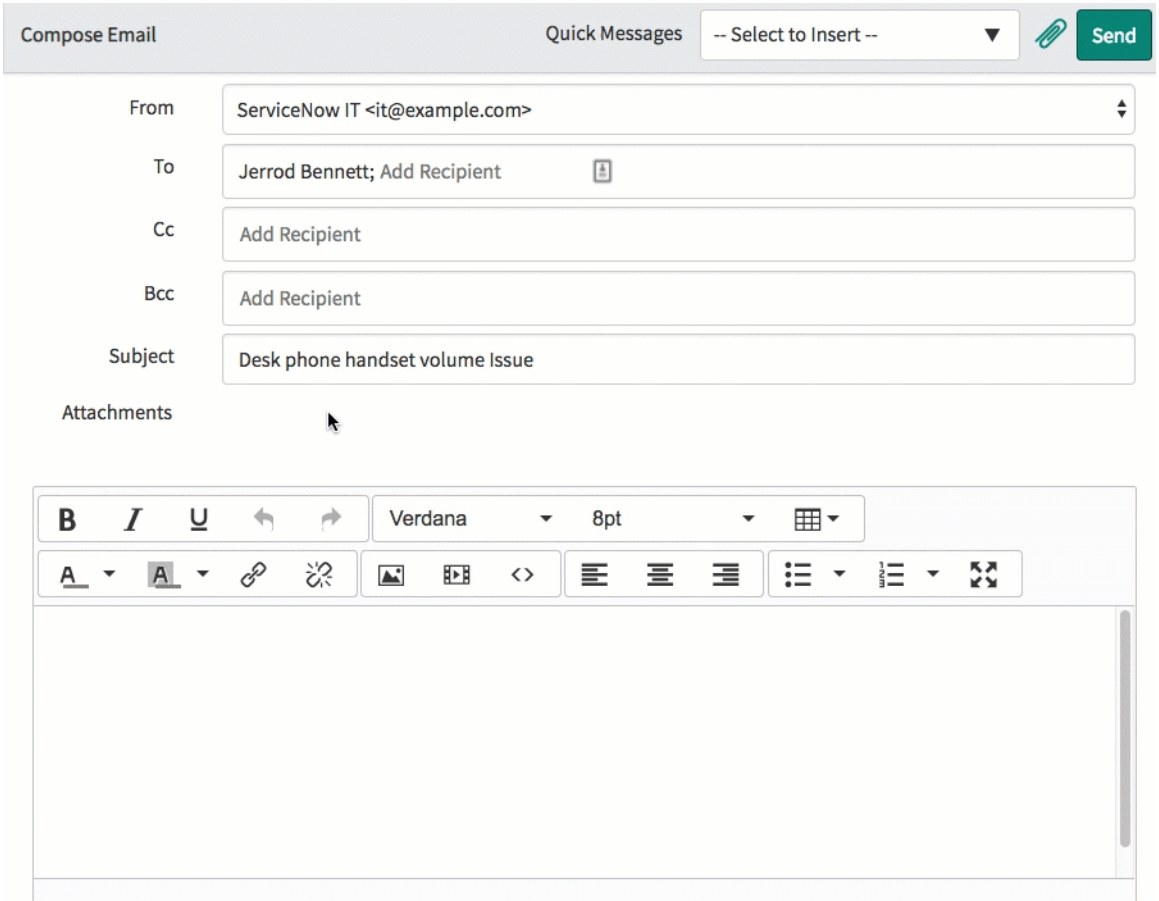
メールクライアントでは、クイックメッセージを選択して、クイックメッセージで指定された内容をメール本文に入力できます。1 つ以上のクイックメッセージを定義すると、クイックメッセージセレクターがメールクライアントに表示され、複数のクイックメッセーでメールを作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、クイックメッセージコンテンツはカーソルの場所に挿入されます。クイックメッセージを選択する前に作成したコンテンツは置き換えられません。メッセージのコンテンツをクイックメッセージに置き換えるには、置き換えるテキストをハイライト表示してから、クイックメッセージを選択します。

注: メールドラフトの既存のすべてのコンテンツをクイックメッセージコンテンツに置き換えるには、*glide.email_client.quick_message.insert* プロパティを **false** に設定します。

メールへのクイックメッセージの追加



クイックメッセージコンテンツの作成

クイックメッセージを定義するには、メールクライアント定型メッセージ [sys_email_canned_message] テーブルにレコードを作成します。

クイックメッセージを定義するときは、次のいずれかのタイプのコンテンツをメッセージ本文に追加できます。

- アイコン
- ロゴ
- 画像
- リッチテキスト HTML
- ハイパーリンク
- 変数
- その他の HTML 構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: クイックメッセージに添付ファイルを追加すると、添付ファイルはメール配布の一部として送信されません。

email_client_quick_message_author ロールをビジネスマネージャーに割り当てることで、ビジネスマネージャーは、そのグループ内のユーザー向けにクイックメッセージを作成できます。

クイックメッセージ条件の設定

クイックメッセージを定義するときは、以下に従ってクイックメッセージの可用性を制限できます。

- メールクライアントを起動するユーザー
- メールクライアントを起動するユーザーのグループ
- メールクライアントを起動するレコードのテーブル
- メールクライアントを起動するターゲットレコード

たとえば、特定のクイックメッセージのユーザーとして Beth Anglin を指定した場合、クイックメッセージはメールクライアントで Beth Anglin に対してのみ使用できます。

クイックメッセージをインシデント [incident] テーブルに関連付けると、クイックメッセージは、インシデントレコードから起動した後にのみメールクライアントで使用できます。クイックメッセージのインシデントテーブルからターゲットレコードを指定すると、一致するインシデントレコードに対してのみクイックメッセージがメールクライアントで使用可能になります。

クイックメッセージの定義

ユーザーが一貫して効率的にメールを作成できるように、事前定義のコンテンツを作成してメールクライアントに追加します。

始める前に

必要なロール：email_client_quick_message_author または admin

手順

1. [メールクライアント] > [クイックメッセージ] に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
タイトル	クイックメッセージセレクター—に表示される名前。
アクティブ	クイックメッセージをアクティブ化するオプション。選択すると、クイックメッセージセレクターでクイックメッセージを選択できます。
アプリケーション	スコープ対象のアプリケーションのタイプ。
ユーザー	このクイックメッセージにアクセスできるユーザー。ユーザーを選択すると、選択されたユーザーのみがアクセスできるよう制限されます。ユーザー別に制限しない場合は、フィールドを空白のままにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
グループ	メンバーがこのクイックメッセージにアクセスできるグループ。グループを選択すると、そのグループのメンバーのみがアクセスできるよう制限されます。グループ別に制限しない場合は、フィールドを空白のままにします。
テーブル	クイックメッセージが適用されるテーブル。クイックメッセージをすべてのテーブルで利用できるようにするには、空白のままにします。
条件	クイックメッセージがメールクライアントに表示されて選択できるようになる前に、条件を満たす必要があるターゲットレコード。
本文	メールクライアントの [メッセージテキスト] フィールドに挿入するコンテンツ。デフォルトでは、このフィールドは HTML 形式をサポートしています。 フィールド値を参照するには、変数リストから変数を選択するか、構文 `${table_name.variable_name}` を使用して変数参照を手動で入力します。メールクライアントを起動するユーザーを参照するには、変数 `${current_user}` を入力します。メールクライアントを起動するユーザーの肩書を参照するには、変数 `${current_user.title}` を入力します。 これらの値を使用して、エージェントから顧客へのメール応答に事前定義済みの署名を含めることができます。 **注:** メールクライアントテンプレートの ${description} や ${comments} などの複数行のフィールドには改行は表示されません。

4. [送信] をクリックします。

メールアドレスのインターナショナリゼーション

メールアドレスのインターナショナリゼーションにより、メールの送受信時に英語以外の文字によるメールアドレスの国際文字がサポートされます。メールアドレスに、ASCII (情報交換用米国標準コード) 以外の文字を含めることができます。

スケジュール済みジョブを実行して、メールの国際文字を有効または無効にします。

glide.email_address.rfc6530.enabled システムプロパティを true に設定できるのは、インスタンスに構成されたメール SMTP サーバーが SMTP UTF8 拡張をサポートしている場合のみです。このプロパティは、デフォルトで、国際メールアドレスとの間で送受信されるメールの処理を有効化し、エンコードされた国際メールアドレスから受信したメールの処理も可能にします。

メールアドレスのインターナショナリゼーションを有効または無効にする

glide.email_address.rfc6530.enabled システムプロパティを `true` に設定して、メールアドレスのインターナショナリゼーションを有効にします。

glide.email_address.rfc6530.enabled システムプロパティを `false` に設定して、メールアドレスのインターナショナリゼーションを無効にします。

メールアドレスのインターナショナリゼーションのカスタマイズ

メールアドレスのインターナショナリゼーションをカスタマイズして、受信メールと送信メールの処理をオフにしたり、受信メールのサポートを無効にしたり、国際メールアドレスをデコードするためのメールアドレス形式を追加したりできます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. オプション: RFC 6530 メールアドレスとの間で送受信されるメールの処理をオフにします。

   a. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   b. [新規] を選択して、*`glide.email_address.inbound.rfc6530`* プロパティを作成します。

   c. フォームで、詳細を入力します。

フィールド	入力
名前	*`glide.email_address.inbound.rfc6530`*
説明	このプロパティは、RFC 6530 メールアドレスからのメールの処理をオフにします。
Type (タイプ)	true | false
値	false
キャッシュを無視	チェックボックスをオンにします。 **注:** [キャッシュを無視] チェックボックスをオンにすると、パラメーターが変更されたときにサーバーのキャッシュがフラッシュされます。
読み込みロール	このプロパティへの読み取りアクセス権を持つロールを定義します。
書き込みロール	このプロパティへの書き込みアクセス権を持つロールを定義します。

   d. [送信] を選択します。

2. オプション: エンコードされたメールアドレスから受信した受信メールの処理のサポートを無効にします。

   a. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   b. [新規] を選択して、*`glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.address`* プロパティを作成します。

   c. フォームで、詳細を入力します。

フィールド	入力
名前	*`glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.addr`*
説明	このプロパティは、エンコードされたメールアドレスから受信したメールの処理のサポートを無効にします。
Type (タイプ)	文字列

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力
値	false
キャッシュを無視	チェックボックスをオンにします。 注: [キャッシュを無視] チェックボックスをオンにすると、パラメーターが変更されたときにサーバーのキャッシュがフラッシュされます。
読み込みロール	このプロパティへの読み取りアクセス権を持つロールを定義します。
書き込みロール	このプロパティへの書き込みアクセス権を持つロールを定義します。

d. [送信] を選択します。
エンコードされたメールアドレスは受信無視されます。

3. オプション: 形式が ISO-8859-1、ISO-8859-8、または ISO-8859-15 でない場合は、国際メールアドレスをデコードするためのメールアドレス形式を追加します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
   b. *`glide.inbound.rfc6530.supported.encoding.formats`* システムプロパティを開きます。
   c. 必要な形式を値フィールドに追加します。複数の形式の場合は、カンマ区切りリストを使用します。
   d. [更新] をクリックします。

メールクライアントでインストールされるコンポーネント

メールクライアント(com.glide.email_client) プラグインと メールクライアント Template (com.glide.email_client_template) プラグインをアクティブ化すると、複数のタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、テーブルなど) がインストールされます。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
メールクライアントの構成 [sys_email_client_configuration]	メールクライアント用のコントロール。メールクライアントを使用するテーブルごとに、メールクライアント設定レコードは 1 つだけです。
メールクライアントの送信元アドレス [sys_email_client_from_address]	ユーザーがメールクライアントメッセージの送信元アドレスとして選択できるメールアドレス。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
受信者の修飾子 [sys_recipient_qualifier]	ユーザーがメールクライアントメッセージを送信できる選択できるメールアドレス。
メールクライアントテンプレート [sys_email_client_template]	修飾されたメールクライアントメッセージに自動的に適用されるテンプレート。

メールクライアントアドミニストレーター **[email_client_admin]**

組織のニーズに合わせてメールクライアントを設定します。メールクライアントテンプレートの読み取りまたは書き込みが可能です。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- email_client_quick_message_author
- email_client_template_write

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

メールコンポーザー **[email_composer]**

メールクライアントメッセージを作成します。メールクライアントテンプレートを読み取ることができます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト：email_client_template_read

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

メールクライアントテンプレートの読み取り専用ロール **[email_client_template_read]**

メールクライアントテンプレートを読み取ります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト：なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

メールクライアントテンプレートの読み取り/書き込みロール **[email_client_template_read]**
メールクライアントテンプレートの読み取りおよび書き込みを行います。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト：email_client_template_read

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

クイックメッセージ作成者 **[email_client_quick_message_author]**
グループ内のユーザー向けのクイックメッセージを作成します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト：なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

参照

参照セクションには、メールクライアントに関する追加情報が記載されています。

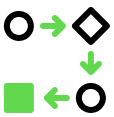
[Now Assist で書く] のコンテキストメニューを使用して、会話のコンテキストに基づいてメール返信を生成します。これにより、エージェントはメールのドラフトをすばやく作成でき、集中力を維持することができます。詳細については、「メール推奨文」を参照してください。

受信メール

受信メールに応じて返信を送信したり、インシデントを作成したり、レコードを自動的に更新したりするようにインスタンスを設定すると、メールに手動で応答する時間を節約できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

詳細	設定	アクション
受信メールに対する自動化されたシステム応答を確認します	受信メールアクションの処理順序を設定します	受信メールタイプと受信アクション条件を比較して、受信アクションを実行します
使用	**参照と例**	
 受信メールアクションを処理します	受信メールアクション、受信イベント統合の例と、メールオブジェクト、メールの照合、ユーザーの代理操作、メールのリダイレクトの詳細を確認します	

トラブルシューティングとヘルプ

- 通知メールのトラブルシューティング
- プラットフォーム のコミュニティで質問する/質問に回答する
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

受信メールの詳細

受信メールについて学びます。

受信メールのメリット

受信メールのメリット

メリット	機能
受信メールに応じて返信を送信したり、インシデントを作成したり、レコードを自動的に更新したりするようにインスタンスを構成することで、メールに手動で応答する時間を節約できます。	受信メールに対するシステム応答の自動化
受信メールアクションと処理を定義して、システムが受信メールにどのように応答するかをスクリプト化します。	受信メールアクション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信メールのメリット (続く)

メリット	機能
受信メールアクションの処理順序を構成し、その順序を使用して受信メールアクションで複数のフィルターを管理します。	受信メールアクションを設定する
受信メールアクションを作成し、受信メールを再処理します。	受信メール アクションを作成する
社会保障番号、クレジットカードの詳細、メールアドレス、電話番号、その他の個人情報などの機密データを受信メールから編集して、データとプライバシーを保護できるようにします。	機密データの編集

次に探索する内容

受信メールの構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- 受信メールに対するシステム応答の自動化
- 受信メールアクション
- 受信メールアクションを設定する
- 受信メールアクションの使用
- 受信メールの参照

受信メールに対するシステム応答の自動化

受信メールに応じて返信を送信したり、インシデントを作成したり、レコードを自動的に更新したりするようにインスタンスを設定すると、メールに手動で応答する時間を節約できます。

受信メールに対するシステム応答は、次の 2 つの方法で定義できます。

- 受信メールフローを フローデザイナー に作成する
- 受信メールアクションのスクリプトを作成する

フローデザイナー の受信メールトリガー

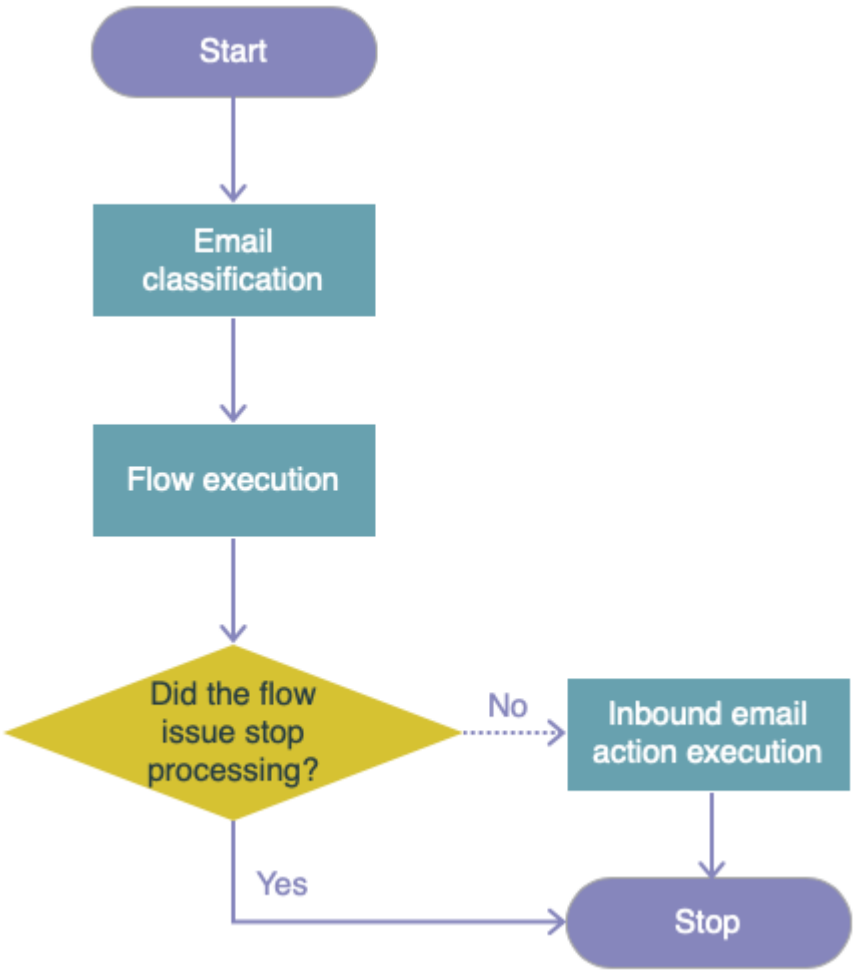
フローデザイナー の受信メールトリガーを使用すると、インスタンスがメールを受信したときに実行する自動プロセスを定義するフローを作成できます。

受信メールフローは、受信メールアクションよりも優先されます。受信メールトリガーを含むフローを作成する場合、メールは受信メールアクションによって処理される前に、最初に受信メールトリガーによって処理されます。

次の図は、受信メールの処理順序を示しています。メールがインスタンスに送信されると、システムはまずメールを返信、転送、または新規メールとして分類します。次に、システムは受信メールフローを介して受信メールを実行します。フローの問題が処理を停止した場合、メールの処理は終了します。フローが処理の停止を発行しない場合、システムはメールを別の受信メールフローと一致させるよう試みます。メールが受信メールフローと一致しない場合は、システムは代わりに受信メールアクションと一致させます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信メールの処理順序



フローデザイナー の受信メールに対するシステム応答の自動化は、次のとおりです。

- 自然言語を使用する、簡単でアクセスしやすいインターフェイスを提供します。
- 設定やランタイムの情報が 1 つの環境に統合されるため、プロセス所有者や開発者は 1 つのインターフェイスからフローの作成、操作、およびトラブルシューティングを行うことができます。
- アップグレードのコストが削減され、安全にアップグレードできる Now Platform のロジックが複雑なカスタム スクリプトの代わりとなります。
- 再利用可能なアクションのライブラリーが提供され、開発コストが削減されます。

フローデザイナー における受信メールフローの作成方法の詳細については、「ワークフロースタジオ フロートリガータイプ 」を参照するか「受信メールトリガーを含むフローの作成 」のステップに従ってください。受信メールフローを表示または管理するには、[フローデザイナー] > [受信メールフロー] に移動します。

受信メールアクション

受信メールアクションと処理を定義して、システムが受信メールにどのように応答するかをスクリプト化します。

受信メールアクション

受信メールアクションを定義して、システムが受信メールにどのように応答するかをスクリプト化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 受信メールフローは、受信メールアクションよりも優先されます。受信メールトリガーを含むフローを作成する場合、メールは受信メールアクションによって処理される前に、最初に受信メールトリガーによって処理されます。

受信メールアクションは、ビジネスルールに似ています。どちらも、ターゲット テーブルに対してアクションを実行する条件とスクリプトを使用します。受信メールアクションでは、タスクと関連付ける透かしに関してメールがチェックされ、その他の条件がチェックされます。条件が満たされた場合、設定した受信メールアクションが実行されます。次の 2 つのタイプのアクションを実行できます。

- レコード アクション：ターゲット テーブルのフィールドの値を設定します。
- メール返信：アクションをトリガーしたソースにメールを返信します。

デフォルトでは、メールに識別可能な透かしがない場合、受信メールアクションはメッセージからのインシデントの作成を試みます。メールに既存のインシデントの透かしがある場合、受信メールアクションはアクションのスクリプトに従って既存のインシデントを更新します。

この 6 分間のビデオを視聴して、ユーザーからのメッセージに応答してインスタンスが実行できる処理について習得してください。このビデオは、さらにユーザーへのメール通知を作成または変更する方法も示しています。 受信メールアクションとメール通知の設定

受信メール受信タイプ

システムでは、すべての受信メールを、転送、返信、新規の 3 つの種類のいずれかに分類します。

受信アクションの分類

順番	タイプ	基準
1	転送	以下のすべての条件を満たす場合にのみメールは転送として分類されます。 • 件名に、**FW:** などの認識される転送プレフィックスを含む。 • メール本文に **From:** などの認識される転送文字列を含む。 メッセージに通常は返信として分類されるウォーターマークまたはレコード番号が含まれている場合でも、これらの基準を満たすメールは転送として分類されます。
2	返信	メールが転送受信タイプに一致せず、次の基準のいずれかを満たしたときにメールは返信として分類されます。 • 件名またはメール本文に、**Ref:MSG0000008** などの認識されるウォーターマークを含む。 • ウォーターマークがなく、Reply-To ヘッダーにウォーターマークを持つメールの認識されたメッセージ ID を含む。 • ウォーターマークがなく、件名に **RE:** などの認識される返信プレフィックスと **INC0005574** などの認識されるレコード番号を含む。 **注:** 関連するメールの Reply-To ヘッダーにはウォーターマークが関連付けられているはずです。ウォーターマークがない場合は新規として分類されます。

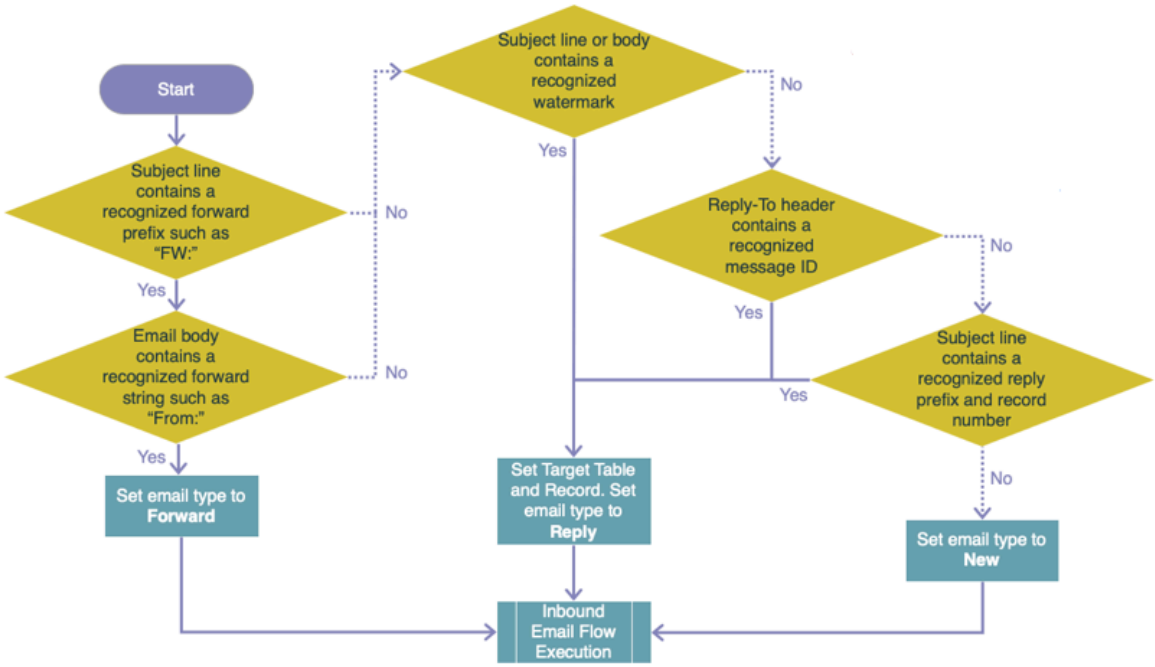
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信アクションの分類 (続く)

順番	タイプ	基準
3	新規	メールが転送および返信の受信タイプに一致しないときに、メールは新規として分類されます。

注: Paris リリース以降、メール本文に複数のウォーターマークがある場合は、メール本文の最後のウォーターマークを考慮してください。

受信メールの種類の決定



添付ファイル

受信メールに 1 つ以上のメール添付ファイルが含まれている場合、受信メール アクションは、アクションが生成する最初のレコードに添付ファイルを追加します。

文字エンコード

- メールのエンコーディングが ASCII-7 または UTF-8 の場合、受信メールアクションは、生成された関連するタスクレコードの文字エンコーディングを保持します。
- メールのエンコーディングが ISO-8859-1 の場合、受信メール アクションではメールを Windows 1252 に変換しようと試みます。
- 受信メール アクションは、他のエンコーディング (Mac OS Roman など) をプレーン テキストに変換しますが、プレーン テキストは読み込み可能な場合と読み込み不可能な場合があります。

通知または受信メール アクションが処理されない場合に表示される内容の例については、システム メールログおよびメールボックス を参照してください。

注: 一致するアクションがない場合でも受信メールアクションに対して実行されたすべての受信メールの状態は、[処理済み] に変更されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメインセパレーション

受信メール アクションに基づいてレコードが作成されるときにその受信メール アクション レコードが存在しているドメインは、システムで無視されます。受信アクションはグローバル ドメインに保持してください。たとえば、受信メール アクションでインシデントが作成される場合、インシデントは [発信者] フィールドのユーザーと同じドメインで作成されます。そのユーザーがユーザー [sys_user] テーブルにない場合は、インシデントはグローバル ドメインにあります。

関連情報

- 通知変数
- 通知メールのウォーターマーク

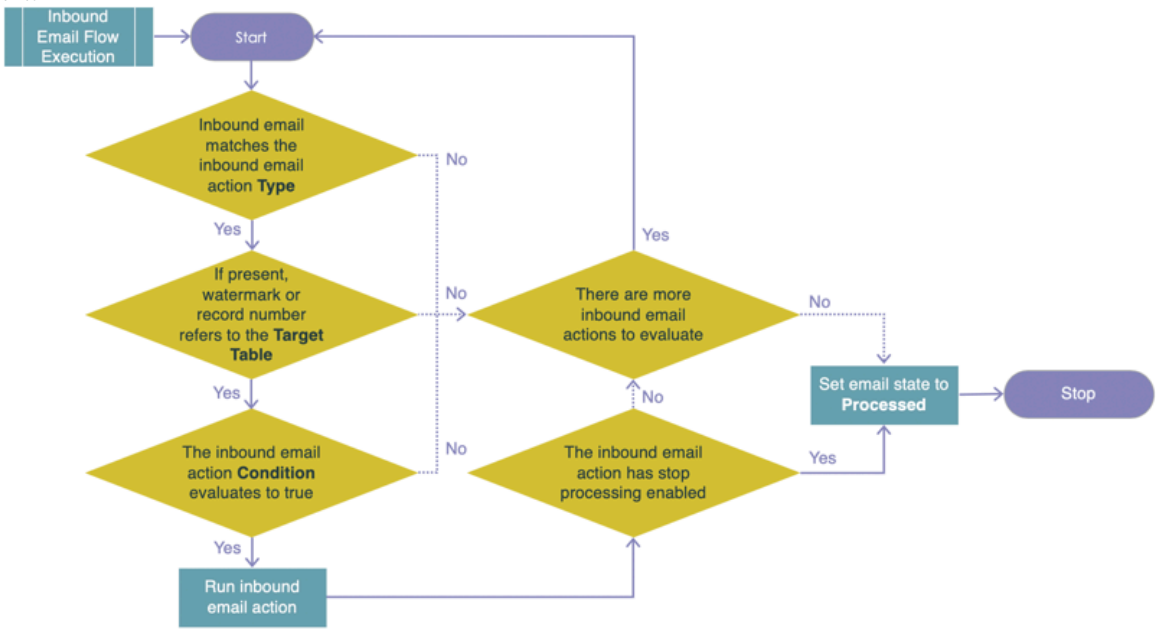
受信メールアクション処理

受信メール タイプおよび受信アクション条件を受信メール メッセージと比較することで、実行する受信アクションが決定されます。受信メールの処理時にインスタンスが認識するメールの件名に、返信と転送のプレフィックスを設定するためのプロパティがあります。

> **注:** 受信メールフローは、受信メールアクションよりも優先されます。受信メールトリガーを含むフローを作成する場合、メールは受信メールアクションによって処理される前に、最初に受信メールトリガーによって処理されます。

システムではこの処理フローに従って、受信アクションを実行するかどうかを決定します。

受信アクション処理のワークフロー



受信アクションは以下の場合にのみ実行されます。

- 受信メール タイプが受信アクション タイプと一致している。
- 存在する場合、ウォーターマークまたはレコード番号が、ターゲット テーブルのレコードを参照している。
- 受信アクションの条件の評価で true の結果を返す。

これらの基準のいずれかが満たされない場合、システムでは現在の受信アクションをスキップして、次のアクティブな受信アクションを評価します。システムでは、受信アクションを順番値の最も小さいものから高いものへと処理していきます。受信アクションで [処理の停止] が有効になっている場合、システムでは受信アクション スクリプトを実行した後に、メール レコードの[状態] を [処理済み] へ更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のビデオでは、受信アクションの条件がインシデントの作成を妨げる例を示しています。

受信メールが処理されない場合のトラブルシューティング

メールの件名で認識されるプレフィックス

メール返信のプレフィックス

ウォーターマークが存在しない、または In-Reply-To メールヘッダーが存在する場合は、インスタンスでは、*glide.email.reply_subject_prefix* プロパティからのプリフィックスを含むメールは返信メールとして認識されます。このプロパティを使用して、メールシステムで非標準の返信プレフィックスを設定できます。

プロパティ	説明
glide.email.reply_subject_prefix	メールの返信を識別する、件名のプレフィックスのコンマ区切りリストを指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： re:、aw:、r:、Accepted:、Tentative:、Declined: **注:** メール内の返信プレフィックスの大文字と小文字は、たとえば RE: のように、このプロパティで定義されているプレフィックスの大文字と完全に一致する必要があります。たとえば、メールに Re: のプレフィックスが含まれていて、プロパティに RE: のみが定義されている場合は、このメールは返信として認識されません。このため、RE:、Re: などプレフィックスの複数のバージョンを定義することがベストプラクティスです。

メール転送プレフィックス

特定のプレフィックスを含むメールは、転送タイプの受信メールアクションをトリガーします。インスタンスでは、件名に *glide.email.forward_subject_prefix* プロパティからのプリフィックスを含むメールを、転送されたメールとして認識します。これらのプレフィックスを含むすべてのメールで、転送タイプの受信メールアクションがトリガーされます。お使いのメールシステムで非標準の転送プレフィックスを設定する、またはメール転送を返信のように動作させたい場合に、このプロパティを使用します。システムプロパティの値が空の場合、システムは値 **fw:** および **fwd:** の使用に戻ります。

プロパティ	説明
glide.email.forward_subject_prefix	転送されたメールを識別する、件名のプレフィックスのリスト (カンマ区切り) を指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：fw:、fwd: • 場所: システムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: プリフィックスは大文字と小文字を区別しません。

返信としてメール転送

プロパティは、転送されたメールを返信メールとして受信アクションで強制的に処理するように使用することができます。これらのプロパティでは、受信アクションで使用する件名プレフィックスを制御します。

プロパティ	必要な値
glide.email.reply_subject_prefix	re:、Re:、RE:、aw:、r:、fw:、fwd:、Fwd:、FWD:
glide.email.forward_subject_prefix	[転送プレフィックスでない任意のテキスト]

これらのプロパティによって、インシデント更新受信アクションで、転送されたすべてのメールと返信されたメールが処理されます。

注: *glide.email.forward_subject_prefix* プロパティには、転送されたメールを返信として処理できるようにテキストが含まれている必要があります。転送プレフィックス (fw:、fwd:、Fwd:、FWD:) 以外の任意のテキストにすることができます。

送信者のメールアドレスとユーザーの照合

インスタンスでは受信アクションを使用して、送信者のメールアドレスをユーザー [sys_user] テーブル内のアクティブ ユーザーと照合します。

メールを処理する際、インスタンスでは現在のユーザを、メールアドレスが **email.from** に一致するユーザーに設定します。受信アクションでは、この現在のユーザーを参照できます。たとえば、基本システム受信アクションの [インシデント作成] では、インシデントの **caller_id** を、`gs.getUserID()` によって返された値に設定します。

複数のユーザーが同じメールアドレスを持つ場合、インスタンスではまず、メールアドレスを持つアクティブ ユーザーが検索されます。インスタンスでは非アクティブなユーザーとの照合は行いません。

注: 各ユーザー レコードには一意のメールアドレスが必要です。これにより、インスタンスが正しいユーザーとメールを確実に一致させることができます。

各ユーザーに対して一意のメールアドレスの使用が不可能な場合は、共有メールアドレスをアクティブ ユーザー 1 人だけに割り当てて、インスタンスがそのアドレスからの受信メールを常に割り当てられたアクティブ ユーザーと照合するようにします。

件名または本文のウォーターマークの照合

次の例では、インスタンスでメールの件名または本文のランダムウォーターマークをどのように照合するかを示しています。

注: Jakarta より前のリリースからアップグレードされたインスタンスの場合、システムではウォーターマーク移行期間中、ランダム ウォーターマークと非ランダム ウォーターマークの両方が認識されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

件名または本文のウォーターマーク照合の例

件名または本文コンテンツ	照合結果
Ref:MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt	インスタンスではこの文字列をウォーターマークとして認識し、番号が MSG0000008_aLJc130zDhCVuh3spXmt のレコードのメール ウォーターマーク [sys_watermark] テーブルを検索します。このウォーターマークが存在する場合、関連するレコードとメールの照合が行われます。このウォーターマークが存在しない場合、メールと受信アクションを照合するための基準 に記載されているように受信メール メッセージが処理されます。
Ref:MSGWTR0000008_wfLLz42lxCgUvG2JlYnh	インスタンスではこの文字列をウォーターマークとして認識し、番号が MSGWTR0000008_wfLLz42lxCgUvG2JlYnh のレコードのメール ウォーターマーク [sys_watermark] テーブルを検索します。このウォーターマークが存在する場合、関連するレコードとメールの照合が行われます。このウォーターマークが存在しない場合、メールと受信アクションを照合するための基準 に記載されているように受信メール メッセージが処理されます。

件名または本文のレコード番号の照合

次の例では、ウォーターマークが存在しない場合に、インスタンスでメールの件名にあるレコード番号と既存のレコードとの照合がどのように行われるかを説明しています。

件名のレコード番号照合の例

件名の内容	照合結果
RE: Example INC0005574	この件名は返信として認識され、INC プレフィックスはインシデント テーブルに属するものとして認識されます。インスタンスは、インシデント テーブルで既存のレコード `INC0005574` を検索します。このインシデントが存在する場合、メールはこのインシデントに関連付けられます。このインシデント レコードが存在しない場合、インスタンスでは新しいメールの受信アクションを使用してインシデントが作成され、作成された新しいインシデントをメールに関連付けます。
RE: Example "INC0005574" RE: Example *INC0005574	この件名は返信として認識されますが、`"INC` プレフィックスは引用符によりインシデント テーブルに属しているものとは認識されません。レコード番号の前のスペース以外のすべての文字についても同じエラーが発生します。代わりに、インスタンスは新しいメールの受信アクションを使用してインシデントを作成し、新しいインシデントをメールに関連付けます。
RE: "Example INC0005574" RE: Example INC0005574*	この件名は返信として認識され、`INC` プレフィックスはインシデント テーブルに属するものとして認識されます。インスタンスは、インシデント テーブルで既存のレコード `INC0005574"` を検索しますが、引用符のため検索では見つかりません。レコード番号の末尾のスペース以外の文字についても、同じエラーが発生します。代わりに、インスタンスは新しいメールの受信アクションを使用してインシデントを作成し、新しいインシデントをメールに関連付けます。
RE：CHG0008593	この件名は返信として認識されますが、両方ではなく、どちらか 1 つの番号のプレフィックスが認識されます。インスタンスで最初にどちらのプレフィックスを照合

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

件名のレコード番号照合の例 (続く)

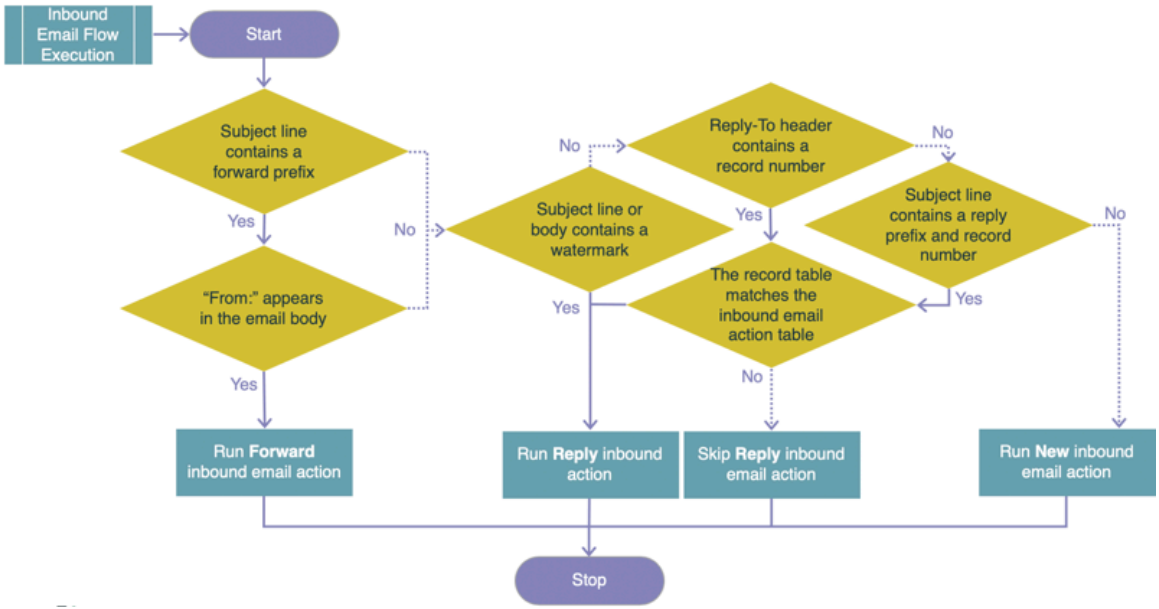
件名の内容	照合結果
と INC000576	するかを予測することはできません。照合するのがどちらのプレフィックスでも、対応するテーブルで一致するレコードが検索されます。レコードが存在する場合、メールはテーブルに関連付けられます。レコードが存在しない場合、インスタンスで新しいメールの受信アクションを使用してインシデントが作成され、作成された新しいインシデントをメールに関連付けます。 **注:** インスタンスで最初に照合されるレコードの予測ができないため、件名に複数の数字を含むメールの処理はインスタンスでサポートされていません。このため、通知には複数の $number 変数を含めないでください。
FW: Example INC0005574	この件名はプレフィックスが `FW:` であるため転送として認識されます。転送メールの受信アクションを使用してインシデントが作成され、作成された新しいインシデントはメールに関連付けられます。
Example INC0005574	一致する返信または転送プレフィックスを含まないため、この件名は新規メールとして認識されます。新しいメールのインバウンドアクションを使用してインシデントを作成し、新しいインシデントをメールに関連付けます。

メールと受信アクションを照合するための基準

システムでは、受信メールとアクティブな受信アクションの条件を照合します。

デフォルトの受信アクションでは、次の条件下でタスク レコードが作成または更新されます。

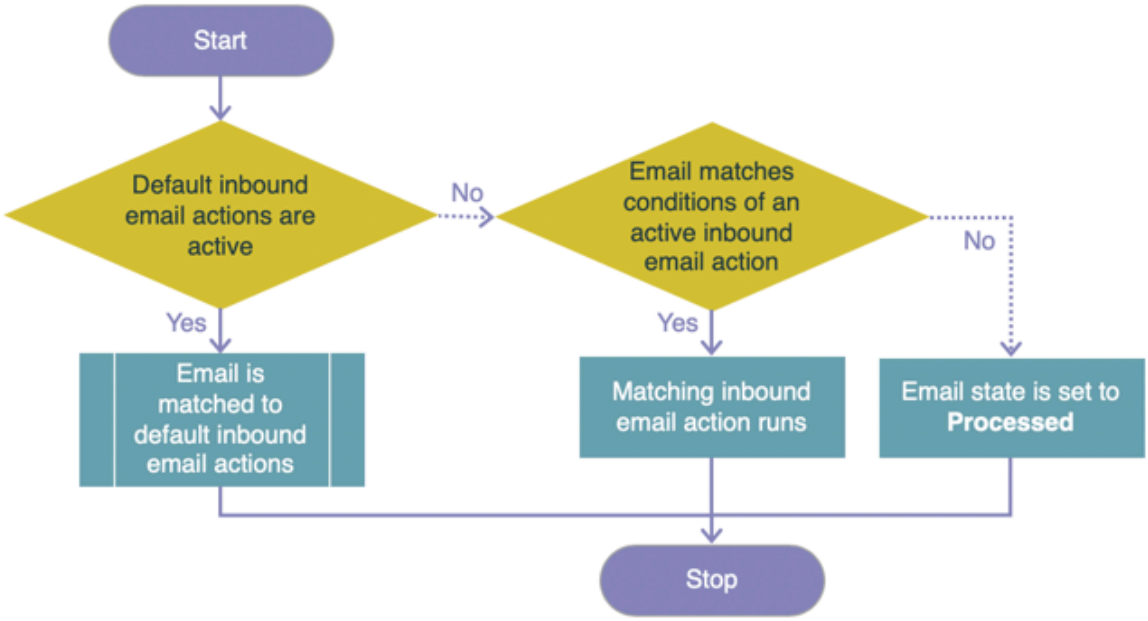
デフォルトの照合条件



デフォルトの受信アクションをカスタマイズまたは非アクティブ化すると、システムでアクティブな受信アクションの条件をチェックします。システムで一致する条件で受信アクションを検出できない場合は、状態が [処理済み] に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタム照合基準



受信アクションの種類の条件

受信メール アクションの種類	必要な照合条件	デフォルト アクションの名前 (インシデント テーブル)	デフォルト アクションの結果
転送	メールには次の条件が含まれている。 **1.** 認識される転送プリフィックスで始まる件名 (ウォーターマークまたは In-Reply-To ヘッダーが存在する場合でも該当)。 **2.** 送信元 <ユーザーのメール> が、メール本文のどこにでも表示される。	インシデントの作成 (転送済み)	新しいレコードを作成
返信	メールには次のいずれかの条件が含まれており、メールで指定されたテーブルが受信アクションのテーブルと一致する。 **1.** 既存のレコードと一致する有効なウォーターマーク。 **2.** 既存のレコードと一致する In-Reply-To メール ヘッダー (ウォーターマークがない場合)。 **3.** 認識される返信プレフィックスで始まる件名 (ウォーターマークも In-Reply-To ヘッダーも存在しない場合) と既存のレコードと一致する有効なレコード番号。	インシデントの更新 (BP)	既存レコードを更新
新規	返信または転送タイプの受信メール アクションの条件を満たしていないメール。	[インシデントの作成]	新しいレコードを作成

特定のタイプに対して複数の受信アクションが使用可能な場合、インスタンスでは [テーブル] フィールドを使用してメールと特定のテーブルの照合が行われます。受信アクションのテーブルに複数のアクションがある場合、[順番] フィールドを使用して、アクションの実行順序が決定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信メールアクションを設定する

受信メールアクションの処理順序を構成し、その順序を使用して受信メールアクションで複数のフィルターを管理します。

ユーザーの自動作成の有効化

アドミニストレーターは受信メールからユーザーを自動的に作成するようにメール プロパティを設定できます。信頼できないユーザーが自動的に作成されないように、アドミニストレーターは、信頼できるドメインの一覧を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
たとえば、会社のドメイン外のユーザーからのメールではインシデントが作成されないようにすることができます。インスタンスがメッセージを受信し、送信者からの一致するメールアドレスがない場合、インスタンスで、送信者の完全なメールアドレスに設定されたユーザ ID [sys_user.user_name] を使用してユーザーを作成できます。
インスタンス内のユーザーには、受信メールアクションを通じて作成または更新するレコードに対して、引き続き書き込みおよび更新のアクセスが必要です。

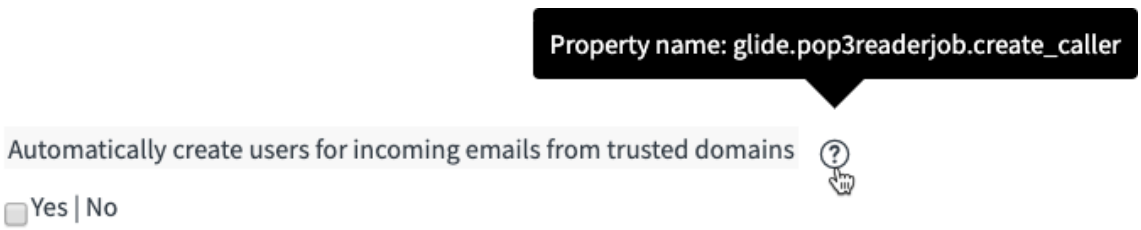
注: 自動メール作成に影響する *glide.user.trusted_domain* プロパティの詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「ユーザー作成のためにドメイン別にメールを制限する (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

受信メールからユーザーを作成

変数 **email.from** の値	作成されたユーザー **ID**	メールアドレス	名前
new.user@company.com	new.user@company.com	new.user@company.com	新規ユーザー
"新規ユーザー" <new.user@company.com>	new.user@company.com	new.user@company.com	新規ユーザー
"ユーザー, 新規" <new.user@company.com>	new.user@company.com	new.user@company.com	新規ユーザー
"ユーザー" <nuser@company.com>	nuser@company.com	nuser@company.com	ユーザー

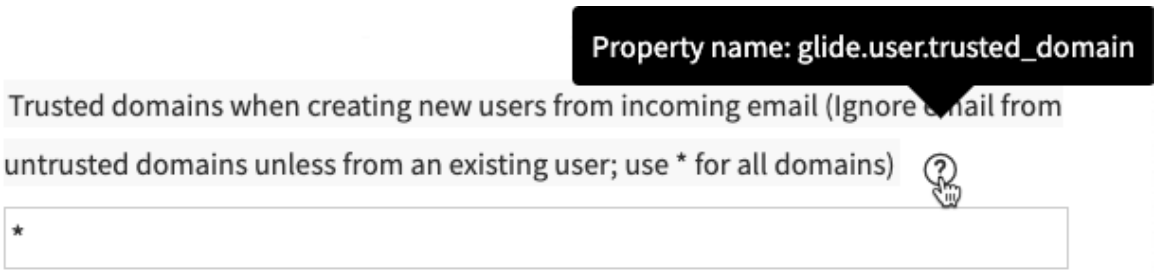
手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [メールプロパティ]に移動します。
2. [信頼するドメインからの受信メールに対してユーザーを自動的に作成する] (*glide.pop3readerjob.create_caller*) チェックボックスをオンにします。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [受信メールからユーザーを作成するための信頼できるドメイン] (*glide.user.trusted_domain*) に信頼できるドメインのリストを入力します。



> **注:** *glide.user.trusted_domain* プロパティでは、送信者が信頼できるドメインに属していない場合にユーザー作成を防止します。ただし、ドメインから受信したメールの受信アクションは引き続き処理される場合があります。システムでこれらのメールを無視するようにするには、システムアドレスフィルターを設定します。システムアドレスフィルターの設定の詳細については、「システムアドレスフィルター」を参照してください。ゲスト ユーザーをロックアウトすることで、信頼できないユーザーが受信アクションをトリガーすることを防ぐこともできます。

4. [保存] をクリックします。
5. オプション: ゲスト ユーザーをロックアウトするには、次の手順を実行します。
   a. [ユーザー管理] > [ユーザー] へ移動し、ユーザーで **guest** を選択します。
   b. [ロックアウト] フィールドを選択して、ゲスト アカウントを無効にします。

次のタスク
プロパティ *glide.pop3readerjob.create_caller* が *false* に設定されている場合、インスタンスでは、既存のユーザーと一致しないユーザーからの受信アクションがゲストユーザーを代理して実行されます。

プロパティ *glide.pop3readerjob.create_caller* が *true* に設定されているが、ユーザーはプライマリ以外のデバイスに関連付けられた有効なメールアドレスを持っている場合、ユーザー [sys_user] テーブルに一致するメールアドレスがないと、そのメールアドレスの新しいユーザーレコードが作成されます。インスタンスでは、通知デバイス [cmn_notif_device] テーブルに対してプライマリ以外のメールアドレスの検証は行いません。

ユーザーの作成にインスタンスで使用する方法は、Email Automatic User Creation (メール自動ユーザー作成) プラグインをアクティブ化すると、完全なメールアドレスを使用するようにアップグレードできます。

このプラグインは、プロパティ *glide.email.create_userid_from_email* をデフォルトで **true** に設定します。プラグインをアクティブ化した後、メールからの自動ユーザー作成を有効にします。

> **注:** レコードがレコードプロデューサーを使用して作成された場合、または手動で作成された場合、*glide.email.create_userid_from_email* はシステムによって使用されません。

> **警告:** 既存のユーザーレコードを確認して、同一のメールアドレスを含むものを照合します。メールアドレスを照合する前にプラグインをアクティブ化すると、インスタンスでは同一のメールアドレスを持つユーザーを区別できないため、一致するメールアドレスを持つユーザーのうち 1 つをランダムに選択します。

メール本文からのフィールド値の設定

受信メールの値で、タスク レコードのフィールド値を設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信メール本文中の任意の名前:値のペアは、受信メール スクリプト内の変数/値ペアに解析されます。名前:値のペアは、それのみの行でなければなりません。ほとんどのメールクライアントでは、1 行に許可される文字数が制限され、名前:値のペアが長すぎるとは切り捨てられることがあります。

ヒント: 予期しない解析を防ぐために、name:value のペアのすべての名前が一意であることを確認してください。

受信メールアクションでの *setDisplayValue()* の使用例については、「メールのリダイレクト」を参照してください。

注: アクションでは常に小文字で変数名を生成します。また、この機能は参照フィールドでは機能しません。

たとえば、メール本文に次の行が含まれているとします。

```
Foo:bar
```

受信メール スクリプトで、値 **bar** を持つ変数 *email.body.foo* が作成されます。これらの変数を使用して、次のような条件を作成できます。

```
if(email.body.foo!=undefined){
   current.[field]=email.body.foo;}
```

この例では、スクリプトで *[field]* の値に **bar** を設定します。

注: スペースは、name:value のペアが変数/値のペアに解析されるときにアンダースコアとしてレンダリングされます。たとえば、メール本文に `my variable:data` などスペースを含む行がある場合、受信メールスクリプトは変数 *email.body.my_variable*を作成します。変数の値は **data**です。

受信メールアクション順序の指定

受信メールアクションの処理順序を構成し、その順序を使用して受信メールアクションで複数のフィルターを管理できます。

新規インスタンスの場合、Ordered Email Processing (メール処理オーダー) (com.glide.email_ordered_processing) プラグインがデフォルトで有効になっています。アドミンロールを持つユーザーは、アップグレードされたインスタンスでプラグインを有効にできます。このプラグインでは、[順序] 列をルール [sysrule] テーブルに追加します。このテーブルは、インスタンスでメールを処理するタイミングを決定するために使用されます。アドミニストレーターは、スクリプトの実行後に処理を停止するコマンドをアクション スクリプトに追加することもできます。

処理順序を設定する

受信メールアクションの処理順序を設定して、指定された順序で強制的に実行するようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [メール] > [受信アクション]に移動します。
2. 既存の受信アクションを開くか、作成します。
3. フォームに入力し、順序番号を [順序] フィールドに割り当て、この受信ルールが他のルールと関連して実行されるタイミングを定義します。
   プラグインをアップグレードして有効化した場合、[順序] フィールドの名前が「実行順序」となっていることがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** 各受信アクションが一意の順序値であることを確認し、システムが想定どおりに確実に処理を停止するようにします。複数の受信アクションが同じ順序値の場合、そのうちのいずれかで `event.state="stop_processing";` スクリプトが含まれているか、または [処理の停止] オプションが選択されていても、システムではすべての受信アクションを評価することがあります。

4. 受信メール アクションが正常に実行されたときにルール処理を停止するには、次の行をスクリプトの最後に追加します。
   - [処理の停止] チェック ボックスをオンにします。
   - 下記の行をアクション スクリプトの最後に追加します。

```
event.state="stop_processing";
```

受信メール アクションで複数のフィルターを管理する

処理の順序付けと *`stop_processing`* コマンドを使用して、受信メールアクション内の複数のフィルターを管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この例では、`prb:` が件名に表示されたときには新しい問題レコードを、また `chg:` が件名に表示されたときには新しい変更要求を、作成することができます。他のすべてのメールは、インシデントの作成に使用されます。アクションは次のように設定されます。

手順

1. 件名 > 次で始まる > `chg:` の条件とスクリプトに追加された `event.state="stop_processing";` コマンドを使用してアクションを作成します。
2. このアクションに順序値 `100` を割り当てます。
3. 件名 > 次で始まる > `prb:` の条件とスクリプトに追加された `event.state="stop_processing";` コマンドを使用してアクションを作成します。
4. このアクションに順序値 `200` を割り当てます。
5. 条件がなく順序値 `300` を持つインシデントのアクションを作成する。

   このルールで処理を停止して別のアクションを続行しないようにする場合を除き、*`stop_processing`* コマンドをインシデント アクションのスクリプトに追加する必要はありません。

タスクの結果
変更要求または問題のいずれかが作成されると、*`stop_processing`* コマンドで処理が停止され、インシデント レコードは作成されません。変更要求も問題も作成されない場合は、インシデントの受信メール アクションによってレコードが作成されます。

受信メールアクションの使用

受信メールアクションを作成し、受信メールを再処理します。

受信メール アクションを作成する

受信メールアクションを作成して、メールを受信したときにシステムで実行するアクションを定義します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [メール] > [受信アクション]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. テーブルに記載のようにフィールドに記入します。

> **注:** すべてのフィールドを表示するようにフォームを設定する必要があります。

受信メールアクションフォームフィールド

フィールド	説明
実行タイミング	
名前	このメールアクションの内容を表す名前を入力します。
ターゲットテーブル	アクションでレコードを追加または更新するテーブルを選択します。
アクションタイプ	インスタンスで実行するアクションのタイプを選択します。[レコード アクション] を選択してインスタンス内のレコードを変更するか、[メールに返信] を選択して受信メールのソースにメールを返信するようにします。
有効	受信メールアクションを有効にするには、チェックボックスをオンにします。アクションを無効にするには、このチェック ボックスをオフにします。
処理の停止	当該アクションが実行された後に、追加の受信メールアクションを実行しないようにするには、このチェックボックスを選択します。
機密データを編集	個人情報、SSN、クレジットカード情報などの機密データをマスクする際に選択します。 **注:** Sensitive Data Redaction for Inbound Emails プラグインがアクティブ化されている場合にのみ使用できます。
Type (タイプ)	アクションを実行するために必要なメッセージ タイプを選択します。アクションは、受信メールが選択されたタイプの場合にのみ実行されます。使用可能なタイプは次のとおりです。 ◦新規：返信または転送として認識されないメール。 ◦返信：ウォーターマークがあり In-Reply-To メール ヘッダーを含むメール、または認識できる返信プリフィックスで件名が始まるメール。 ◦転送：ウォーターマークまたは In-Reply-To ヘッダーを含んでいる場合も含め、認識できる転送プリフィックスで件名が始まるメール。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: デフォルトでは、転送タイプの受信メールは、ウォーターマークの有無にかかわらず常に新しいインシデントを生成します。この動作がビジネスロジックと一致しない場合は、認識される返信と転送プリフィックスを変更して、転送を返信のように扱うことができます。
必要なロール	この受信アクションをトリガーするために送信者に必要なユーザーロールを指定します。
順序	同じターゲット テーブルを使用する他の受信アクションに関連して、この受信アクションを実行するタイミングを指定する番号を入力します。最も小さい順番の番号のアクションが最初に処理されます。
移行元	アクションを実行するために必要なユーザーを選択します。ユーザーが選択されている場合、メール送信者がこのユーザー名と一致した場合にのみアクションが実行されます。このフィールドを空白のままにすると、すべてのユーザーに対してアクションが実行されます。 注: 選択したユーザーが後でアーカイブまたは削除された場合、制限は解除され、誰でも受信メールアクションをトリガーできます。
条件	受信アクションをトリガーするための評価の結果が true になる必要がある条件を指定します。選択リストを使用して条件をビルドするか、受信メール アクションがいつ実行されるかを特定する命令文を入力します。例： `email.subject. startsWith ( "chg:" )`
アクション	
フィールドアクション	このフィールドは、アクション タイプがレコード アクションの場合に表示されます。メール内の情報をレコードに挿入する方法を指定します。 たとえば、[作成者] [メール送信元] [送信者]を選択すると、要求が挿入されたときに誰宛てのものかを確認できます。
返信メール	このフィールドは、アクション タイプが返信メールの場合に表示され、受信メール アクションをトリガーしたソースに送信するメール メッセージを作成します。

スクリプト	アクションで実行するスクリプトを入力します。通常、このスクリプトでは、バリデータ スクリプトのインクルード変数とメール変数を使用します。
	
	テンプレートが用意されています。
	
	`(function runAction(/*GlideRecord*/ current, /*GlideRecord*/ event, /*EmailWrapper*/ email, /*ScopedEmailLogger*/ logger) {`
	
	`// Implement email action here`
	
	`})(current, event, email, logger);`
	
	次のオブジェクトを使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ **current**：受信メールが参照するレコードにアクセスします。たとえば、`current.assigned_to` では、タスクにアサインされた人にアクセスします。 ◦ **event**：発信元イベントのパラメーターの 1 つにアクセスします。たとえば、`event.parm1` ではイベントの最初のパラメーターに、または `event.parm2` の場合は 2 番目のパラメーターにアクセスします。詳細については、「イベント」を参照してください。 ◦ **email**：受信の現在のメール レコードにアクセスします。たとえば、`email.subject` では、メールの件名にあるコンテンツにアクセスします。詳細については、「メールオブジェクト変数へのアクセス」を参照してください。 ◦ **logger**：`email.<受信メールの Sys ID>` に設定されたソースのあるログ ファイルにメッセージを追加します。例：`logger.log ("Some information")`
説明	
説明	この受信メール アクションが実行する内容の詳しい説明を入力します。
その他のフィールド	
順序	このメール アクションを処理する順序を定義する番号を入力します。小さい番号のアクションが最初に処理されます。Ordered Email Processing プラグインでは、このフィールドはアクティブ化されません。

受信メールの再処理

メールが正しく処理されていない場合は、根本的な問題を修正してから、メールを再処理してください。メールは個別に再処理することも、バッチで再処理することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

さまざまなシナリオでは、メールが不適切に処理される可能性があります。修正アクションを実行した後、メールを再処理して正しいメールレコードを取得します。最も一般的な 2 つのシナリオは次のとおりです。

- 受信アクションを正しくトリガーできない。受信アクションを更新または修正した後、影響を受けるメールを再処理して正しいレコードを作成します。
- 一般的には本番インスタンスまたはテストインスタンスのユーザー名またはパスワードが開発インスタンスで再利用されていることが原因で、メールが誤って開発インスタンスに送られてきました。この場合、最初に開発インスタンスからメールを XML としてエクスポートし、適切なインスタンスにインポートします。正しいインスタンスで、インポートされたメールを再処理して正しいメールレコードを取得します。

受信または受信無視タイプのメールを再処理できます。このようなメールは、システムメールボックスの受信と迷惑メールにそれぞれ処理されます。

根本的な問題を修正した後にのみ、次の手順を実行します。この手順では、メールのみを再処理します。

手順

1. 関連する [システムメールボックス] に移動するか、[すべて] > [システムログ] > [メール]に移動します。
2. メールを個別に再処理するか、バッチで再処理するかを決定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 個々のメールを再処理するには、そのメールを開き、[メールの再処理] をクリックします。
- 複数のメールを一度に再処理するには、メールボックスまたはメールログからメールを選択し、[受信メール再処理] アクションを適用します。

再処理できるのは、受信または受信無視メールのみです。

機密データの編集

社会保障番号、クレジットカードの詳細、メールアドレス、電話番号、その他の個人情報などの機密データを受信メールから編集して、データとプライバシーを保護できるようにします。

メールを受信した際に、機密データがマスクされます。機密データは、フローと受信アクションが実行された後、[sys_email] テーブルの body、body_text、subject から編集されます。

注: 編集されたデータは復元できません。

以下をアクティブ化すると、受信メールアクションで [機密データを編集] オプションを使用できるようになります。

- Sensitive Data Redaction for Inbound Emails プラグイン
- データディスカバリーアプリケーション

注: Sensitive Data Redaction for Inbound Emails プラグインと一緒に使用する場合、データディスカバリー アプリケーションは有料サブスクリプションを必要としません。

受信メールアクションを作成するには、「受信メール アクションを作成する」を参照してください。

レコードの編集時刻は、メールログで確認できます。詳細については、「システムメールログおよびメールボックス」を参照してください。

Sensitive Data Redaction for Inbound Emails プラグインをアクティブ化する

admin ロールを持っている場合は、Notifications の Sensitive Data Redaction for Inbound Emails プラグイン (com.glide.email_inbound.redaction) をアクティブ化できます。アプリケーションは、関連するプラグインがまだインストールされていない場合、それらをインストールします。 (The application installs related plugins if they are not already installed.)」

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Sensitive Data Redaction for Inbound Emails プラグイン (com.glide.email_inbound.redaction) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

次のタスク
データディスカバリー のアクティブ化

> **注:** Sensitive Data Redaction for Inbound Emails プラグインと一緒に使用する場合、データディスカバリー アプリケーションは有料サブスクリプションを必要としません。

データディスカバリー のパターン

デフォルトデータパターン を使用して、さらなる分類のためにテーブルエントリをフィルタリングできます。データディスカバリー パターンは、データをターゲットテーブルと照合するための正規表現を定義します。詳細については、「データディスカバリー パターンの構成」を参照してください。

機密データ編集の動作のカスタマイズ

受信メール、sys_email レコード、受信アクションによってトリガーされるフローのシステムプロパティを作成して、機密データの編集動作をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. オプション: フローの編集を切り替えるシステムプロパティを作成します。

   > **注:** このプロパティを有効にすると、デフォルトでは、ステップ 2 とステップ 3 で説明した以下のプロパティ値に関係なく、すべての受信アクションと sys_email レコードが編集されます。

   a. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   b. [新規] を選択して、*`glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow.enabled`* プロパティを作成します。

   c. フォームで、詳細を入力します。

フィールド	入力
名前	*`glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flo`*
説明	これは、フローデザイナー での編集を切り替えるグローバルプロパティです。
Type (タイプ)	true | false

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力
値	false

d. [送信] を選択します。

2. オプション: sys_email レコードの編集を切り替えるシステムプロパティを作成します。

a. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

b. [新規] を選択して、*`glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.enabled`* プロパティを作成します。

c. フォームで、詳細を入力します。

フィールド	入力
名前	*`glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.e`*
説明	このプロパティは、sys_email レコードの編集を切り替えます
Type (タイプ)	true | false
値	true

d. [送信] を選択します。

3. オプション: すべての受信アクションの編集を切り替えるシステムプロパティを作成します。

a. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

b. [新規] を選択して、*`glide.email.inbound.email_redaction.email_wrapper.enabled`* プロパティを作成します。

c. フォームで、詳細を入力します。

フィールド	入力
名前	*`glide.email.inbound.email_redaction.email_wrapp`*
説明	このプロパティは、すべての受信メールの編集を切り替えます
Type (タイプ)	true | false
値	false

d. [送信] を選択します。

受信メールの参照

メールオブジェクト変数、ユーザー代理操作と受信アクション、および受信メールアクションの処理例。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールオブジェクト変数へのアクセス

受信メール アクション スクリプトには、変数を使用して受信メールのさまざまな部分にアクセスするためのメール オブジェクトが含まれています。受信メールアクションでグローバル変数 *sys_email* を使用できます。

変数を使用したメール オブジェクトへのアクセス

変数	コンテンツ
email.to	「To:」と「Cc:」ボックスにメールアドレスのコンマ区切りリストが含まれます。
email.direct	「To:」ボックスにメールアドレスのコンマ区切りリストが含まれます。
email.copied	「Cc:」ボックスにメールアドレスのコンマ区切りリストが含まれます。
email.body_text	メール本文がプレーン テキスト文字列として含まれます。
email.body_html	メール本文が HTML 文字列として含まれます。
email.from	次の条件に応じたメールアドレスが含まれます。 • メールの [ヘッダー] フィールドに一覧表示されるアドレスが、既存のユーザーのメールアドレスに一致する場合、この変数にはユーザーのメールアドレスが含まれます。 • メールの [ヘッダー] フィールドに一覧表示されるアドレスが、既存のユーザーのメールアドレスに一致しない場合は、この変数にはメールの [ヘッダー] フィールドに一覧表示されるアドレスが含まれます。
email.from_sys_id	インスタンスにメールを送信したユーザーの Sys ID が含まれます。
email.fromAddress	システムプロパティ *glide.email.inbound_action.extract_from_header* が true に設定されている場合、*origemail* はヘッダーから計算されます。プロパティが存在しない場合、デフォルト値は false です。
email.origemail	メール [ヘッダー] フィールドに表示されているメール送信者のアドレスが含まれます。
email.subject	メールの件名がプレーン テキスト文字列として含まれます。
email.recipients	受信者アドレスのカンマ区切りリストがプレーンテキスト文字列として、「To:」ボックスに含まれます。
email.recipients_array	受信者アドレスが配列として含まれます。
email.content_type	メールの MIME コンテンツ タイプが含まれます (例：*text/plain; charset="us-*

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数を使用したメール オブジェクトへのアクセス (続く)

変数	コンテンツ
	ascii"、または *text/html; charset="us-ascii*")。
email.headers	送信者、ルート、受信者に関する詳細が送信側メールクライアントの形式でプレーン テキスト文字列として含まれます。
email.importance	メッセージの重要性に関する送信者からの示唆が含まれます。値は、高、 低、または空にすることができます。

注: インスタンスは、RFC 2822 (Internet Message Format) に従います。これは、グループ内の複数のメールアドレスをセミコロンではなくコンマ区切りで指定する必要があります。グループに宛てられたメールが想定される RFC 形式に従う場合にのみ、インスタンスで *email.to*、*email.direct*、*email.copied* 変数の値を設定することができます。

受信 email.recipient 変数

受信者変数 (*email.recipients*、*email.recipients-array*) によって、メール受信者に基づいて受信メールの処理を行うことができます。たとえば、配列値に基づいてメールを処理するスクリプトを作成することができます。

```
var rarray  = email.recipients_array ; for ( var i  = 0 ; i  <
 rarray.length ; i ++ ) { var recipient  = rarray [i ] ; // do something
 with it }
```

sys_email 変数

この変数を使用すると、受信メール アクションをトリガーした sys_email レコードにアクセスできます。これは、**uid**、**sys_id**、**content_type** などのメール レコードのフィールドを参照するために使用できます。

ユーザーとメールの照合

インスタンスでメール メッセージを受信すると、システムでは送信者と同じメールアドレスを持つ既存のユーザー レコードを検索します。

メールと既存のユーザーの照合

変数 **email.from** の値	照合するユーザー **ID**	メールアドレス	名前
michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
"Michael Tossi" <michael.tossi@company.com>	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
"Tossi, Michael" <michael.tossi@company.com>	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
"Tossi" <mtossi@company.com>	mtossi@company.com	mtossi@company.com	Tossi

注: この機能を使用するには、Email Automatic User Creation (メール自動ユーザー作成) プラグインを有効にする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信メールアクションスクリプトでは、`gs.createUser()` メソッドのサポートが終了しました。自動的に生成されたメール変数または `gs.GetUserID()` メソッドを使用してください。

ユーザー代理操作と受信アクション

インスタンスでメールを受信すると、送信者を代理してさまざまな処理を行うことができます。

受信メールの送信者が既存のユーザーと一致する場合、インスタンスでは、一致するユーザーを代理して受信メールアクションを完了します。送信者が既存のユーザーと一致しない場合、インスタンスではゲストユーザーを代理して受信メールアクションを完了します。代理されたユーザーがロックアウトされた場合、受信メールのアクションは失敗します。

注: 受信メールが信頼できないドメインから来た場合、インスタンスでは、明示的に信頼できないドメインのユーザーが受信アクションをトリガーできないようにしていない限り、ゲストユーザーを代理します。フィルタリングドメインの詳細については、「信頼できないメールドメインと信頼できるメールドメインの指定」を参照してください。

ロックアウトされたユーザーに受信メールアクションの処理を許可する

ロックアウトされたユーザーに受信アクションのトリガーを許可するプロパティーがあります。たとえば、このプロパティを有効にするとロックアウトされたユーザーはパスワードをリセットし、支援を求めてインスタンスにメールを送信することができます。

ロックアウトされたユーザーが受信メールアクションをトリガーできるプロパティ

プロパティ	説明
glide.pop3.process_locked_out	ロックアウトされたユーザーが受信アクションをトリガーできる機能を有効 (true) または無効 (false) にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • システム プロパティ [sys_properties] テーブル

警告: このプロパティ (*glide.pop3.process_locked_out*) を有効にすると、信頼できないドメインのユーザーもまた受信アクションをトリガーできるようになります。ユーザーは引き続きアクティブである必要があります。

メールをインスタンス **POP3** アカウントにリダイレクトする

インスタンスの POP3 アカウントにメールを転送するように他のメールボックスを構成します。

デフォルトでは、*POP Reader*のスケジュール済みジョブで、2 分ごとに新しいメールのチェックが行われます。メールのプロパティで指定されたメール サーバーとアカウントに接続します。*POP Reader*では、メール サーバー上で待機しているメールがダウンロードされ、*email.read*イベントが作成されます。インスタンスでイベントを処理すると、受信メールアクションが実行されます。

*POP Reader*では、リーダーの最後の実行中に処理されたメールの数が示されます。メッセージには、リーダーが処理したメールの数が表示されるか、利用可能なメールがない場合は「処理数 `0`」と表示されます。リーダーのステータスは、実行するたびにリセットされます。

1 つのインスタンスに対して複数の POP3 アカウントを指定することはできませんが、指定した POP3 アカウントに他のメールボックスを転送することができます。元の受信者に基づいて内容を区別するために、以下のスクリプトをインシデント作成の受信メール アクションに追加して、*assignment_group* 値を設定します。

異なるメールアドレスを持つ複数のアクティブな POP3 アカウントが存在できますが、インスタンス POP3 アカウントは 1 つのみです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
if(email.direct.indexOf('facilities@anycorp.com')>-1)
current.assignment_group.setDisplayValue('Facilities Management');
```

受信メール アクションの例

受信メールアクションのさまざまな例を使用して、独自の受信メールアクションをビルドすることができます。これらの例では、メールの返信の処理、問題レコードの作成 (ログ)、変更の要求、およびインシデントの更新を行うための受信メールアクションを設定する方法を示しています。

受信メールアクションの例：メール返信の処理

この例では、ユーザーがインスタンスに送り返した返信を処理する受信メールアクションを設定する方法を示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
受信メールアクションは、スクリプトを使用してメールを解析し、応答します。デフォルトでは、インスタンスでメールが受信されると新しいインシデントが作成され、メールの本文は [追加コメント] テキスト ボックスに追加されます。詳細に設定された受信メールアクションでは、より多くのデータを含むインシデントチケットを作成できるため、インシデント管理チームの貴重な時間を節減できます。

通常、インスタンスから送信されたメールにユーザーが応答した場合は、受信メール アクションによってウォーターマークと既存インシデントの照合が行われ、新規レコードを作成するのではなくインシデントが更新されます。ただし、ウォーターマークが見つからない場合、この受信メール アクションでは返信と元のインシデントの照合を試みます。

この受信メールアクションは、サンプルフローの 受信メールフローの例：メール返信の処理としてフローデザイナー に複製されます。サンプルフローを表示するには、[フローデザイナー] > [デザイナー] に移動します。

手順

1. [システム ポリシー] > [受信アクション] に移動し、[新規] をクリックします。
2. 次のようにフォームに入力します。

受信アクションフィールドの値

フィールド	値
名前	インシデントの更新
タイプ	返信
ターゲットテーブル	インシデント [incident]

3. [スクリプト] で、このコードを入力します。

```
gs.include('validators');

//Note: current.caller_id and current.opened_by are already set to the
 first UserID that matches the From: email address

if (current.getTableName() == "incident") {
  current.comments = "reply from: " + email.origemail + "\n\n" +
 email.body_text;
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  if (email.body.assign != undefined)
    current.assigned_to = email.body.assign;

  if (email.body.priority != undefined &&
 isNumeric(email.body.priority))
    current.priority = email.body.priority;

  if (email.body.category != undefined)
    current.category = email.body.category;

  if (email.body.short_description != undefined)
    current.short_description = email.body.short_description;

  current.update();
}
```

受信メール アクションの例：問題のログ記録

この例では、受信メールアクションを設定して問題レコードを作成する方法を示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
受信メールアクションにより、ユーザーは、メールを介してインスタンスでインシデントのログ記録や更新を行うことができます。受信メール アクションは、スクリプトを使用してメールを解析し、応答します。

この受信メールアクションは、サンプルフローの受信メールフローの例：問題をログに記録としてフローデザイナー に複製されます。サンプルフローを表示するには、[フローデザイナー] > [デザイナー] に移動します。

手順

1. [システム ポリシー] > [受信アクション] に移動し、[新規] をクリックします。
2. 次のようにフォームに入力します。

フィールド	エントリ
名前	問題のログ記録
タイプ	新規
有効	true
ターゲットテーブル	問題 [problem]
条件	`email.subject.indexOf("Problem: ") == 0`
スクリプト	`current.description = email.body_text;` `current.short_description = email.subject.toString().substring(9);`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	エントリ

	current.assignment_group.setDisplayValue("Development");
	
	if (email.body.assign != undefined)
	current.assigned_to = email.body.assign;
	
	current.insert();

受信メール アクションの例：変更の要求

この例では、受信メールアクションを設定して変更要求レコードを作成する方法を示します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

受信メールアクションにより、ユーザーは、メールを介してインスタンスでインシデントのログ記録や更新を行うことができます。受信メール アクションは、スクリプトを使用してメールを解析し、応答します。

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [受信アクション]に移動し、[新規] をクリックします。
2. 次のようにフォームに入力します。

フィールド	エントリ
名前	変更を要求
タイプ	新規
有効	true
ターゲットテーブル	変更要求 [change_request]
条件	email.subject.indexOf("Change Request: ") == 0

スクリプト	current.comments = email.body_text;
	current.short_description = email.subject;
	
	current.notify = 2;
	
	if (email.body_text.assign != undefined)
	current.assigned_to = email.body_text.assign;
	
	if (email.body_text.priority != undefined)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	エントリ

	`current.priority = email.body_text.priority;`
	
	`if (email.body_text.category != undefined)`
	`current.category = email.body_text.category;`
	
	`current.insert();`

受信メールから自動的に設定される値

インシデント テーブルのデフォルトの受信アクションでは、受信メールを受信すると、以下のフィールド値が自動的に設定されます。

受信メールから自動的に設定される値

フィールド値セット	受信メールから使用される値
`current.caller_id`	メールアドレスが `email.from` 変数に一致する最初のユーザーのユーザー ID。
`current.opened_by`	メールアドレスが `email.from` 変数に一致する最初のユーザーのユーザー ID。

複数のユーザーが同じメールアドレスを持つ場合、インスタンスではまず、メールアドレスを持つアクティブ ユーザーが検索されます。可能であれば、各ユーザー レコードに一意のメールアドレスを使用してください。一意のアドレスを使用しない場合、共有メールアドレスを持つアクティブ ユーザーを 1 人だけにすることで、インスタンスでこのアドレスからの受信メールとこのアクティブ ユーザーに常に照合することが保証されます。

受信イベントの統合

この例では、受信 JSON 要求から通知を作成する方法を示しています。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

完了すると、次のことが可能になります。

- JSON プロセッサーを使用して [imp_notification] Web サービスのインポート セットに JSON 要求を送信
- JSON 要求のデータを使用して、インスタンス内の [imp_notification] テーブルに新しいインポート セットを作成

次の手順の例では、独自のデモンストレーション インスタンスがあることを前提としています。

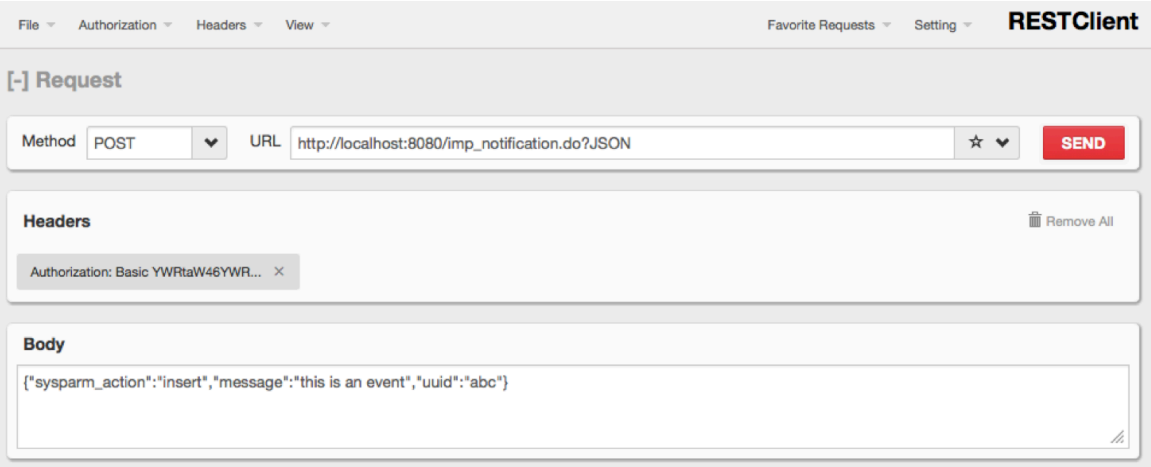
手順

1. JSON Web サービス プラグインを有効にします。
2. RESTClient Firefox プラグインをインストールします。
3. RESTClient を開きます。
4. 次の JSON リクエストを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

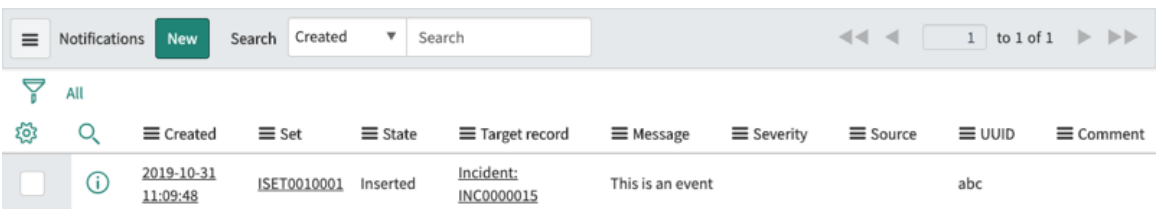
- メソッド：*POST*
- **URL**：`http://<インスタンス名>.service-now.com/imp_notification.do?JSON`
- ヘッダー：Authorization: Basic
- 本文：

```
{"sysparm_action":"insert","message":"this is an event","uuid":"abc"}
```



5. [送信] をクリックします。
6. [応答] > [応答本文 (生)] へ移動します。
7. インスタンスが `sys_id` で応答を返すことを確認します。

8. 開発インスタンスにログインします。
9. ナビゲーションフィルターで、`imp_notification.list` と入力します。
10. インポート セット テーブルに JSON 要求に一致するイベントがあることを確認します。



通知設定

通知設定では、受信する通知を管理および選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

詳細	Next Experience の通知設定	コア UI の通知設定
設定について確認し、受信する通知を選択できます	カスタマイズされた通知とチャネルを含む、通知設定を管理および設定できます	個人サブスクリプションとチャネルを含む通知設定ができます

トラブルシューティングとヘルプ

- 通知メールのトラブルシューティング
- プラットフォーム のコミュニティで質問する/質問に回答する
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

設定の探索

通知設定では、受信する通知を管理および選択できます。通知設定では、グローバル設定、通知の検索、通知の有効化と無効化、システム通知の受信方法のカスタマイズを行うことができます。

ネクストエクスペリエンス の通知設定

個人への通知とそれを受信するためのチャネルを含む、ネクストエクスペリエンス に対する独自の通知設定を管理することができます。[詳細設定] を使用すると、ネクストエクスペリエンス での通知設定の管理がより効率的になり、プロバイダー通知もサポートされます。

詳細については、「ネクストエクスペリエンス のシステム通知とカスタム通知および配送チャネルの設定」を参照してください。

コア **UI** の通知設定

コア UIで、[システム設定] ウィンドウの [通知] タブを使用して、個人のサブスクリプションとそれを受信するチャネルを含む個人通知設定を行います。

注: ネクストエクスペリエンス UI から コア UI に切り替えるには、プロパティ *glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled* を true に設定します。

詳細については、「コア UI での通知設定」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知設定のメリット

のメリット

メリット	機能
カスタマイズされた通知とそれを受信するためのチャネルを含む、ネクストエクスペリエンス の設定で独自の通知を管理および設定する	ネクストエクスペリエンス のシステム通知とカスタム通知および配送チャネルの設定
個人による登録とそれを受信するためのチャネルを含む、独自の通知設定を コア UI で設定します。すべてのユーザーは、システム設定ウィンドウの [通知] タブからこれらの通知設定の設定を行うことができます。	コア UI での通知設定

次に探索する内容

の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

-
-
-

ネクストエクスペリエンス のシステム通知とカスタム通知および配送チャネルの設定

カスタムの通知とそれを受信するためのチャネルを含む、独自の通知設定を管理および設定することができます。

通知設定では、受信するシステム通知とカスタム通知を制御し、条件を適用して通知の配信を制限し、通知の配信方法を選択することができます。

> **注:** Yokohama 以降、カスタム通知設定と配信チャネル全体で標準化されたフォームが有効になっています。標準化されたフォームを使用するには、プロパティ *glide.notification.preference.sn_form_enabled* を `true` に設定します。

通知の検索

システム通知とカスタム通知の両方で通知を検索することもできます。検索には、通知名と一致する場合にのみ検索する設定検索と、AI 検索の 2 種類があります。

AI 検索では、検索機能は通知名を検索するだけではありません。また、通知レコードのフィールド内を検索できるため、より広範で正確な検索エクスペリエンスが得られます。AI 検索を使用するには、AI Search for Notifications プラグインをインストールし、ソースにプラットフォーム通知 **V1** とプラットフォーム通知 **V2** のインデックスを作成する必要があります。詳細については、「AI Search for Notifications プラグインのアクティブ化」と「AI Search for notifications のインデックス作成」を参照してください。

システム通知

システム通知は、自分に関係するレコードの変更を警告します。通知は、メール、SMS テキストメッセージ、プッシュ通知、またはメッセージングアプリケーションを通じて届きます。

システム通知では、次のことができます。

- 通知のリストで検索するか、カテゴリ別にフィルタリングして、特定の通知に対するユーザー設定を行います。
- グローバルレベルでの設定を行う。
- すべての通知または個々の通知を簡単に有効または無効にする。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カテゴリ、配信チャネル、アクティブまたは非アクティブな通知、メールダイジェスト、登録可能な通知に基づく詳細なフィルターオプションを使用する。
- 各システム通知の個々の配送チャネルの通知スケジュールを追加または変更する。
- すべての通知、個々のシステム通知、または配送チャネルのスケジュールを設定する。

詳細については、「通知条件を適用する」を参照してください。

カスタム通知

カスタム通知は、条件を追加することで登録やカスタマイズができるシステム通知です。

カスタム通知を使用すると、次のことができます。

- 通知のリストで特定のシステム通知を検索して、その通知のユーザー設定を行う。
- カテゴリ、配信チャネル、アクティブまたは非アクティブなサブスクリプション、メールダイジェストに基づく詳細なフィルターオプションを使用する。
- カスタム通知、すなわち自分にとって重要な通知のサブスクリプションを作成および変更する。
- グローバルレベルでの設定を行う。
- すべての通知または個々の通知を簡単に有効または無効にする。
- 通知チャネルを有効または無効にする。
- 各システム通知の個々の配送チャネルの通知スケジュールを追加または変更する。
- すべての通知、個々のシステム通知、または配送チャネルのスケジュールを設定する。

詳細については、「通知条件を適用する」を参照してください。

注:

ネクストエクスペリエンス のカスタム通知は、影響を受ける関連レコードを必要とする通知をサポートしていません。このような通知については、コア UI で設定を行う必要があります。詳細については、「コア UI での通知設定」を参照してください。

注: サブスクリプションベースの通知は、ドメインを認識しないため、ドメイン固有の設定をサポートすることはできません。

配送チャネル

配送チャネルは、メール、SMS、インスタントメッセージ、音声チャネルなど、通知を受信するための選択されたチャネルのリストです。

[配送チャネル] では、次のことができます。

- 通知を受信する特定のチャネルを有効化または無効化する。
- インスタントメッセージ、メール、SMS、および音声の通知チャネルを作成、編集、または削除する。

  注: cmn_notif_device テーブルからチャネルを削除できるのはアドミンのみです。

- 通知の配信方法を選択する。
- チャネル内のレコードにスケジュールを設定し、受信する通知に適用する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI Search for Notifications プラグインのアクティブ化

アドミンロールを持っている場合、Notifications の AI Search for Notifications プラグイン (com.glide.notification.ais) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Notifications とともに次のアイテムがインストールされます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター条件と検索バーを使用して、AI Search for Notifications プラグイン (com.glide.notification.ais) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされているコンポーネントについては、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

次のタスク
AI Search for notifications のインデックス作成

AI Search for notifications のインデックス作成

完全なテーブルインデックス作成を実行して、複数の内部インデックス付きソースのコンテンツを検索可能にします。この手順では、ソーステーブルの既存のレコードと、インデックス作成用に設定された子テーブルのインデックスを作成します。

始める前に
インデックス付きソースは、アクティブであり、かつ内部ソースである必要があります (Now Platform テーブルを参照)。外部ドキュメントのインデックス付きソースのコンテンツにインデックスを付けるには、「AI 検索 での外部コンテンツのインデックス作成と検索」を参照してください。

必要なロール：ais_admin

このタスクについて
インデックス付きソースを定義すると、AI 検索 によって、選択したソーステーブルとその指定した子テーブルのレコードに加えられた変更のインデックス作成が自動で開始されます。これらのテーブルのすべてのレコードの作成、更新、および削除操作の結果は、検索インデックスに反映されます。AI 検索 は、完全なテーブルインデックスを実行するまで、これらのテーブルの未変更のレコードのコンテンツをインデックス化しません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の手順に従って、インデックス付きソースの既存のレコードから検索可能なコンテンツのインデックスを作成します。同じ手順を使用して、すでにインデックス作成されているインデックス付きソースのコンテンツを手動でインデックス再作成します。

インデックス付きソースにインデックスなしのレコードが含まれている場合は、[インデックス付きソース] リストに情報メッセージが表示され、新しいソースにアラートの三角アイコンがマークされます。[インデック付きスソース] フォームに、同様の情報メッセージが表示されます。アラートの三角アイコンを表示するインデックス付きソースごとに、完全なテーブルインデックスを実行してください。

手順

1. [すべて] > *AI* 検索 > *AI* 検索 インデックス > [インデックス付きソース]に移動します。
2. 「プラットフォーム通知 **V1**」と「プラットフォーム通知 **V2**」を検索します。
3. [選択した行のアクション...] メニューで、[すべてのテーブルをインデックス化] を選択します。
   最後に選択したインデックスのために [インデックス付きソース履歴] ページが表示されます。AI 検索 がインデックス付きソースのインデックス作成タスクをキューに入れたことを示すメッセージが表示されます。
4. オプション: [インデックス付きソース履歴] ページを更新して、インデックス作成タスクの進捗を監視します。
   タスクが完了すると、[取り込みステータス]フィールドに *indexed* が表示されます。

通知設定を行う

通知設定および配送チャネルの全般的な設定を表示、有効化、および無効化します。

始める前に

必要なロール：なし

> **注:** Yokohama 以降、カスタム通知設定と配信チャネル全体で標準化されたフォームが有効になっています。標準化されたフォームを使用するには、プロパティ *glide.notification.preference.sn_form_enabled* を `true` に設定します。

手順

1. ユーザープロファイルから、[設定] > [通知]に移動します。
2. [全般] タブを選択します。
3. グローバルの通知設定を行います。

オプション	説明
通知を許可	すべての通知を有効または無効にします。
高度な設定	システム通知、カスタム通知、および配送チャネルの通知設定をカスタマイズします。
システム通知	システム通知カテゴリ ([承認通知]や [コネクト通知] など) を有効または無効にします。
カスタム通知	カスタム通知を有効または無効にします。
配送チャネル	個々の配送チャネルを有効または無効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システム通知のカスタマイズ

自分にとって重要な通知のサブスクリプションであるカスタム通知を作成し、カスタム通知に含まれる特定のコンテンツを制御する条件を適用します。配送のチャネルを有効または無効にすることもできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて

注: ネクストエクスペリエンス のカスタム通知は、通知の基となる、影響を受けるレコードの設定をサポートしていません。影響を受けるレコードが必要な通知については、「個人通知を作成する」を参照して ください。

手順

1. ユーザープロファイルから、[設定] > [通知] に移動し、[高度な設定]を選択します。
2. [カスタム通知] タブを選択します。
3. [通知を作成] を選択します。
4. 受信する通知を選択します。
   a. [個人通知名] フィールドに通知の名前を入力します。
   b. [通知] ドロップダウンから、受信するシステム通知を選択します。
   c. [次へ] を選択します。
5. 通知を受信する配送チャネルを選択します。
6. [次へ] を選択します。
7. 通知を受信するスケジュールまたは条件を設定します。

   a. [月曜から金曜 **(9** 時～ **5** 時) **(Monday thru Friday (9 to 5))]** を選択して、平日の勤務時間中にのみ通知を配送するようにします。

   b. オプション: 受け取る通知を制限するフィルターを、必要なだけ設定します。

      (Optional) たとえば、特定の設定項目のインシデント コミュニケーション計画が作成された場合にのみ、通知を受けるように選択できます。

      注: デフォルトでは、すべての条件が **[Active][is][true]** に設定されています。

8. [保存] を選択します。

通知の変更

スケジュールを設定するか、受信する通知を制御する条件を設定して、通知を変更します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. ユーザープロファイルから、[設定] > [通知] に移動し、[高度な設定]を選択します。
2. [システム通知] または [カスタム通知] タブを選択して、変更する通知のタイプを決定します。
3. [スケジュールの追加/編集 (Add/Edit Schedule)] ダイアログボックスにアクセスします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [システム通知] タブで、通知を選択して展開し、[スケジュール] を選択します。
- [カスタム通知] タブで、通知エントリの [スケジュール] を選択します。

4. [スケジュール] フィールドで [なし **(None)]** を選択して通知を 24 時間 365 日配信するか、[月曜から金曜 **(9** 時～ **5** 時) **(Monday thru Friday (9 to 5))]** を選択して平日の営業時間内のみに通知を配信するように選択します。
5. オプション: 受け取る通知を制限するフィルターを、必要なだけ設定します。
   - [システム通知] タブで、[詳細フィルター] チェックボックスをオンにし、[条件] フィールドでフィルターを設定します。
   - [カスタム通知] タブの [条件] フィールドでフィルターを設定します。

   (Optional) たとえば、特定の設定項目のインシデント コミュニケーション計画が作成された場合にのみ、通知を受けるように選択できます。

   注: デフォルトでは、すべての条件が **[Active][is][true]** に設定されています。

6. [保存] を選択します。

カスタム通知の削除

不要になったカスタム通知を削除します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. ユーザープロファイルから、[設定] > [通知] に移動し、[高度な設定]を選択します。
2. [カスタム通知] タブを選択します。
3. 通知エントリで、[その他のアクション] アイコン ( ) を選択して [削除] を選択します。

新しい通知配送チャネルの追加

通知を受信するメール、インスタントメッセージ、SMS、および音声の新しいチャネルを追加し、受信する通知のチャネルのスケジュールを設定します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. ユーザープロファイルから、[設定] > [通知] に移動し、[高度な設定]を選択します。
2. [配送チャネル] タブを選択します。
3. 関連する配送チャネルタイプで、**[+** 追加] を選択します。
4. ダイアログボックスで、[チャネル情報] エントリを選択します。
5. チャネル名および関連する詳細情報を入力します。
6. [スケジュールを設定] を選択し、[スケジュール] ドロップダウンリストからスケジュールを選択して、そのチャネルの通知のスケジュールを設定します。
7. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

配送チャネルの編集

通知を受信するメール、インスタントメッセージ、SMS、または音声チャネルを編集し、そのチャネルで通知を受信できる時間のスケジュールを設定します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. ユーザープロファイルから、[設定] > [通知] に移動し、[高度な設定]を選択します。
2. [配送チャネル] を選択します。
3. 編集する配送チャネルを展開します。
4. チャネルの [その他のアクション] アイコン ( ) を選択して、[編集] を選択します。
5. チャネル名、メールアドレス、 またはスケジュールを変更します。
6. [保存] を選択します。

コア UI での通知設定

個人による登録とそれを受信するためのチャネルを含む、独自の通知設定を設定することができます。すべてのユーザーは、システム設定ウィンドウの [通知] タブからこれらの通知設定の設定を行うことができます。

[通知] タブでは、以下のことを行うことができます。

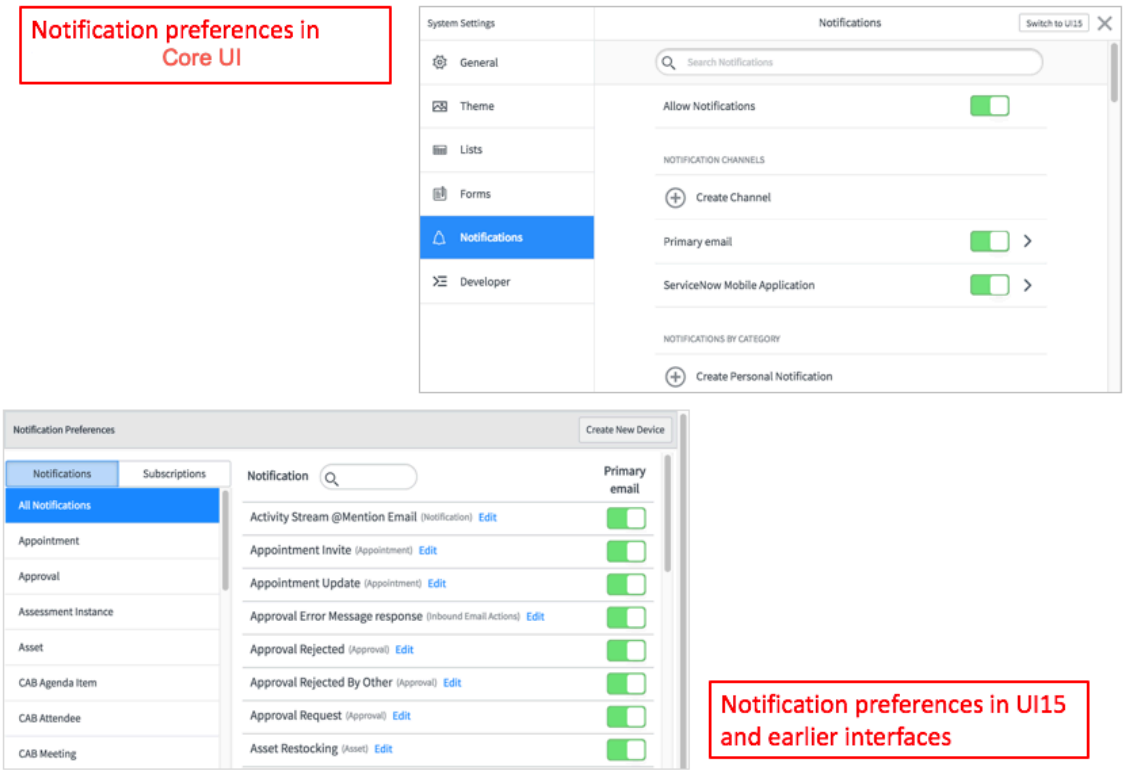
- 通知リストで特定の通知を検索する。
- グローバル スイッチを使用して、すべての通知を有効または無効にする。
- 通知を受信する特定のチャネルの有効化または無効化、およびチャネルの作成、編集、または削除。
- 受信する通知を制御し、通知配信を制限する条件を適用する。
- 各ユーザーが自分にとって重要な通知を登録する、個人通知を作成する。

コア UI とそれ以前のインターフェイスの通知設定の比較

コア UI インターフェイスを使用する新しいインスタンスやアップグレードされたインスタンスでは、ネクストエクスペリエンス の通知設定の管理は主に [システム設定] ウィンドウで行われます。Notification Preference ユーザーインターフェイス プラグイン (com.glide.notification.preference.ui) は、デフォルトでアクティブになっています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI と UI15 での通知設定



UI15 以前のインターフェイスでは：

- ユーザーは、ユーザー フォームの [通知設定] リンク ([セルフ サービス] > [個人通知設定]) から通知設定を設定します。
- アドミニストレーターはユーザー デバイスを作成し、ユーザ管理モジュールからアクセス ([ユーザー管理] > [ユーザー]) できるユーザー フォームの [通知設定] リンクから、ユーザーの通知設定を設定します。

注:

アドミニストレーターは、*glide.notification.preference.UI.enabled* プロパティを false に設定することで、UI15 通知設定インターフェイスに戻すことができます。

コア UI での通知設定の管理

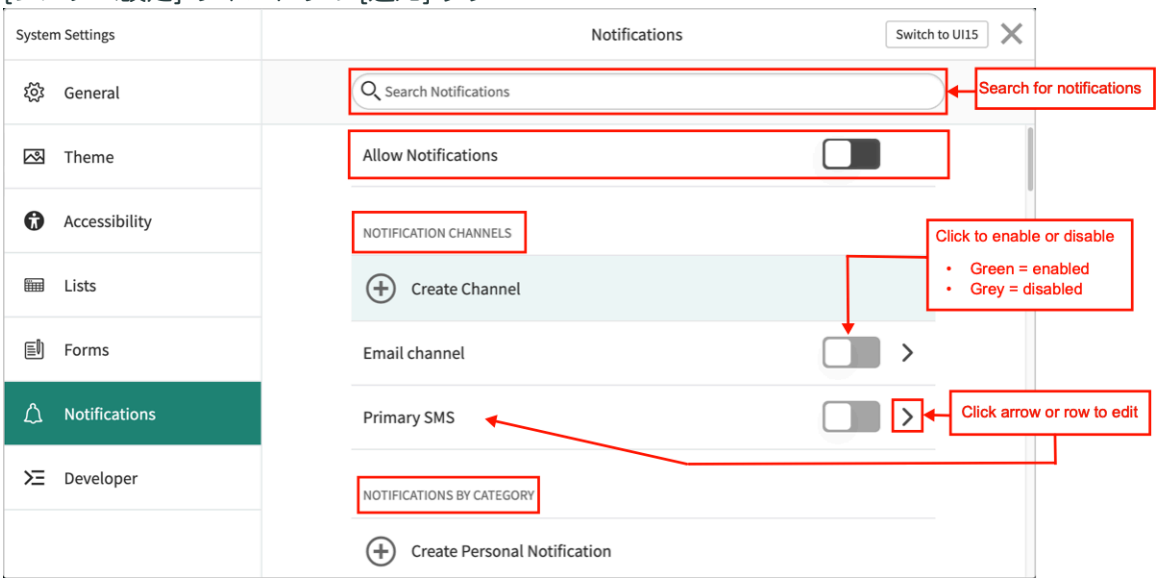
注:

ネクストエクスペリエンス から コア UI に切り替えるには、プロパティ *glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled* を true に設定します。

通知の設定にアクセスするには、バナーフレームで歯車アイコン ( ) をクリックし、[システム設定] ウィンドウで [通知] タブをクリックします。[システム設定] には、[セルフサービス] > [個人通知設定] からもアクセスできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[システム設定] ウィンドウの [通知] タブ



[通知] タブで、次の表の設定を使用して通知を管理します。

設定	説明
検索	通知を検索する検索バー。 通知を検索する方法 • 検索する通知の名前を入力します。最初の 3 文字を入力すると、入力された文字と一致する通知のリストが自動的に返されます。 • 2 つのアスタリスクを入力すると、すべての通知のリストがアルファベット順に返されます (通知はカテゴリ別に整理されていません)。
通知を許可	すべての通知を有効または無効にするグローバル スイッチ。
通知チャネル	通知を受け取るチャンネルのリスト。この設定は以下に使用します。 • トグル スイッチを使用してチャネルを有効化または無効化。チャネルを無効にすると、通知はそのチャネルを通じて配信されません。 • [チャネルを作成] オプションを使用してチャネルを追加。 • チャンネル情報を変更。該当するチャネル行またはチャネルの横にある右矢印 (>) をクリックして、編集または削除します。
カテゴリ別の通知	関連する通知を識別しグループ化する通知カテゴリのリスト。各カテゴリには、登録可能な通知が含まれています。 特定のカテゴリの通知を表示するには、該当するカテゴリ行またはカテゴリの横にある右矢印 (>) を選択します。以下のことを行うことができます。 • 通知の設定を編集する。 ◦ 選択した通知のチャネルを有効または無効にする。 ◦ 通知の配信に影響を及ぼすスケジュールやフィルターなどの、通知条件を適用する。 • 各ユーザーが自分にとって重要な特定の通知を登録する、個人通知を作成する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: サブスクリプションベースの通知は、ドメインを認識しないため、ドメイン固有の設定をサポートすることはできません。

サブスクリプションベースの通知

サブスクリプション ベースの通知では、ユーザーは関心のあるアイテムを事前に登録し、必須ではないメッセージから登録を解除することができます。

ユーザーは、追加の通知チャネルを指定することもでき、各通知をチャネルで使用するように構成できます。

ユーザーが受信する通知を管理できるようにするには、ユーザーが登録できるメール通知をアドミニストレーターが作成する必要があります。また、管理者はサブスクリプションベースの通知を必須にして、ユーザーが登録解除できないようにすることもできます。その後、ユーザーは通知を登録または登録解除したり、登録にスケジュールとフィルターを追加して、受信可能な通知を制限したりすることができます。

アドミニストレーターが購読可能とマークした通知は、自動的にユーザー通知設定で利用できるようになっています。ユーザーは、通知当たり 1 つのサブスクリプションに制限されています。

管理者は、通知にユーザーを指定することなく、ユーザー自身が通知に事前に登録できるようにする場合は、サブスクリプションベースの通知を作成する必要があります。

注: サブスクリプションベースの通知は、ドメインを認識しないため、ドメイン固有の設定をサポートすることはできません。

サブスクリプション **2.0** プラグイン

登録可能な通知を使用するには、サブスクリプションベース通知 2.0 プラグインが有効である必要があります。このプラグインは、新規およびアップグレードされたすべてのインスタンスでデフォルトで有効になっています。

このプラグインでは、通知サブスクリプション [sys_notif_subscription] テーブルをインストールし、このテーブルに、すべての通知に対するユーザー サブスクリプションが格納されます。

サブスクリプションと通知設定

ユーザーは、通知設定から利用可能な通知に登録できます。コア UI インターフェースでは、すべてのユーザーがシステム設定ウィンドウの [通知] タブから通知設定の設定および変更を行うことができます。

個人通知を作成する

各ユーザーが自分にとって重要な通知を登録する、個人通知を作成することができます。個人通知に含まれる特定のコンテンツを制御する条件を適用したり、配信用のチャネルを有効または無効にすることもできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
個人通知は、条件を追加することでカスタマイズできる登録可能な通知です。通知には、自分が意味を理解できる名前を付けて、その通知で受け取った情報をフィルタリングすることができます。

注: ユーザーは、通知当たり 1 つのサブスクリプションに制限されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. バナーフレームで歯車アイコン ( ) をクリックして [システム設定] ウィンドウを開き、[通知] タブをクリックします。
2. [個人通知を作成] をクリックします。
3. 新規の個人通知フォームに入力します (表を参照)。

フィールド	説明
名前	個人的な通知の説明的な名前。システム通知と区別できるわかりましたやすい名前を使用します。
通知	登録する通知。登録の許可が設定されている通知のみ登録することができます。選択した通知に応じて、[テーブル]、[影響を受けるレコード]、[送信条件] フィールドが表示されます。
テーブル	通知がリンクされているデータベース テーブル。
影響を受けるレコード	通知が基にしている特定のレコード。このフィールドは、影響を受けるレコードがある通知 (影響を受ける複数の CI がある問題レコードの通知など) を選択した場合に表示されます。ルックアップ アイコンをクリックして、テーブルとそのテーブル内の特定のドキュメント (レコード) を選択し、**[OK]** をクリックします。
送信条件	通知を送信するために満たす必要のある別の条件。たとえば、ネットワークの問題で優先度 **1 -** 重大のインシデントがオープンになったときに通知を送信する条件を持つフィルターを、作成することができます。

4. [保存] をクリックします。
   次の例では、システムで個人通知が設定されたカテゴリに注意してください。
   個人通知が作成され、適切な通知カテゴリに追加されます。
5. 個人通知のチャネルを有効または無効にします。
6. カテゴリの通知リストに戻るには、フォーム上部の左矢印 (<) をクリックします。
   特定のカテゴリの [システム通知] の上部に、個人通知が一覧表示されていることに留意してください。
7. 前の画面に戻るには、フォーム上部の左矢印 (<) をクリックするか、[通知] タブをクリックします。

サービス プロバイダーを作成する

アドミニストレーターは、SMS を使用するデバイスのサービス プロバイダーを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターには、デバイスのサービス プロバイダーがデバイスのメールアドレスの構成にどのように影響するかを設定するオプションもあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アプリケーションナビゲーターフィルターで「`cmn_notif_service_provider.list`」と入力して、通知サービスプロバイダー [cmn_notif_service_provider] テーブルに移動します。
2. フォームのフィールドを入力または変更します (表参照)。
3. [更新] をクリックします。
4. 通知設定ページで [保存] をクリックします。

通知サービスプロバイダーフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	設定されたサービス プロバイダーの名前。
タイプ	デバイスのタイプ。この場合は、**SMS**。
有効	この通知デバイスを有効または無効にします。
詳細通知	前のオプションをすべて削除し、[詳細スクリプト] フィールドを表示します。
詳細スクリプト	従来の SMS /メールをビルドするのではなく、スクリプトを実行するカスタム通知に使用されます。これは、インスタンスから SMS プロバイダーに直接送信されるのではなく、通常、すべての送信 SMS メッセージが中央の SMS ハブを経由して実行される必要がある場合に使用されます。上級ユーザーは、SMS 通信を受信できない旧来型の数字のみ表示するポケベルに通知を送信するスクリプトをこのフィールドで作成できます。このフィールドはめったに使用されませんが、詳細スクリプトを採用しています。詳細 SMS スクリプト記述でサポートが必要な場合は、代理店担当者にお問い合わせください。
アドレスを手動作成	プレフィックス オプションとサフィックス オプションを削除し、[ビルドスクリプト] フィールドを表示します。
作成スクリプト	ビジネス ルールの場合と同じようにメールアドレスの構成をスクリプトで記述できます。例えば、`abc + current.phone_number + def@text.att.net` で、メールアドレス `abc2223334444def@text.att.net` がビルドされます。 **注:** `current` はサービスプロバイダーではなくデバイスへの参照であるため、デバイスの `phone_number` 値を使用する *`current.phone_number`* 変数となります。
SMS プロバイダー メール プリフィックス	デバイスの指定された電話番号の前に指定されたテキストを置きます。 例：`PREFIX2223334444@text.att.net`
SMS プロバイ	指定されたテキストを「@」記号の後に置きます。例：`2223334444@SUFFIX`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ダーメール サフィックス	
通知デバイス変数	SMS サービスプロバイダーの詳細スクリプト内で使用される SMS デバイスのオプション属性。これは通常、内部 SMS 配信テクノロジに SMS 通知を配信するために使用されます。これは詳細なスクリプト記述の手順であり、外部 SMS プロバイダーの設定には必要ありません。

サービス プロバイダーを選択する

デバイスのサービス プロバイダーがデバイスのメールアドレスの構成にどのように影響するかを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動して、任意のユーザーレコードを開きます。
2. [関連リンク] の下にある、[通知設定] をクリックし、SMS 通知デバイスをクリックします。
3. SMS デバイスが存在しない場合は、[新規デバイス] をクリックしてデバイスを設定します。
4. 適切なサービス プロバイダーを選択して、[サービスプロバイダー] フィールドの参照アイコンをクリックします。
   サービス プロバイダーは、通知サービス プロバイダー [cmn_notif_service_provider] テーブルに保存されます。有効なプロバイダーのみが表示されます。

SMS 通知の詳細なスクリプト記述

以下のオブジェクトとその属性は、SMS 通知サービス プロバイダー フォームの詳細な通知スクリプトに使用できます。

オブジェクトと属性

オブジェクト	属性のサンプル
current	• current.number • current.assigned_to • current.company • current.state
メール	• email.notify • email.sourceTable • email.contentType • email.attachments • email.HTML • email.dataVersionHeader

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オブジェクトと属性 (続く)

オブジェクト	属性のサンプル
	• email.UID • email.allowSavingNoRecipientEmail • email.recipients • email.ignore • email.save • email.headers • email.sysID • email.attachmentLimits • email.class • email.sysId • email.textBody • email.hashCode • email.weight • email.equals • email.logEmail • email.reset • email.wait • email.body • email.SMSText • email.watermark • email.textBodyLegacy • email.sourceHeader • email.subject • email.instance • email.importance
device	• device.service_provider • device.group • device.order • device.sys_id • device.sys_updated_by • device.sys_created_by • device.primary_email • device.schedule • device.name • device.sys_created_on

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オブジェクトと属性 (続く)

オブジェクト	属性のサンプル
	• device.email_address • device.active • device.phone_number • device.sys_mod_count • device.sys_updated_on • device.user • device.sys_meta • device.type

通知を必須にする

ユーザーが通知を登録停止または削除できないようにするには、通知を必須にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
通知を必須にすると、その通知はユーザーの通知設定でロックされ、ユーザーは通知の削除または登録解除、フィルタリング、スケジュール変更を行うことができなくなります。

ユーザーは、通知を無効にした場合でも、必須の通知を受信します。

注: 必須の通知は、ユーザーのプライマリデバイスにのみ適用されます。セカンダリデバイスに対して通知を必須にすることはできません。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知] に移動します。
2. 該当する通知を開きます。
3. フォームを設定し、[必須] フィールドを追加します。

   注: このフィールドは、デフォルトでは表示されません。

   a. コンテキストメニューアイコン ( ) をクリックし、[設定] > [フォーム レイアウト] を選択します。
   b. [必須] フィールドとフィールドの表示順序を選択します。
   c. [保存] をクリックします。
4. [必須] チェック ボックスを選択します。

   ユーザーが通知設定をチェックすると、必須通知のコントロールボタンがオンになっており、読み取り専用になっています。

強制的に通知を送信する

指定したユーザーに通知を強制的に送信するには、強制配信を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
通知を強制すると、通知に登録していない、または登録をオフにしている場合でも、関連ユーザは通知を受信します。また、ユーザーは、[通知]フィールドが [無効] に設定されている場合でも通知を受信します。

注: 強制配信は、ユーザーのプライマリデバイスにのみ適用されます。セカンダリデバイスへの通知の送信を強制することはできません。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知] に移動します。
2. 該当する通知を開きます。
3. フォームを設定し、[配信の強制] フィールドを追加します。
4. [配達の強制] チェック ボックスをオンにします。
5. [更新] をクリックします。

[必須] オプションを使用した場合と異なり、配信の強制ではユーザーの設定をロックしたり、ユーザーが通知の登録を解除できないようにすることはできません。

通知フィルターを作成する

通知フィルターを使用すると、ユーザーは、単一の再利用可能なフィルターで複数のテーブルに特殊条件を作成して、メッセージの配信を制御することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
たとえば、アクティブなインシデント、問題、およびネットワークの問題の変更要求が重大な状態になったときにメッセージ配信を制御するフィルターを作成できます。コア UI の場合は、通知またはチャネルのフィルターは、[システム設定] ウィンドウの [通知] タブで設定します。詳細については、「通知条件を適用する」を参照してください。

注: アドミにストレーターの条件が評価された後に、ユーザーのフィルター条件がシステムで適用されます。アドミニストレーターの条件が満たされない場合は、システムでは通知フィルターを無視します。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知フィルター]に移動して、レコードを作成します。
2. 新規レコードの [通知条件] 関連リストで、1 つ以上の表にフィルター条件を作成して送信します。
3. 手順を繰り返して、他のテーブルにこのフィルターの追加条件を作成します。

スケジュールを使用したデバイス通知のフィルター

メール、SMS、および音声などのデバイスを、デバイスで通知を受信できる、またできないタイミングを定義するスケジュールに、関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
デバイスのスケジュールされた日時以外でトリガーされた通知は、後で配信するためにキューに入ることはありません。たとえば、アドミニストレーターがメール デバイスに対して [平日] のスケジュールすると、デバイスでは月曜日から金曜日の間にトリガーされたメール通知を受信します。土曜日に通知がトリガーされた場合は、通知はデバイスに配信されません。

手順
1. [システム スケジューラー] > [スケジュール] > [スケジュール] を使用して、必要に応じてスケジュールを定義します。
2. デバイスを追加または編集します。
3. システムアドミニストレーターフォームの [新規デバイス] を設定し、[スケジュール] フィールドを追加します。
4. [スケジュール] フィールドで、デバイスのスケジュールを選択します。
5. [送信] をクリックします。

既存の通知メッセージのスケジュールまたはフィルターを編集する
以前にメール通知用に作成されたスケジュールまたはフィルターを更新することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
既存の通知メッセージのスケジュールまたはフィルターを編集する方法

手順
1. [通知設定] 画面で、編集するメッセージをクリックします。
   必須メッセージの属性は編集できません。
2. フォームに適切な変更を加えます。
3. [更新] をクリックします。

通知チャネルを作成する
通知を受け取るチャネルを追加することができます。通知チャネルとは、アクセス権を持つメールアカウントまたはボイス メッセージ システムです。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
通知チャネルには、メールアドレス、SMS メッセージのサービス プロバイダー、およびモバイル アプリケーションが含まれます。通知 のようなアプリケーションをサポートする音声通知チャネルを作成できます。

> **注:** ServiceNowモバイル アプリケーションまたはカスタム プッシュ アプリケーションを使用している場合、モバイル端末用のプッシュ チャネルを作成する必要はありません。モバイル端末からインスタンスへの初回ログイン後に、モバイルアプリ用のチャネルがシステムで自動的に作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. バナーフレームで歯車アイコン ( ) をクリックして [システム設定] ウィンドウを開き、[通知] タブをクリックします。
2. [チャネルを作成] をクリックします。
3. 新規チャネル フォームでフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	デバイスまたはメールアカウントなど、チャネルの説明的な名前。
タイプ	チャネルのタイプ ◦ メール：メール メッセージ用。 **注:** メールアドレスを持つすべてのユーザーには、通知が送信された後に自動的に作成されるプライマリ メール チャネルがあります。 ◦ **SMS**：SMS メッセージ用。 ◦ 音声：電話メッセージ用。 ServiceNow モバイルアプリケーションまたはカスタムプッシュアプリケーションを使用している場合、ユーザーがモバイル端末からインスタンスに初回ログインした後、モバイルアプリ用チャネルがシステムで自動的に作成されます。
メールアドレス	チャネルのメールアドレス。
電話番号	SMS メッセージまたは音声メッセージ用の電話番号。
サービス プロバイダー	SMS メッセージのサービス プロバイダー。

4. [保存] をクリックします。
システムはチャネルを作成して有効にし、通知チャネルのリストに追加します。

次のタスク

新しい通知チャネルで通知を受信するには、個々の通知のチャネルを有効にする必要があります。通知のチャネルを有効にした後は、チャネルで受信する通知をさらに制御するための条件を設定できます。詳細については、「通知条件を適用する」を参照してください。

通知チャネルを修正する

通知のチャネル情報を更新することができます。

始める前に

必要なロール：なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. バナーフレームで歯車アイコン ( ) をクリックして [システム設定] ウィンドウを開き、[通知] タブをクリックします。
2. [通知チャネル] セクションで、該当するチャネル行またはチャネル名の横にある右矢印 (>) をクリックします。
3. [チャンネルの編集] フォームで、フィールドを更新します (フォーム フィールドの説明については、通知チャネルを作成するを参照してください)。
4. [保存] をクリックします。

タスクの結果
変更を加えたチャネル情報が更新され、保存されます。

通知チャネルを削除する

通知チャネルを削除して、チャネルを通じて通知を受信しないようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. バナーフレームで歯車アイコン ( ) をクリックして [システム設定] ウィンドウを開き、[通知] タブをクリックします。
2. [通知チャネル] セクションで、該当するチャネル行またはチャネル名の横にある右矢印 (>) をクリックします。
3. [チャネルを編集] フォームで、[削除] をクリックします。

タスクの結果
システムで通知チャネルのリストからチャネルを削除し、そのチャネルに通知を配信しなくなります。

通知条件を適用する

さまざまな条件とフィルターを設定して、受信する通知を制御します。また、メールダイジェスト、およびチャネルごとの個別通知の配信を有効または無効にすることもできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて

- ダイジェストが通知に使用可能な場合、メールダイジェストを有効または無効にします。メールダイジェストは、指定した時間間隔の間の通知アクティビティをまとめた単一のメールです。アドミンが通知のメールダイジェスト コンテンツを設定します。
- 通知を受信したチャネルを有効または無効にします。
- 通知を受信するタイミングを決定する、事前設定されたスケジュールとフィルターを設定します。
- より詳細なフィルター条件を設定して、配信される通知を制限します。

手順

1. システム設定の歯車アイコン ( ) を選択して、[システム設定] ウィンドウを開きます。
2. [通知] タブを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 次の方法で通知を選択します。
   a. [カテゴリ別の通知] セクションで、表示するカテゴリの行または右矢印 (>) を選択します。
   b. カテゴリの通知のリストで、編集する通知の行、または通知の横にある右矢印 (>) を選択します。
4. オプション: 通知のメールダイジェストを有効または無効にして、メールダイジェストが利用可能な場合は以下を行います。
   a. [メールダイジェスト] スイッチを選択します。
      スイッチが緑色の場合はメールダイジェストが有効で、スイッチがグレーの場合はオフです。
   b. ダイジェストを有効にするには、通知を蓄積しておく [間隔] (時間の長さ) を選択します。

   この間隔は、指定された間隔の間、通知アクティビティが最初に発生したときに開始されます。たとえば、間隔に [毎日] を選択し、最初の通知が 07:00 に発生した場合、システムでは 07:00 に通知の蓄積を開始し、翌日の 07:00 に停止します。この間隔が終了するとすぐに、ダイジェスト間隔中にトリガーされた個々の通知を送信する代わりに、メールダイジェストが送信されます。ダイジェストをオフにすると、システムではすぐに通知の蓄積を停止し、メール ダイジェストは送信されません。
5. チャネルのスイッチを切り替えると、通知を受信するチャネルを有効または無効にできます。
6. 通知配信の基準を適用するには、その通知のチャネルの行またはチャネルの横にある右矢印 (>) を選択します。
   a. [条件を適用] フォームに入力します。

フィールド	説明
[Schedule (スケジュール)]	通知を受信できる時間と受信できない時間を決定します。
フィルター	通知を送信できる時間を決定するクライテリアを持つ事前設定されたフィルター。たとえば、ネットワークの問題で優先度 **1 - 重大**のインシデントがオープンになったときに通知を送信する条件を持つフィルターを、選択することができます。
詳細フィルター	条件ビルダーを使用して追加のクライテリアを作成するチェック ボックス。 チェック ボックスをオンにすると、[テーブル] と [条件] フィールドが表示されます。
テーブル	通知のテーブル。たとえば、インシデント関連の通知を選択した場合は、インシデント [incident] テーブルを選択できます。
条件	受け取る通知を制限する条件を必要なだけ定義します。たとえば、特定の構成アイテム (CI) のインシデントコミュニケーション計画が作成された場合にのみ、通知を受けるように選択できます。

   b. [保存] を選択します。

システムイベント

ServiceNow のシステムイベントは、プロセスを自動化し、プラットフォームの効率を維持するために重要です。ビジネスルール、通知、ワークフロー、およびその他のアクションのトリガーとして機能し、タスクをタイムリーかつ一貫して実行できます。これらのイベントを監視して応答すること

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

で、組織は運用を合理化し、応答時間を改善し、ユーザーエクスペリエンスを向上させることができます。

開始するには

システムイベントの詳細 システムイベントがどのようにアクションのトリガーとして機能し、プロセスの自動化を可能にするかについて説明します。	**システムイベントの構成** アクションをトリガーしてプロセスを自動化するシステムイベントを設定および管理します。	
システムイベントの管理 システムイベントを外部システムやアプリケーションに接続して、シームレスなデータ交換と自動化されたワークフローを実現します。	**システムイベントに関する参照情報** 利用可能な事前定義されたシステムイベントとその使用方法の詳細を提供します。	

トラブルシューティングとヘルプ

- システムイベントに関する質問をし、その他のリソースを調べる - ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

システムイベントの詳細

イベントは、特定の条件が発生したときにログに記録し、それに応じて何らかのアクションを実行するために使用される特別なレコードです。

システムイベントの概要

システムイベントがどのようにアクションのトリガーとして機能し、プロセスの自動化を可能にするかについて説明します。

システムイベントを活用するメリットを実現するには、インスタンスで次のタスクを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- イベントの作成
- イベントのログ記録
- 自動ジョブスケジューリングの実装
- イベントの移動
- イベントの登録
- イベントの再処理
- ワークフローから通知にイベントパラメーターを渡す

システムイベントユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
アドミニストレーター	アドミニストレーターは、システムイベントを活用して、プラットフォーム内の特定の出来事に基づいて自動化されたアクションとワークフローをトリガーし、非同期処理とレスポンシブな自動化を実現します。スクリプトまたはビジネスルールを使用してイベントを生成し、イベントレジストリに登録して、通知、スクリプトアクション、またはフローを使用して処理できます。
ビジネスアナリスト	ビジネスアナリストは、イベントを活用して特定のシステムアクティビティをキャプチャして傾向とプロセスを分析したり、ログを生成したり、分析ツールにデータを送信したりして、より適正な意思決定とプロセスの改善を実現します。
コンプライアンス責任者	コンプライアンス責任者は、イベントを使用して重要なアクティビティを記録したり、コンプライアンスレポートを生成したり、標準からの逸脱が検出されたときに是正措置を開始したりすることで、規制要件への準拠を確実に支援します。
カスタマーサポート	カスタマーサポートの従業員は、システムイベントを使用して、顧客の要求に対する自動応答をトリガーしたり、フォローアップタスクを作成したり、未解決のケースを適切なチームにエスカレーションしたりすることで、カスタマーサービスを強化します。
開発者	開発者は、システムイベントを作成および管理して、ユーザーのアクションやレコードの変更に応じてモジュールを統合し、ワークフローをトリガーし、カスタムロジックを実装して、拡張性と動的なシステム動作を確保します。
HR アドミニストレーター	HR プロフェッショナルは、システムイベントを使用して、従業員への更新通知、新規雇用時のオンボーディングワークフローの生成、退職時のドキュメントレビューのトリガーなどの HR プロセスを自動化します。
ITOM/ITSM	IT サービスマネージャーは、システムイベントを使用して、SLA 違反の通知の送信、インシデントのエスカレーション、タスクワークフローのトリガーなどの ITSM プロセスを監視および自動化し、効率的な IT サービスデリバリと SLA のコンプライアンスを確保します。
マーケティングチーム	マーケティングチームは、特定の条件 (顧客とのやり取りなど) が満たされたときに、イベントを使用してプロモーションメールの

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー (続く)

ユーザー	説明
	送信や CRM システムの更新などのキャンペーンアクションをトリガーすることで、顧客エンゲージメントを自動化します。
運用チーム	運用チームは、サービスの再起動、CMDB レコードの更新、関連するチームへのメンテナンススケジュールの通知などの是正措置を開始するイベントをトリガーすることで、運用アラートやシステムの変更を監視して対応します。
プロジェクトマネージャー	プロジェクトマネージャーは、システムイベントを使用して、プロジェクト更新の通知をトリガーしたり、タスクの依存関係を自動的に作成したり、マイルストーンが達成されたときにステークホルダーに更新したりして、プロジェクトの追跡とコミュニケーションを改善できます。
セキュリティアナリスト	セキュリティアナリストは、システムイベントを活用して、検出された脅威や脆弱性に対応して、アラートの作成、ログの生成、封じ込めワークフローの開始など、セキュリティインシデントへの即時対応をトリガーします。

システムイベントのメリット

システムイベントのメリット

メリット	機能	ユーザー
ユーザーは、特定の条件またはアクションによってトリガーされる新しいイベントを定義して、カスタマイズされたワークフローと自動応答を実現できます。	イベントの作成	開発者、アドミニストレーター、IT サービスマネージャー
システム動作の監査、デバッグ、監視のためにイベントアクティビティをログにキャプチャし、イベントのパフォーマンスとボトルネックに関するインサイトを提供します。	イベントログ	管理者、コンプライアンス責任者、セキュリティアナリスト
特定の時間または間隔で自動的に実行されるようにジョブをスケジュールし、手動介入なしでルーチンタスクが実行されるようにします。	自動ジョブスケジューリングの実装	運用チーム、IT サービスマネージャー、アドミニストレーター
キューまたはカテゴリ間でイベントを転送し、イベント駆動型システムでの処理の優先度と負荷分散の最適化に役立ちます。	イベントの移動	アドミニストレーター、開発者
カスタムイベントまたはシステム定義のイベントをプラットフォームで登録して、特定のアクションまたはワークフローのトリガーに使用できるようにします。	イベントの登録	開発者、アドミニストレーター
失敗したイベントや不完全なイベントを再処理する機能を提供し、システムの信頼性を確保し、エラーの影響を最小限に抑えます。	イベントを再処理する	IT 運用チーム、開発者、アドミニストレーター
ワークフローから通知へのコンテキストデータのシームレスな転送を可能にし、受信者にとって関連性のある実用的な情報がメッセージに含まれるようにします。	ワークフローから通知にイベントパラメーターを渡す	開発者、IT サービスマネージャー、HR プロフェッショナル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次に確認すべき詳細情報

システムイベントの構成と使用に関する詳細については、以下を参照してください。

- 「システムイベントの構成」
- 「システムイベントの管理」
- 「システムイベントに関する参照情報」

システムイベント

イベントは、特定の条件が発生したときにシステムがログに記録し、その条件に応じて何らかのアクションを実行するために使用する特別なレコードです。

システムは、ビジネスルールを使用してシステム条件を監視し、イベント [sysevent] テーブル (イベントログまたはイベントキューとも呼ばれます) のイベントレコードを生成します。

イベントを生成するビジネスルールは通常、次のスクリプトロジックを使用します。

[現在のレコードの一部の条件が true] の場合、[特定のイベントをキューに追加] します。

たとえば、[インシデントイベント] ビジネスルールの条件の一部は次のとおりです。

- ユーザーがインシデントレコードにコメントを追加する場合は、*incident.commented* イベントを追加します。
- ユーザーがインシデントレコードを追加する場合は、*incident.inserted* イベントを追加します。
- ユーザーがインシデントレコードを更新する場合は、*incident.updated* イベントを追加します。

イベント生成ビジネスルールは、GlideSystem *eventQueue* メソッドを使用してイベントレコードを挿入します。このレコードには通常、次の情報が含まれています。

イベントフィールド

フィールド	説明
名前	イベントの一意の名前。ベースラインイベント名には、影響を受けるレコードとトリガーアクション (*incident.commented* など) が含まれます。
Parm1	レコード Sys ID やフィールド値など、システムの他の部分にレコード情報を渡すために使用されるイベント固有のパラメーター。
Parm2	レコード Sys ID やフィールド値など、システムの他の部分にレコード情報を渡すために使用されるイベント固有のパラメーター。
テーブル	イベントが適用されるテーブル。これは、ビジネスルールが実行されたのと同じテーブルです。
インスタンス	このイベントが適用されるレコードの Sys ID。

スケジュール済みジョブは、イベントキューを定期的に読み取り、処理のために適切なハンドラーに転送します。ハンドラーは、イベントレコードの情報を使用して、次のようなアクションを実行します。

- スクリプトアクションを実行
- ジョブをスケジュール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 通知を送信
- ワークフローアクティビティをトリガー
- 滞留アクティビティモニターをトリガー

デフォルトでは、アプリケーションアクティビティの幅広いビューをカバーするイベントが提供されます。既存のイベントがニーズに合わない場合は、独自のイベントを作成してレコードの特定の変更を監視できます。

開発者トレーニングについては、ServiceNow® 開発者サイト の「スケジュールされたスクリプトの実行とイベントの目的」を参照してください。

[システムイベントおよびジョブダッシュボード] を使用して、システムイベント処理システムとスケジュール済みジョブ処理システムを監視します。

プラットフォームのアップグレード中のイベント処理

以下のプロパティを設定して、プラットフォームのアップグレード中に処理するイベントを決定します。

- **glide.event_processor.all_events_upgrade_safe**：プラットフォームのアップグレード中にすべてのイベントを処理する場合は **true** に設定します。デフォルト = **false**
- **glide.event_processor.upgrade_safe_events**：指定されたイベントのみが処理されることを示すイベント名のカンマ区切りリストを構成します。デフォルト = <空>

  このプロパティは、*glide.event_processor.all_events_upgrade_safe = false* の場合にのみ関連します。

イベントレジストリ

イベントレジストリには、システムが認識するイベントが一覧表示されます。登録されたイベントを使用して、スクリプトアクションや通知などの他のアクティビティを自動化します。

新しいイベントと、そのイベントを使用するビジネスルールを作成したら、それを登録する必要があります。

登録すると、メール通知とSMS 通知やスクリプトアクションなどのシステムの他の部分で、利用可能なイベントのリスト内のイベントを確認し、イベントが発生したときに対応することができます。

関連情報

イベントの登録

システムイベントの構成

事前に追加の構成を完了することなく、システムイベントを計画、構成、実装します。構成の概要にリストされているタスクに従って、自動ジョブスケジューリングを実装します。

構成の概要

自動ジョブスケジューリングの実装

[イベント登録] フォームの [キュー登録] リンクを使用して、メッセージ処理フレームワーク (自動ジョブスケジューリング) を実装します。

自動ジョブスケジューリングの実装

[イベント登録] フォームの [キュー登録] リンクを使用して、メッセージ処理フレームワーク (自動ジョブスケジューリング) を実装します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [パフォーマンスアナリティクス] > [システム] > [イベント登録]に移動します。
2. [新規] を選択して、新しいイベントを登録します。

   注: 既存のイベントを選択して構成を更新することもできます。

3. [イベント登録] フォームのバナーメッセージにある [キュー登録] リンクをクリックします。

   注: また、[キューレジストリ] リストページの [自動ジョブスケジューリングの無効化] ボタンを選択して自動ジョブスケジューリングを無効にすることもできます。

   新しいイベントを開始した場合は、[キューレジストリ] リストが表示されます。既存のイベントを選択した場合は、[キュー登録] の新規レコードが表示されます。
4. 新しいキューを作成するには、[新規] を選択します。
   [キュー登録] フォームが表示されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
キュー	キューの名前
アプリケーション	アプリケーションのスコープ
自動ジョブスケジューリング	自動ジョブスケジューリングを実装するオプション
イベント処理順序	イベントの処理方法を選択するオプション ◦ パラレル：複数のイベントを同時に処理します ◦ 順次：一度に 1 つのイベントのみを処理します。イベントは相互に依存しており、前のイベントが完了した後にのみ処理できます 注: 処理順序を構成してキューを送信すると、キューを編集することはできなくなります。キューを削除して、新しいキューを作成できます。
ジョブ構成タイプ	ジョブ構成のタイプ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[イベント処理順序] として [順次] を選択すると無効になります。[イベント処理順序] として [並列] を選択した場合、2 つのオプションがあります。 ◦ 定数：必要な数のジョブを作成します ◦ ノードを伴うスケール：ジョブにノード数を乗算します。このオプションは、利用可能なノードの数がわからない場合に使用できます
尺度値	ジョブの合計数は、選択したジョブ構成タイプに基づきます
ポーリング間隔	ジョブがこのキューのイベントをポーリングして処理する頻度を決定します
説明	このキューの関連情報を説明するオプションのフィールド

6. [**Submit** (送信)] をクリックします。
[キューレジストリ] リストが表示されます。また、最近のキューに加えられた更新も表示されます。
7. 最近追加したキューを選択します。
[キュー登録] フォームが表示されます。
8. [関連リスト] セクションまで下へスクロールします。
9. [キュー詳細] 関連リストで [ステータス] エントリを選択します。

   注: 新しいキューが送信されたため、[ステータス] エントリは [アクティブ] になります。

   [キュー詳細] フォームが表示されます。
10. オプション: 要件に従って、このキューのジョブの数を更新します。
すべてを構成する必要なく、要件に応じて手動でスケールアップまたはスケールダウンできるようになり、最終的には構成ミスを回避できます。
11. オプション: 自動ジョブスケジューリングなしでキューを以前の構成にロールバックする場合は、[キュー登録] フォームの [ロールバック] 関連リンクをクリックします。

    注: [ロールバック] 関連リンクは、自動ジョブスケジューリング構成を使用している場合にのみ表示されます。

12. オプション: このキューの既存のジョブ構成を取得する場合は、[構成を取得 **(Retrieve Configurations)]** を選択します。

    注: このプロセスは、自動ジョブスケジューリング構成を使用している場合にのみ可能です。

    提案されたキュー名のキューが手動ジョブスケジューリング構成に既に存在する場合は、既存のキューの構成が取得されます。その後、必要に応じて検証および更新できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムイベントの管理

システムイベントの管理には、自動化を推進してプロセスを簡素化するための、イベントの作成、監視、処理が含まれます。アドミニストレーターと開発者は、カスタムイベントを定義してシステムに登録し、これらのイベントに応答するアクションまたはワークフローを設定できます。この機能により、効率的なタスク実行が保証され、システムのモニタリングが向上し、より堅牢なエラー処理が可能になり、運用の信頼性が強化されます。

システムイベント管理の概要

- イベントの作成

  カスタムシステムイベントを作成します。

- イベントの移動

  優先度の高いイベントをデフォルトのキューから独立したキューに移動することで、実行プロセスを迅速化します。

- ワークフローから通知にイベントパラメーターを渡す

  レコードまたは関連レコードに関する情報をワークフローから通知に送信する 2 つのイベントパラメーターを渡します。

- イベントの登録

  特定のテーブルのイベントと、イベントをトリガーするビジネスルールを登録します。

- イベントを再処理する

  テストまたは診断の目的で、イベントを再度トリガーします。

システムイベントに関する参照情報

詳細については、「システムイベントに関する参照情報」を参照してください。

イベントの作成

適切な既存のイベントがない場合は、独自のイベントを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
gs.EventQueue 関数はバックエンドと直接連携するため、gs.EventQueue() によって呼び出されるビジネスルールは呼び出されません。

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [イベント] > [レジストリ]に移動し、[新規] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

イベント登録フォームの完了

フィールド	説明
イベント名	新しいイベントの名前。
テーブル	このイベントのデータベーステーブル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: イベントと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみがリストに表示されます。
キュー	イベントがトリガーされたときに入れられるキューの名前。 小文字のみを使用し、アンダースコア (_) 以外の特殊文字は使用しないでください。たとえば、`my_queue`。「カスタムキューを使用してイベントを処理する」を参照してください。
優先度	メッセージが処理される順序。値が小さいほど優先度が高くなります。 注: com.glide.sysevent.priority.enabled システムプロパティはデフォルトで有効になっています。無効にすると、イベント処理は優先度別に実行されません。
問い合わせユーザーのアクセス	制限付き申請者アクセスの設定。 ◦申請者制限：リソースに対する呼び出しは手動で承認する必要があります。 ◦申請者追跡：リソースに対する呼び出しは自動的に承認されます。
解雇者	イベントを実行するビジネスルールの名前。このフィールドは参照専用で、どのプロセスにも使用されません。イベントを再度見つけるのに十分な情報があることを確認します。
説明	イベントの目的の簡単な説明。

3. [ビジネスルール] 関連リンクをクリックします。
4. ベースシステムテーブルのイベントを作成する場合は、テーブルの既存のイベントビジネスルールを選択します。

   Example
   たとえば、*`sc request events`* ビジネスルールを選択してカスタム要求イベントを作成します。
5. 既存のイベントビジネスルールを更新する場合は、[スクリプト] に新しい条件を追加します。

   Example
   次のサンプルスクリプトは、ユーザーのシステム ID が parm1 で、ユーザーのユーザー名が parm2 の *`request.commented`* イベントを追加します。

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue('request.commented', current, gs.getUserID(),
 gs.getUserName());
}
```

6. カスタムテーブルのイベントを作成する場合は、データベース操作の後に実行される新しいビジネスルールを作成します。

   Example
   たとえば、次のビジネスルールは、マーケティングイベントと呼ばれるカスタムアプリケーションに対していくつかのイベントを定義します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベントビジネスルールのサンプル

フィールド	値
名前	出席者のイベント
テーブル	出席者 [x_snc_marketing_ev_attendee]
アプリケーション	マーケティングイベント
詳細	選択済み
時期	トランザクションの後
挿入	選択済み
更新	選択済み
削除	選択済み
スクリプト	次のようなカスタムスクリプトを追加します。 ◦現在のレコードで 1 つ以上の条件をチェックします。 ◦gs.eventQueue() メソッドを呼び出し、イベント名を指定します。 コードサンプルを参照してください。

注: [フィルター条件]、[ロールの条件]、または [条件] 値を追加する場合は、想定どおりにビジネスルールが実行されることを確認します。

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
   //This function will be automatically called when this rule is
 processed.
        //Add event when attendee inserted
        if(current.operation() == 'insert' &&
 current.marketing_event.changes()) {
                gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added',
 current,
current.marketing_event, current.email);
        }
        //Add event when marketing event changes
        if(current.operation() == 'update' &&
 current.marketing_event.changes()) {
                gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted',
 previous,
previous.marketing_event, previous.email);
                gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added',
 current,
current.marketing_event, current.email);
        }
        //Add event when attendee deleted
        if(current.operation() == 'delete') {
                gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted',
 current,
              current.marketing_event, current.email);
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
}
})(current, previous);
```

7. イベントを登録します。

次のタスク
イベントを処理するスクリプトアクションまたは通知を作成します。

関連情報
- イベントの登録
- スクリプトアクション

イベントの移動

優先度の高いイベントをデフォルトのキューから独立したキューに移動することで、実行プロセスを迅速化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [イベント登録] に移動します。
   登録されているイベントのリストが表示されます。
2. 移動するイベントを選択します。
   選択したイベントのイベント登録フォームが表示されます。
3. [デフォルトキューに移動] を選択して、現在のキューからイベントを移動し、そのキューの実行を迅速化します。

   注: 現在デフォルトのキューが表示されている場合は、[適応イベントキューに移動] オプションを選択できます。

   プロセッサーが一度に実行できるのは 1 つのイベントのみです。したがって、イベントをキューに移動すると、プロセッサーが利用可能な場合にのみイベントが実行されます。

4. オプション: **[System Diagnostics]** > [統計] > [適応イベント] に移動して、イベントの平均実行時間を追跡します。
   動きの遅いイベントを選択し、必要に応じてキューを変更できます。イベントを登録してイベント登録リストに表示することもできます。

ワークフローから通知にイベントパラメーターを渡す

レコードまたは関連レコードに関する情報をワークフローから通知に送信する 2 つのイベントパラメーターを渡します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [システムポリシー] > [イベント] > [レジストリ]に移動し、呼び出す新しいイベントを定義します。
2. ワークフローからイベントを呼び出すアクティビティステップを作成し、2 つの可能なパラメーターを割り当てます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのパラメーターは、要求アイテム番号の *current.number* など、ワークフローをトリガーしたレコードの参照またはフィールドにすることができます。他のテーブルのレコードにドット連結することもできます。イベントは、トリガーされる通知にパラメーター情報を送信します。

3. *event.parm1* と *event.parm2* を使用して、メールスクリプトで通知のパラメーターを取得します。
例：

```
var string = event.parm1.toString();
template.print(string);
```

Example:
システム ID を使用する別の例では、ワークフローをトリガーしたレコード内のすべての要素にアクセスできます。たとえば、このようなスクリプトを使用して、変更または要求に関する情報をサポート担当者に送信します。

```
var id = event.parm1.toString();
var gr = new GlideRecord('sc_req_item');
gr.get('sys_id', id);
if (gr.next()){
   // Do something.
}
```

関連情報

メール通知用のスクリプティング

イベントの登録

特定のテーブルのイベントと、イベントを発生させるビジネスルールを登録できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. イベントを登録するには、[システムポリシー] > [イベント] > [レジストリー] を参照し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

イベント登録フォームの完了

フィールド	説明
イベント名	新しいイベントの名前。
テーブル	このイベントのデータベーステーブル。 注: イベントと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみがリストに表示されます。
キュー	イベントがトリガーされたときに入れられるキューの名前。 小文字のみを使用し、アンダースコア (_) 以外の特殊文字は使用しないでください。たとえば、`my_queue`。「カスタムキューを使用してイベントを処理する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
優先度	メッセージが処理される順序。値が小さいほど優先度が高くなります。 注: com.glide.sysevent.priority.enabled システムプロパティはデフォルトで有効になっています。無効にすると、イベント処理は優先度別に実行されません。
問い合わせユーザーのアクセス	制限付き申請者アクセスの設定。 ◦申請者制限：リソースに対する呼び出しは手動で承認する必要があります。 ◦申請者追跡：リソースに対する呼び出しは自動的に承認されます。
解雇者	イベントを実行するビジネスルールの名前。このフィールドは参照専用で、どのプロセスにも使用されません。イベントを再度見つけるのに十分な情報があることを確認します。
説明	イベントの目的の簡単な説明。

イベントを再処理する

テストまたは診断の目的で、イベントを再度開始することができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムログ] > [イベント] に移動します。
2. イベントを開きます。
3. [関連リンク] で、[再処理イベント] をクリックします。
   イベントがイベントキューに戻ります。

システムイベントに関する参照情報

参照トピックでは、システムイベントに関する情報を提供します。

イベントログ

イベントログには、Now Platform 内で発生するすべてのシステムイベントが記録されます。

このログは、発生するすべてのイベントについて次の情報を提供します。

イベントログ

フィールド	説明
作成日時	インスタンスを実行しているマシンのロケールのイベントの日時。
名前	イベント登録にリストされているイベントの名前。
URI	イベントを生成した HTTP クエリ。
Parm1	イベントと受信者に依存するイベント固有の値。
Parm2	イベントと受信者に依存するイベント固有の値。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベントログ (続く)

フィールド	説明
テーブル	このイベントで機能するデータベーステーブル。
処理済み	イベントの処理が開始された日時。この時刻は、インスタンスを実行しているマシンのロケールを反映しています。
処理時間	このイベントの処理に要した時間 (ミリ秒)。
キュー	プロセッサーキュー名。

イベント状況

イベント状況は、イベントがライフサイクルのどこにあるかを示します。

イベント状況

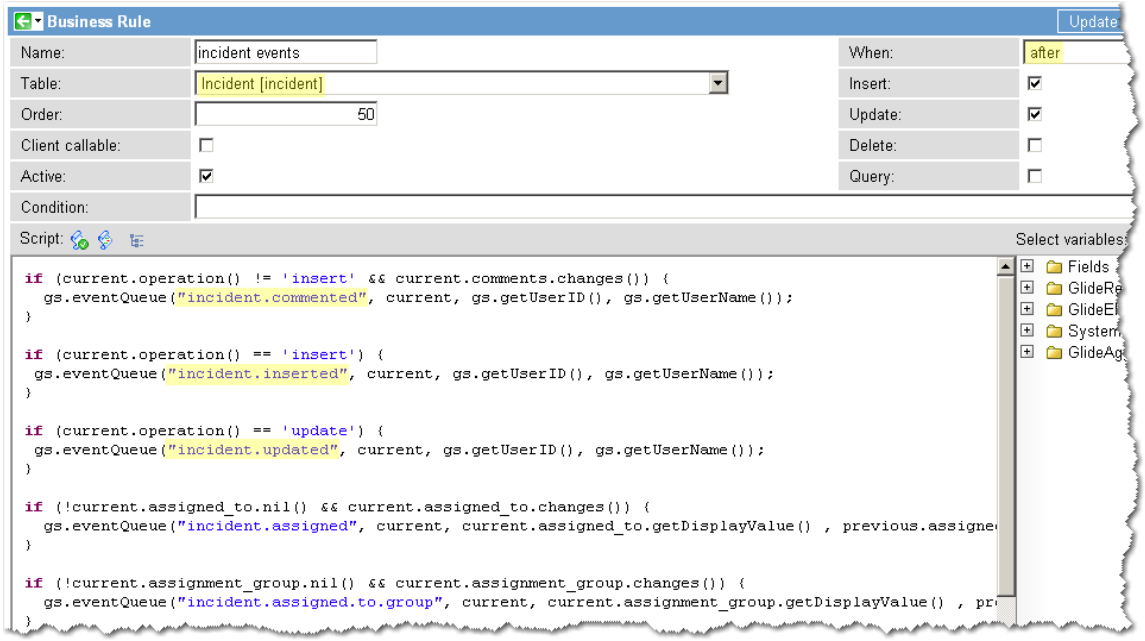
状況	説明
準備完了	システムがイベントを作成し、キューで処理を待機しています。
処理日時	イベントが正常に実行されました。イベントは、処理時に必ずしもそれ以上のアクションをトリガーするわけではありません。追加の機能では、 イベントを使用する必要があります。
エラー	処理中にイベントでエラーが発生しました。このステータスは、多くの場合、無効なイベントパラメーターが原因で発生します。イベントを再処理すると、エラーが解決する場合があります。
転送済み	イベントがイベント [sysevent] テーブルの別のシャードにローテーションされました。イベントがローテーションされると、アクティブなシャードに重複レコードが作成されて処理されます。スケジュール済みジョブは、キュー内の次のイベントを処理しますが、その前に複数のイベントを処理する必要があるため、いつ発生するかを予測できません。したがって、イベントを再処理できます。「イベントを再処理する」を参照してください。

インシデントイベントビジネスルール

インシデントイベントビジネスルールはシステムに付属しており、インシデントテーブルのさまざまなアクションによってトリガーされるいくつかのイベントを定義します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントイベントビジネスルール



このビジネスルールはいくつかのイベントを定義しており、そのうちの 3 つはインシデントテーブルのレコードが挿入または更新された後にトリガーされます。最初のスクリプトは次のとおりです。

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue("incident.commented", current, gs.getUserID(),
 gs.getUserName());
}
```

このスクリプトの条件では、既存の (挿入されていない) インシデントレコードの [コメント] フィールドを変更する必要があります。この条件が true の場合、プラットフォームは `incident.commented` イベントをイベントキューに追加します。

2 番目の条件では、イベントがキューに追加される前にレコードが挿入される必要があります。

```
if (current.operation() =='insert') {
```

3 番目の条件は、インシデントレコードが更新されるたびに true になります (最初のスクリプトで指定された [コメント] フィールドの更新を含む)。

```
if (current.operation() == 'update')
```

各スクリプトの [then] 部分である *`gs.eventQueue`* 関数は、イベントをイベントキューに追加します。このステートメントでは、括弧とともに次の構文を使用します。

```
gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(),
 gs.getUserName());
```

`gs.eventQueue` 関数は、次のパラメーターを受け取ります。

gs.eventQueu パラメーター

フィールド	入力値
名前	トリガーされたイベントの名前。引用符で囲まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

gs.eventQueu パラメーター (続く)

フィールド	入力値
レコード	スクリプト内の条件が *true* と評価されたときに参照されるレコード。通常、これは *current* として表されます。これは、ビジネスルールが適用されている現在のレコードを意味します。ビジネスルールがスケジュール済みジョブの一部としてトリガーされる場合は、代わりに GlideRecord 引数を使用します。
Parm 1	イベントとともにシステムまたはレコード情報を渡すために使用できるオプションのパラメーター。たとえば、GlideSystem API 呼び出し *`gs.getUserID()`* は、現在のレコードを操作したユーザーのシステム ID を文字列値として渡します。他のスクリプトは、`${event.parm1}` 形式を使用して、この文字列値を parm1 として参照できます。
Parm 2	イベントとともにシステムまたはレコード情報を渡すために使用できるオプションのパラメーター。たとえば、GlideSystem API 呼び出し *`gs.getUserName()`* は、現在のレコードを操作したユーザーのユーザー名を渡します。他のスクリプトは、`${event.parm2}` 形式を使用して、この文字列値を parm2 として参照できます。

注: gs.EventQueue 関数はバックエンドと直接連携するため、gs.EventQueue() によって呼び出されるビジネスルールは呼び出されません。

グローバルイベント

インスタンスには、特定の条件が発生したときにビジネスルールからトリガーされる *`global_events()`* と呼ばれるグローバル関数があります。

この関数は、インスタンスが次の場合にトリガーされます。

- 新しいレコードの挿入
- 既存レコードの更新
- 既存のレコードへのコメントの追加
- ユーザーへのレコードの割り当て
- レコードの非アクティブタイマーの超過

たとえば、`change_request` テーブルのビジネスルールに global.events(current) スクリプトを追加すると、インスタンスによって次のイベントが自動的に設定されます。

- change_request.inserted
- change_request.updated
- change_request.commented
- change_ request.assigned
- change_ request.inactive

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトアクション

スクリプトアクションを使用して、構成アイテム (CI) の変更や失敗したログイン試行の管理など、さまざまなタスクを実行するサーバー側スクリプトを作成できます。スクリプトアクションはイベントによってのみトリガーされます。

構成

新しいスクリプトアクションを作成するには、[システムポリシー **(System Policy)]** > [イベント **(Event)]** > [スクリプトアクション]に移動し、[新規 **(New)]** をクリックします。

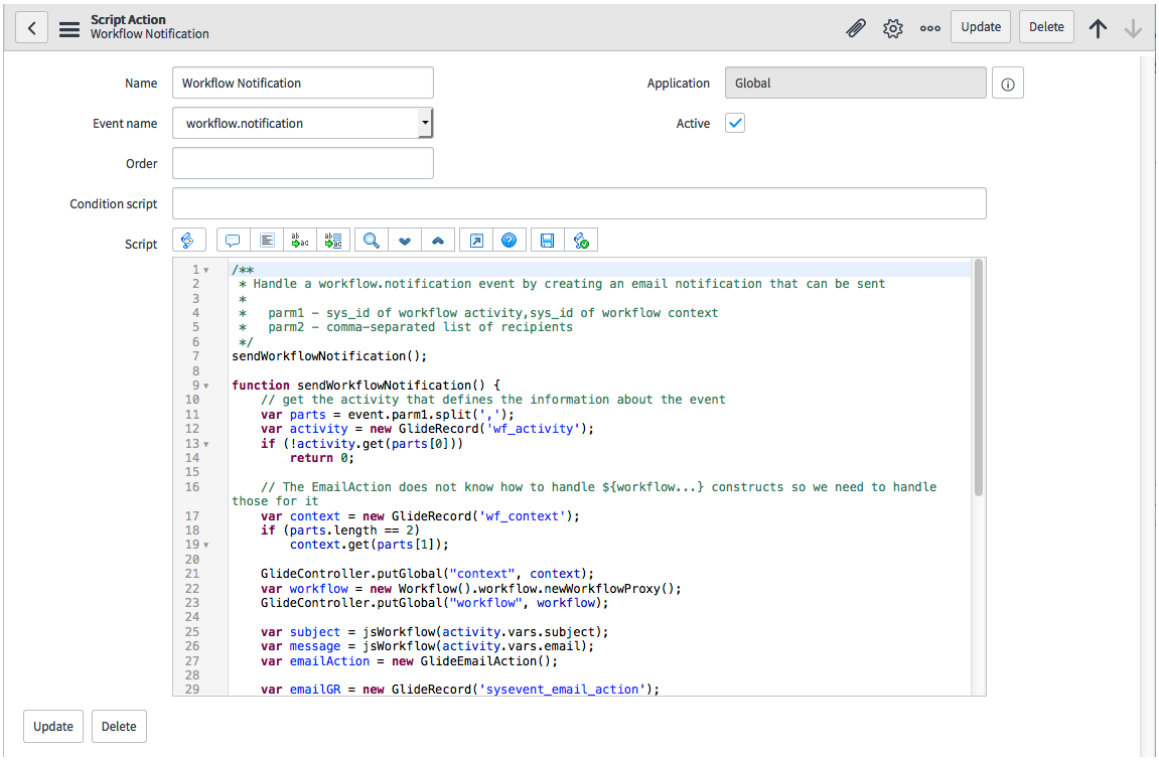
スクリプトアクション

フィールド	説明
名前	スクリプトアクションの一意の名前。
アプリケーション	スクリプトが含まれるアプリケーション。
イベント名	このスクリプトに使用するイベント。目的に合ったスクリプトアクションのイベントが見つからない場合は、新しいイベントを作成できます。
アクティブ	スクリプトアクションを有効または無効にするチェックボックス。スクリプトアクションを有効にするには、**true** を選択します。
実行順序	スクリプトが実行される順序。
条件スクリプト	スクリプトを実行する条件のステートメント。条件が true と評価された場合にのみ、[スクリプト] フィールドが解析されます。スクリプトに条件ステートメントを含める場合は、このフィールドを空のままにします。
スクリプト	定義された条件が true と評価されたときに実行されるスクリプト。このスクリプトでは、次の 2 つの追加オブジェクトを使用できます。 • `event`：GlideRecord - これが呼び出される原因となった sysevent。イベントでこの最初のパラメーターを取得する場合は、2 番目のパラメーターに `event.parm1` または `event.parm2` を使用します。イベントの日付/時刻には、`event.sys_created_on` を使用します。イベントを作成したユーザー ID (ユーザーが関連付けられている場合) を取得するには、`event.user_id` を使用します。 • `current`：`GlideRecord` - 代理でスケジュールされたイベント (インシデントなど)。

ワークフローアクティビティのメール通知を作成するスクリプトアクションのサンプル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトアクションワークフロー



変更イベントビジネスルールのサンプルスクリプト

ベースライン変更イベントビジネスルールにはいくつかのスクリプトがあります。

このビジネスルールは、変更要求が挿入または更新された後に発生するイベントを定義します。

```
if (current.operation() == 'insert') {
 gs.eventQueue("change.inserted", current, gs.getUserID(),
 gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'update') {
 gs.eventQueue("change.updated", current, gs.getUserID(),
 gs.getUserName());
}

if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes()) {
  gs.eventQueue("change.assigned", current,
 current.assigned_to.getDisplayValue() ,
 previous.assigned_to.getDisplayValue());
}

if (current.priority.changes() && current.priority == 1) {
  gs.eventQueue("change.priority.1", current, current.priority,
 previous.priority);
}

if (current.risk.changes() && current.risk== 1) {
  gs.eventQueue("change.risk.1", current, current.risk, previous.risk);
}

if (current.start_date.changes() || current.end_date.changes() ||
 current.assigned_to.changes()) {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  if (!current.start_date.nil() && !current.end_date.nil()
 && !current.assigned_to.nil()) {
    gs.eventQueue("change.calendar.notify", current, current.assigned_to,
 previous.assigned_to);
  }

  // Remove from previous assigned to, due to assigned_to changing
  if (!previous.assigned_to.nil()) {
      if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes() &&
         (!previous.start_date.nil() && !previous.end_date.nil())) {
        gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current,
 current.assigned_to, previous.assigned_to);
      }
    }
  // Remove old calendar from current assigned to, due to date changing
  else if (!current.assigned_to.nil()) {
     if ((current.start_date.changes() && !previous.start_date.nil()) ||
         (current.end_date.changes() && !previous.end_date.nil())) {
       gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current,
 current.assigned_to, current.assigned_to);
     }
  }
}
```

状況管理

状況管理を使用すると、アドミニストレーターは、事前定義された状態リストを通してレコードをどのように移行させるかを制御する状況モデルと状況移行を定義できます。

状況移行の例は、施設要求の [ステータス] フィールドが [割り当て] ステータスから [対応中] ステータスに移行した場合などです。

状況管理は、すべてのインスタンスで有効です。

状況モデルとは

状況モデルは、レコードのライフサイクルを通じて予想されるレコードワークフローを説明する状況のリストです。状況モデルは、タスクテーブルを拡張する任意のテーブルに対して定義できます。状況モデルは、特定のタスクタイプに許可される状況移行の定義を簡素化します。

状況モデル [sys_state_model] テーブルで、状況モデルの名前と、状況モデルが適用されるタスクテーブルを定義します。条件ビルダーを使用して、状況モデルをレコードに適用するための条件と、状況間を移動するために必要な条件を指定します。

たとえば、航空券予約の新しいカスタムアプリケーションの状況モデルを定義できます。カスタムアプリケーションには、保留、確認済み、完了、キャンセルの 4 つの状態がある予約要求 [reservation_request] テーブルがあります。予約要求テーブルを対象とする状況モデルを定義してから、4 つの各状況の状況移行を定義できます。状況モデルを有効にしたときの [ステータス] フィールドの選択リストには、状況移行の条件で許可されている選択肢のみが含まれています。

注: 状況管理には、通常、緊急、および標準の変更要求状況モデルのコピーであるサンプルの状況モデルが含まれています。デフォルトでは、これらのサンプルは有効になっていません。これらは、状況モデルを持たないタスクテーブルの状況モデルと移行を開発するためのサンプルとしてのみ使用してください。これらの変更要求に対するサンプルの状況モデルを有効にしてから変更することはしないでください。そのようにすると、既存の変更要求の移行が中断されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状況移行とは

状況移行は、テーブルに定義された各ステータスを開始または終了するための条件のリストです。状況移行 [sys_state_transition] テーブルで条件ビルダーを使用して、各ステータスの開始または終了に必要な条件のリストを作成します。

ユーザーが無効なステータスを選択しないようにするため、レコードのステータスの更新は、状況移行に違反する場合は拒否されます。それが、ユーザー入力、スクリプト、REST や SOAP などの Web API、またはその他のソースを介して行われるかどうかは関係ありません。

状況移行は、ターゲットタスクテーブルの [ステータス] フィールドの選択リストを制御し、基礎となるプロセスに準拠していないか、移行に対して定義された条件を満たさないステータス値を選択できないようにします。

たとえば、[完了] ステータスへの移行条件が「 ステータスが確認済み」である場合、[確認済み] ステータスのレコードのみが [完了] ステータスに移行できます。レコードが [確認済み] ステータスの場合、[ステータス] フィールドの選択リストで選択できるのは [完了] のみです。

状況モデルと移行を追加する

状況モデルと移行を追加して、ステータス間を移動するための条件を指定します。

始める前に
必要なロール：state_model_admin または admin

このタスクについて
本番インスタンスに展開する前に、非本番インスタンスで状況モデルを開発してテストします。

手順

1. [すべて] > [状況管理] > [状況モデル]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

状況モデルのフィールド

フィールド	説明
名前	この状況モデルのわかりやすい名前。
テーブル	この状況モデルが適用されるテーブル。
アプリケーション	デフォルトで [グローバル] に設定されます。
順番	ターゲットテーブルに対してこの状況モデルが評価される順番。状況モデルは、番号の小さいものから大きいものへと番号順に評価されます。 必要に応じて後で新しい状況モデルを挿入できるように、数字の間を飛ばしてください。たとえば、最初に評価する状況モデルに 10 を入力し、次に評価する状況モデルに 20 を入力します。
有効	この状況モデルが有効であることを示します。状況モデルの状況移行を定義するまで、このチェックボックスをオフにしておきます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	この状況モデルの説明。
条件	この状況モデルをレコードに適用するための条件を設定する条件ビルダー。 たとえば、ネットワーク要求とセキュリティ要求に異なる状況モデルがある場合、[カテゴリがネットワーク **(Category is Networking)**] と [カテゴリがセキュリティ **(Category is Security)**] という異なる条件を追加できます。
共通終了条件	あるステータスから別のステータスに移行するために必要な共通の条件を設定する条件ビルダー。

4. フォームのコンテキストメニューを開いて、[保存] をクリックします。
[状況移行] 関連リストが表示されます。
5. [状況移行] 関連リストで [新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

状況移行のフィールド

フィールド	説明
状況モデル	この状況移行を使用する状況モデル。
状況	たとえば [準備完了] や [処理中] など、この移行がコントロールするステータス。
アプリケーション	デフォルトで [グローバル] に設定されます。
順番	この状況移行が評価される順番。状況移行は、番号の小さいものから大きいものへと番号順に評価されます。 たとえば、最初の事前定義されたステータスが [新規] の場合、ステータスの開始と終了の条件が最初に評価されるように、そのステータスに最小の順序番号を指定します。 必要に応じて後で新しい状況移行を挿入できるように、数字の間を飛ばしてください。たとえば、最初に評価する状況移行に 10 を入力し、次に評価する状況移行に 20 を入力します。
ターミナルステータス	このステータスからの移行がない場合に選択されます。
説明	この状況移行の説明。 たとえば、[評価] ステータスの [説明] として、[新しいステータスは評価ステータスにのみ移行できる `(New state can move only to Assess state)`] を指定することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
移行条件	このステータスに移行するための条件を設定する条件ビルダー。
終了条件	このステータスを終了するための条件を設定する条件ビルダー。

7. [送信] をクリックします。
   状況モデルフォームが再度開き、新しい移行が関連リストに追加されます。
8. 残りのステータスの状況移行の追加を続行します。
9. 状況モデルフォームへの状況移行の追加が完了したら、[アクティブ] チェックボックスをオンにして、[更新] をクリックします。

状況モデルを使用してプロセスフローと UI アクションを実装する

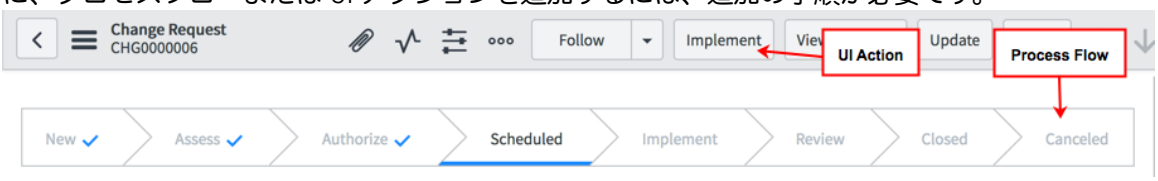
状況モデルを使用してプロセスフローと UI アクションを実装することができます。

始める前に

必要なロール：state_model_admin または admin

このタスクについて

状況モデルは、フォーム内のステータス間を移行するための選択肢を制限する方法を提供します。状況モデルのみを設定した場合、ユーザーはフォーム内で手動で状況を変更します。次の例に示すように、プロセスフローまたは UI アクションを追加するには、追加の手順が必要です。



手順

1. テーブルの [状況] フィールドの選択肢を確認し、それらの移行を作成したことを確認します。
   [ステータス] フィールドの選択肢を追加する方法の詳細については、「ステータスフィールドの選択肢の値のベストプラクティス」を参照してください。
2. 状況モデルを作成した後、プロセスフローを定義します。
   プロセスフローの詳細については、「プロセスフローフォーマッター」を参照してください。
3. 必要に応じて、状況間を移行するための UI アクションを定義します。
   UI アクションの詳細については、「UI アクション」を参照してください。

タスクの結果

状況モデルを有効にすると、定義された状況移行のみが [状況] フィールドの選択リストに含まれ、プロセスフローと UI アクションが実装されます。

状況モデルとともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが、状況モデルとともにインストールされます。

状況モデルとともにインストールされるテーブル

状況モデルは、次のテーブルを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
状況モデル [sys_state_model]	状況モデルの名前と、状況モデルがターゲットとするテーブルを定義します。また、状況モデルをレコードに適用するための条件と、任意のステータスから他のステータスに移行するための共通条件も定義します。
状況移行 [sys_state_transition]	ターゲットテーブルの各レコードが、そのテーブルに事前定義された各ステータスに移行する方法 (開始条件) およびそのステータスから移行する方法 (終了条件) を定義します。

状況モデルとともにインストールされるロール

状況モデルは以下のロールを追加します。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

状況モデルアドミニストレーター	説明	ロールを含む
[state_model_admin]	ユーザーはタスクテーブルの状況モデルを追加、変更、削除できます。	なし

状況モデルアドミニストレーター **[state_model_admin]**

タスクテーブルの状況モデルを追加、変更、削除します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

状況モデルとともにインストールされるスクリプトインクルード

状況モデルは以下のスクリプトインクルードを追加します。

スクリプトインクルード	説明
TableChoiceUtils	テーブルフィールドの選択リストを取得するためのユーティリティクラス。

状況モデルとともにインストールされるクライアントスクリプト

状況モデルは以下のクライアントスクリプトを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
ステータスの選択肢を入力 (Populate State Choices)	状況移行 [sys_state_transition]	ターゲットレコードの [ステータス] フィールドの選択肢を入力します。

状況モデルとともにインストールされるビジネスルール

状況モデルは、以下のビジネスルールを追加します。

ビジネスルール	テーブル	説明
ステータスの表示値を設定 (Set the display value for state)	状況移行 [sys_state_transition]	テーブルの状況モデルに基づいて [ステータス] フィールドの値を設定します。
選択肢を選択するようにテーブルを設定 (Set the table to pick choices)	状況移行 [sys_state_transition]	さらにルールを処理するために、階層内の最初のテーブルの [ステータス] フィールドの値をキャッシュします。

メトリクス

メトリクスは、IT サービス管理 プロセスの有効性を測定し、評価します。

たとえば、メトリクスでは、インシデントの解決にかかる時間の長さを計算することにより、インシデント解決プロセスの有効性を測定できます。

メトリクスはデータから簡単に取得できることがよくあります。今日作成されたインシデントの数を調べるために、レポートはインシデントテーブルで [作成日時] が今日のものであるインシデント数をカウントします。ただし、データを更新する際にはメトリクスを収集する必要があります。たとえば、インシデントが特定のグループに割り当てられた期間を判断するには、割り当ての変更に関する情報を収集し、各割り当ての期間を計算する必要があります。

メトリクスプラグインは、メトリクスを定義するための簡単で明確な方法を提供します。一度定義されると、メトリクスのデータが収集され、メトリクスのインスタンスが計算されて格納されます。たとえば、「担当者期間」メトリクスは、インシデントが個人に割り当てられている期間を測定します。このメトリクスを定義するには、「フィールド値の存続期間」タイプのメトリクスの定義を作成し、インシデントテーブルから「担当者」フィールドを選択します。インシデントアサインごとに、その期間を示すメトリクスインスタンスが作成されます。インシデントアサインの期間に関するレポートは簡単になります。

メトリクスに関するレポートは、メトリクスをそれ自体が定義されているテーブルにリンクする レポート用のデータベースビューの作成 を使用して作成できます。

メトリクスの定義プラグイン (com.glide.metrics) をインストールするには、[システム定義] > [プラグイン] に移動し、メトリクスの定義を検索して [インストール] をクリックします。

メトリクスの定義

タスク テーブルのためにメトリクスの定義を作成します。

始める前に
必要なロール：metric_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [メトリクス] > [定義]に移動します。

> **重要:** このようなメトリクスの定義を、アセスメント機能のメトリクスの定義と混同しないでください。アセスメント機能はアンケートに関連しています。メトリクス機能とは関係がありません。

2. [新規] を選択します。
3. [メトリクスの定義] フォームに記入し、[送信] を選択します。

> **注:** 基本システムで、メトリクスはタスク テーブルでのみ機能するように設定されています。cmdb_ci テーブルにメトリクスを適用するには、cmdb_ci テーブルのタスク テーブルで現在実行されているメトリクスイベントのビジネス ルールを複製します。作成されたイベントがなければ、メトリクスの処理は実行されません。

新しいメトリクスの定義

フィールド	説明
番号	メトリクスの定義のために一意のレコード番号が生成されます。
名前	収集されるメトリクスを示す一意の名前を入力します。
テーブル	メトリクスを収集するテーブルを選択します。メトリクスは 1 つのテーブルにのみ適用できます。 **注:** リストには、メトリクスの定義と同じスコープ内にあるテーブルおよびデータベース ビューのみが表示されます
フィールド	変更を監視するテーブルの列を選択します。メトリクスは、監査済みのフィールドでのみ機能します。監査されていないフィールドのメトリクスを作成すると、信頼性の低いメトリクスが生成されます。 **注:** 「sys_」で始まるフィールドは、「sys_domain」を除き、メトリクスの定義では機能しません。
[Type (タイプ)]	このメトリクスが生成する値を選択します。 ◦ フィールド値の存続期間：このタイプのメトリクスは、指定されたフィールドの値が設定されてから変更されるまでの期間を測定します。フィールド値の存続期間メトリクスでは、オプションでスクリプトを指定できます。スクリプトは、期間の値を返すか、回答変数を false に設定してメトリクスの処理を停止することができます。たとえば、インシデントのアクティブ フィールドが false に設定されている場合、ベースライン インシデントメトリクスは期間の計算を停止します。スクリプトは、同じレコードで定義された他のメトリクスの期間を終了するなど、他のアクションも実行できます。詳細については、「フィールド値の存続期間スクリプトのサンプル」を参照してください。 ◦ スクリプト計算：このタイプのメトリクスは、スクリプトを使用してメトリクスインスタンスを作成します。スクリプトは、テーブルの現在の行 (例：インシデント) およびメトリクスの定義にアクセスできます。スクリプトは、メトリクスの計算を実行し、metric_instance テーブルにデータを挿入する必要があります。計算結果が期間である必要はありません。任意のタイプの値を計算し、メトリクスインスタンス値に保存できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイムライン	このチェックボックスをオンにすると、[タイムライン] ページにメトリクスが表示されます。詳細については、「タイムラインページ」を参照してください。
アクティブ	このメトリクスの変更を監視するには、このチェック ボックスをオンにします。
説明	メトリクスが監視するデータとその条件を指定します。わかりやすい説明にすると、そのメトリクスの目的を他のメトリクスアドミニストレーターが理解しやすくなります。
スクリプト	メトリクスを実行するスクリプトを入力して、期間を計算するか、metric_instance テーブルで計算を実行します。

フィールド値の存続期間スクリプトのサンプル

既存のオープン インシデントメトリクスの定義をレビューし、独自のカスタムメトリクスを作成する方法を確認してください。

このスクリプトは、インシデントが終了すると、期間の値を提供するか、期間の処理を停止します (回答変数を *false* に設定) 。

```
// script can set answer to false to terminate processing of the metric
    // mi - MetricInstance
    // answer
    if (!current.active) {
    answer = false;
    mi.endDuration();
    gs.log("Closing field durations");
    closeDurations(mi.current);
    }

    function closeDurations(current) {
    var now_GR = new GlideRecord('metric_instance');
    gr.addQuery('id', current.sys_id);
    gr.addQuery('calculation_complete', false);
    gr.addQuery('definition.type', 'field_value_duration');
    gr.query();
    while (gr.next()) {
    gs.log("closing: " + gr.definition.name + " for: " + current.number);
    var definition = new GlideRecord('metric_definition');
    definition.get(gr.definition);
    var mi = new MetricInstance(definition, current);
    mi.endDuration();
    }
    }
```

メトリクスインスタンス

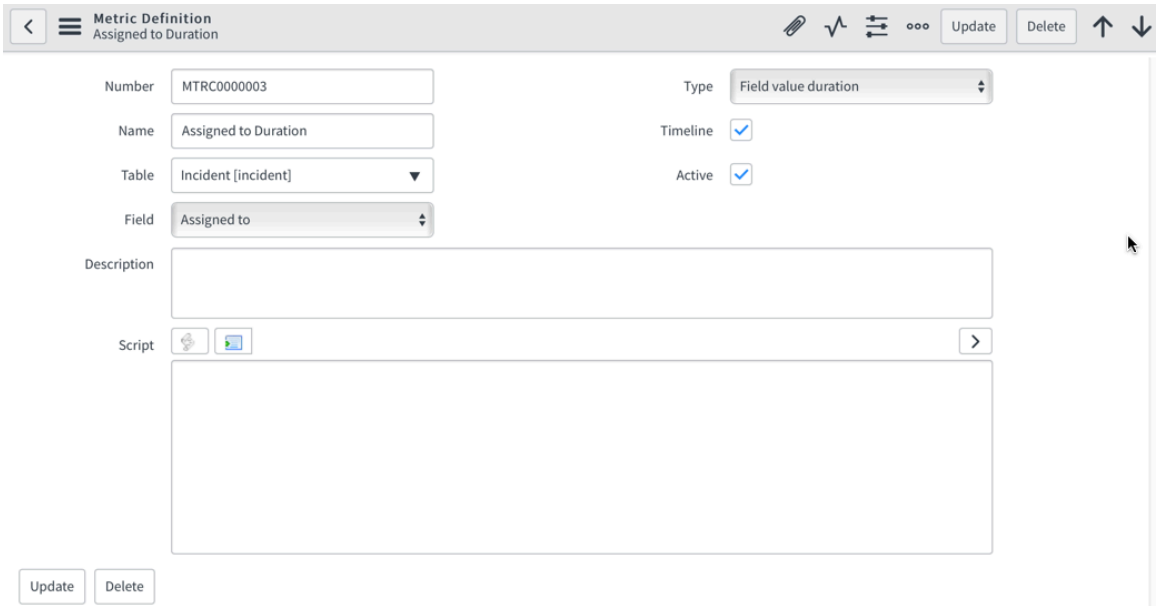
メトリクスインスタンスは、metric_instance テーブルのレコードです。レコードには、メトリクスの 1 つのインスタンスが保持されます。

メトリクスインスタンス レコードは、次のいずれかの方法で作成および更新されます。1) メトリクスが期間の場合、システムは自動的にメトリクスインスタンス テーブルに期間の値を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2) メトリクスがスクリプトから計算される場合、スクリプト自体が metric_instance テーブルに値を入力する必要があります。

メトリクスプラグイン



metric_instance テーブルの代表的なフィールドのいくつかは次のとおりです。

- メトリクスの定義：このメトリクスインスタンスが収集されたメトリクスの定義。
- 値：「フィールド値の存続期間」メトリクスの場合、これは期間が計算されるテーブル フィールドの値です。たとえば、「担当者期間」メトリクスの場合、値はインシデントに割り当てられた人の名前です。他のメトリクスでは、メトリクスによって計算された任意の値を使用できます。
- **ID** ：メトリクスが収集される特定のレコードを識別します。たとえば、特定のインシデントです。
- 期間：フィールド値の存続期間メトリクスの期間。

Now Platform の保守と監視

この一連のツールを使用すると、インスタンスをスムーズに稼働させ、パフォーマンスを向上させ、問題の発生前に発見することが可能になります。

インスタンススキャン	プラットフォーム パフォーマンス	システム診断
インスタンスの健全性に関する潜在的な問題と、ベストプラクティスの改善の可能性を見つけます。	診断とパフォーマンス監視によってアプリケーションを最適化します。	インスタンスの健全性とパフォーマンスを監視します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンススキャン

インスタンス構成の詳細な分析を取得し、潜在的なシステム健全性の問題が発生する前に阻止します。アプリケーションを開発中かリリース中かアップグレード中かにかかわらず、任意のタイミングで ServiceNow の インスタンススキャン を使用してシステムの安定性を確保します。スキャンをシングルポイントからフルスイートまでスケジュール、実行、および追跡し、ダッシュボードに提示されるデータを確認します。

「インスタンススキャン」を参照してください。

イベント

画面のロードからユーザーのクリックまで、アプリ内のすべての出来事を追跡します。ユーザーエクスペリエンスアナリティクス では、すべてのイベントの詳細なチャートとテーブルを提供し、アプリ内で最もアクティビティが多い場所を示します。ビジネスのコアプロセスを分析し、ユーザーの効率とワークフローを改善します。

「システムイベント」を参照してください。

プラットフォームパフォーマンス

常にシステムを最適化してスムーズに動かします。診断を使用して、処理時間と応答時間、ネットワーク速度と動作、およびブラウザー設定を追跡します。プラットフォームパフォーマンスを監視し、クォータを設定し、システム帯域幅を制御して、ユーザーの安定した運用の確保やテストモジュールの設定などを行います。

「プラットフォームのパフォーマンス概要」を参照してください。

インスタンススキャン

ServiceNow® インスタンススキャン を使用して健全性の問題を示す構成についてインスタンスを確認し、ベストプラクティスに対応する機会を特定します。インスタンススキャン は既存の構成をチェックして、将来構成上の問題が生じるのを回避できるようにします。インスタンススキャンは、開発操作、リリース管理、アップグレード前後の操作の一環として使用できるツールです。

開始するには

詳細	設定
インスタンススキャン レコードとコンポーネントについて学習します。	スキャンを実行して、インスタンスの健全性を追跡します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	参照
 インスタンススキャン ダッシュボードを使用して、インスタンスの健全性をシステム全体で視覚的に表示します。	 インスタンススキャン に関する追加情報を学習します。

トラブルシューティングとヘルプ

- インスタンススキャン に関する質問/質問への回答ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索

インスタンススキャン の詳細

インスタンススキャン にまだ慣れていない場合は、この概要を読んで、ツールが何を実行できるかを理解してください。チュートリアルに従ってチェックを作成し、インスタンススキャン の最も基本的な機能を使用するスキャンを実行します。

注: インスタンススキャン では、ドメインセパレーションの一部の機能がサポートされていません。検出結果は、ソースレコードのドメインに基づいて視覚的にドメインセパレーションされます。詳細については、「ドメインセパレーション」を参照してください。

インスタンススキャンの概要

インスタンススキャン は、次のレコード、コンポーネント、スキャンタイプを使用します。

チェック

チェックは、インスタンスの例外または機会を検出する非常に焦点を絞ったルールです。これらのチェックは、テーブル、レコード、またはメタデータに対して実行できます。チェックは、セキュリティ、アップグレードのベストプラクティス、管理性、ユーザーエクスペリエンス、パフォーマンスの脆弱性を特定するために定義されます。詳細については、「チェックの概要」を参照してください。

結果

インスタンススキャン の結果はスキャンのステータスとタイプをレポートします。詳細については、「結果」を参照してください。

結果

検出結果は、インスタンスのチェックからのルールに違反したレコードへの参照です。詳細については、「検出結果」を参照してください。

ダッシュボード

インスタンススキャン ダッシュボードは、インスタンスの健全性をシステム全体で視覚的に表現したものです。このダッシュボードによって、インスタンスに対する完全なスキャン結果を管理して分析できます。詳細については、「Instance Scan ダッシュボード」を参照してください。

クォータルール

クォータルールはスキャンの実行しきい値を決定します。クォータルールによって、インスタンスは長時間のスキャンを実行できなくなります。たとえば、クォータルールで設定されたしきい値よりも長くスキャンを実行すると、失敗します。詳細については、「クォータルール」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フルスキャン

[フルスキャンを実行] を選択して、インスタンス全体のスキャンを実行します。フルスキャンを実装すると、インスタンスに存在するすべてのアクティブなチェックが実行されます。

ポイントスキャン

[ポイントスキャンを実行] を選択して、単一のレコード、更新セット、またはアプリケーションに対して該当するすべてのチェックを実行します。たとえば、ビジネスルールに対してポイントスキャンを実行すると、ビジネスルールテーブルに適用可能なチェックのみが実行され、その単一のターゲットレコードのみがスキャンされます。更新セットスキャンまたはアプリケーションスキャンが実行されると、その更新セットまたはアプリケーションに関連するすべてのレコードがスキャンされます。詳細については、「アプリスキャンの実行」および 「更新セットのスキャンの実行」を参照してください。

テストスキャン

テストスキャンを実行して、チェックが期待どおりに機能するかどうかを確認します。テストスキャンでは、チェックフォームで単一のチェックを選択して [チェックをテスト] を選択することにより、フルスキャンではなく単一のチェックをテストできます。

インスタンススキャン ユーザー

インスタンススキャン には次のロールがあります。

ユーザー	説明
scan_user	scan_user ロールは、さまざまなタイプのスキャンを実行して検出結果および結果を表示できます。

インスタンススキャン のメリット

メリット	機能	ユーザー
チェックとチェックスイートを作成して、インスタンスの健全性を把握します	• チェックの概要 • チェックの作成 • チェックスイートの作成	scan_user
作成されたチェックでスキャンを実行し、インスタンスの健全性を確認します	スキャンの実行	scan_user
スキャンとスイートスキャンのスケジュール設定	• フルスキャンのスケジュール • スイートスキャンのスケジュール	scan_user
スキャンを監視して、インスタンスの健全性に問題がないことを確認します	スキャンの監視	scan_user
インスタンスに対する完全なスキャン結果を管理して分析できます	インスタンススキャン ダッシュボード	scan_user

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の詳細情報

インスタンススキャン の使用方法の詳細については、以下を参照してください。

- インスタンススキャン の構成
- インスタンススキャンの使用
- インスタンススキャンの参照

チェックの概要

チェックは、インスタンスの例外または機会を検出する非常に焦点を絞ったルールです。これらのチェックは、テーブル、レコード、またはメタデータに対して実行できます。チェックは、セキュリティ、アップグレードのベストプラクティス、管理性、ユーザーエクスペリエンス、パフォーマンスの脆弱性を特定するために定義されます。

チェックタイプ

次のいずれかのタイプを選択してチェックを作成できます。

テーブルチェック

テストする特定のテーブルと条件がわかっている場合は、[新しいテーブルチェックを作成 **(Create a new Table Check)]** を選択してチェックを作成します。このチェックタイプは、一度に 1 つのテーブルにのみ適用されます。また、フォームの [詳細] オプションを選択することにより、より複合的な機能に独自のスクリプトを組み込むことができます。

列タイプチェック

[新しい列タイプのチェックを作成] を選択することで、インスタンスのすべてのテーブルから特定の列フィールドタイプを含むすべてのレコードを取得します。[列タイプチェック] タイプは、ターゲットの列フィールドタイプに一致するすべてのレコードを反復するために作成したルールを実装します。

スクリプトのみのチェック

[チェックのみの新しいスクリプトを作成] を選択して、テーブルまたは列タイプを指定せずにチェックを作成します。独自のスクリプトを記述することで、メタデータや構成を検証して複合的なチェックを実行できます。

リンターチェック

リンターチェックを作成して、スクリプトの問題を特定します。リンターチェックがレコードで実行されると、そのコードの抽象構文ツリーが生成されます。抽象構文ツリーを使用して、コードの問題を分析できます。

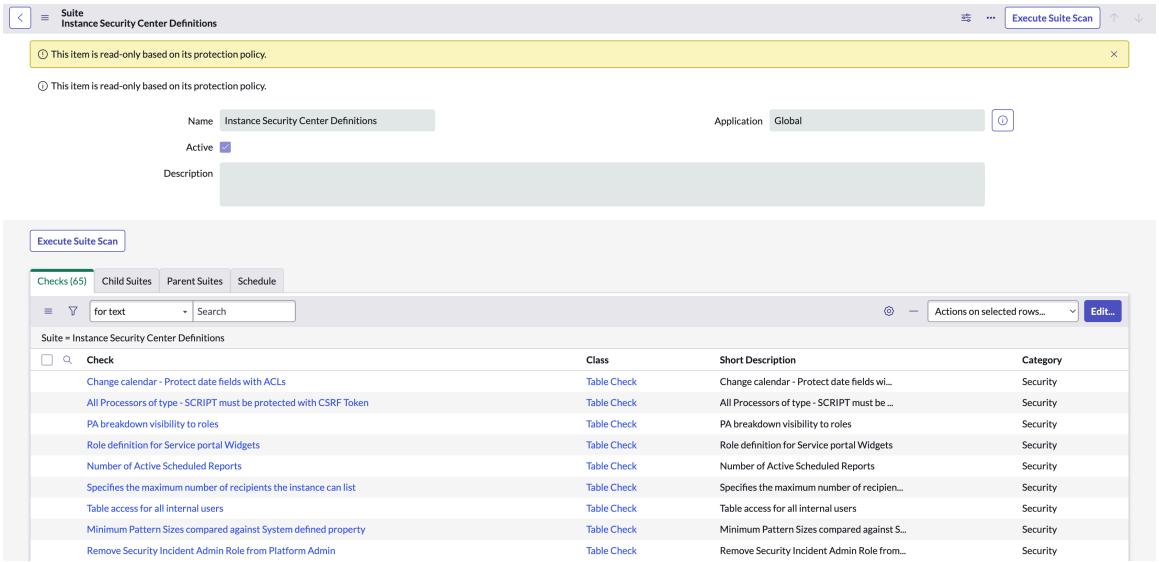
スイートの管理

スイートは、スキャンに使用できる個々のチェックとスイートのコレクションです。スイートは、特定のビジネスニーズに合わせて作成できます。親スイートがスキャンで使用されると、すべての子スイートが実行されます。

[Instance Scan] > [スイート **(Suites)]** に移動します。リストからいずれかのスイートを選択します。[スイートスキャンの実行] を選択してスイートスキャンを

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行します。詳細については、「スイートスキャンの実行」を参照してくださ



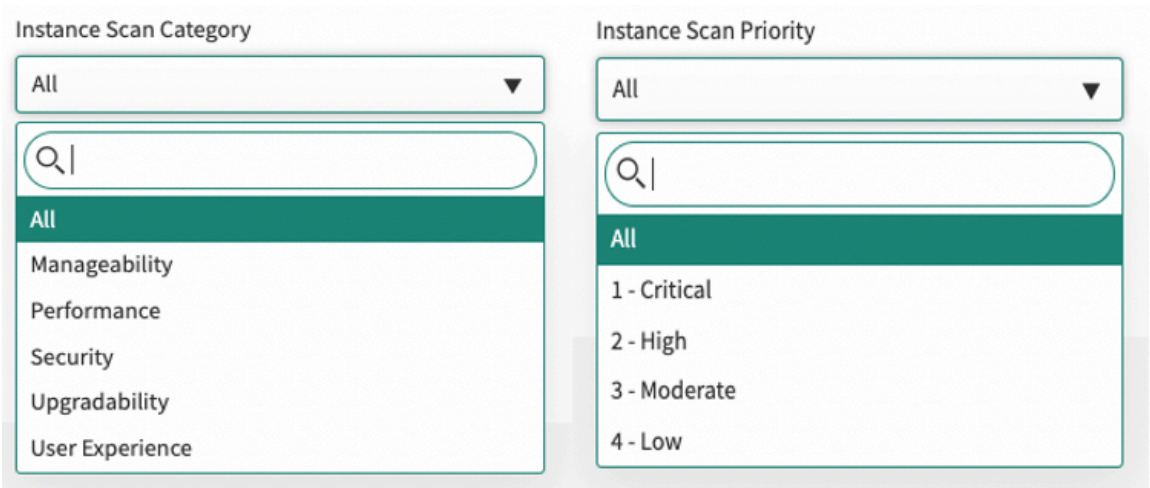
い。

> **注:** ServiceNow で提供されている一部のスイートは保護されたスイートであり、スイート内のチェックは変更できません。たとえば、アプリストアのスイートがある場合、そのスイートは変更できません。変更できないスイートに子スイートを追加することはできません。ただし、スイートには影響しないため、親スイートを追加することはできます。

インスタンススキャンダッシュボード

インスタンススキャン ダッシュボードは、インスタンスの健全性をシステム全体で視覚的に表現したものです。このダッシュボードによって、インスタンスに対する完全なスキャン結果を管理して分析できます。

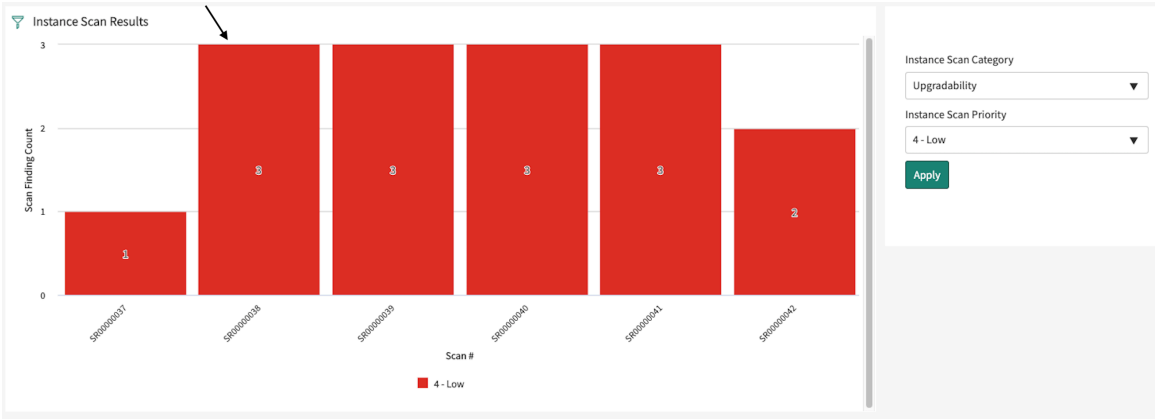
ダッシュボードには、検索結果をフィルターして問題の原因となっている可能性がある正確なチェックの検出結果を検索するオプションがいくつかあります。[インスタンススキャンカテゴリ **(Instance Scan Category)]** は、スキャンされたすべてのチェックのカテゴリをすべて表示するフィルターピッカーです。スキャン結果の一部としてダッシュボードに表示するスキャンカテゴリのタイプを選択できます。[インスタンススキャンの優先度 **(Instance Scan Priority)]** は、結果の優先度レベルを選択して、最初に対処する必要があるスキャン結果を決定するために役立ちます。この優先度レベルは通常、スキャンの評価レベルとも呼ばれます。



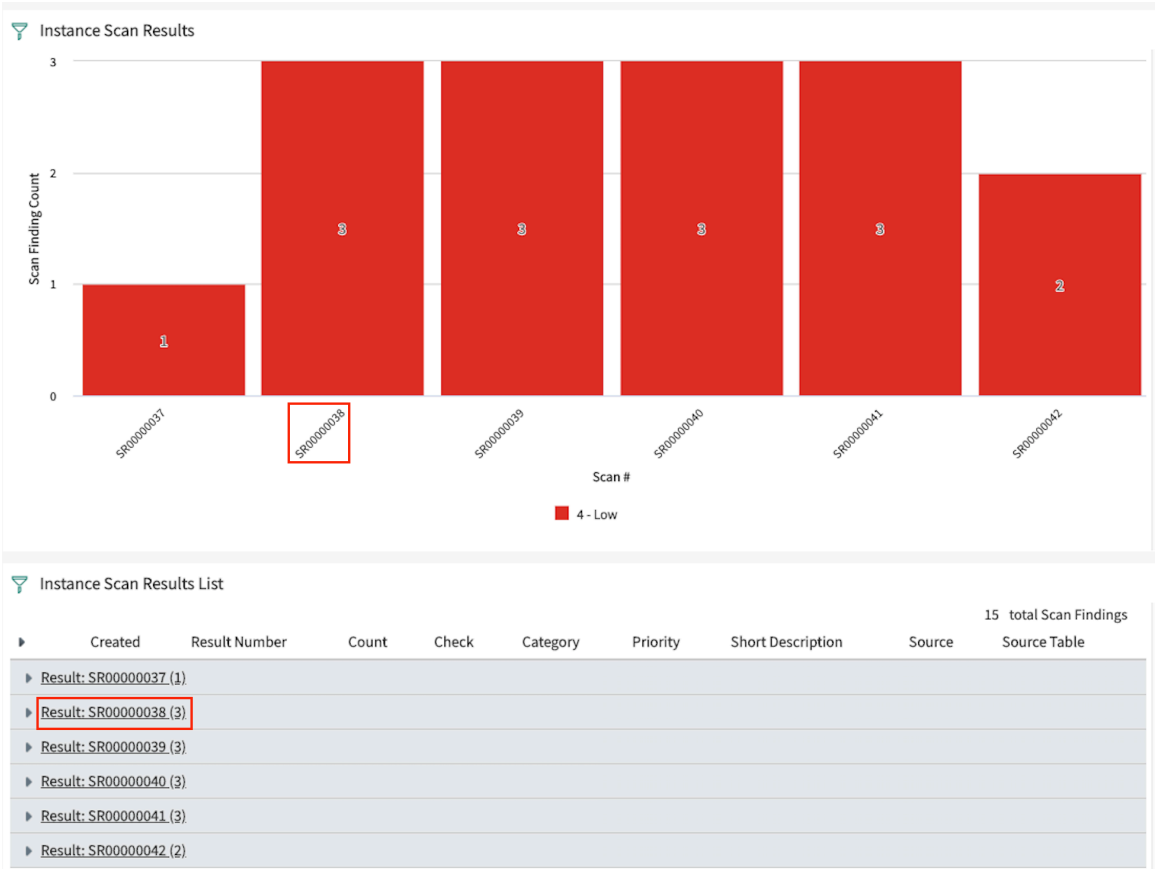
> **注:** ダッシュボードはフルスキャンにのみ適用されます。[インスタンススキャンカテゴリ **(Instance Scan Category)]** は、カテゴリに適用可能なデータまたは検出結果が結果セットにある場合にのみ使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、ダッシュボードを使用してチェック検出結果の結果を比較できます。チェック検出結果の数が急に変化した場合は、[スキャン結果] リストから特定のスキャン結果を選択します。

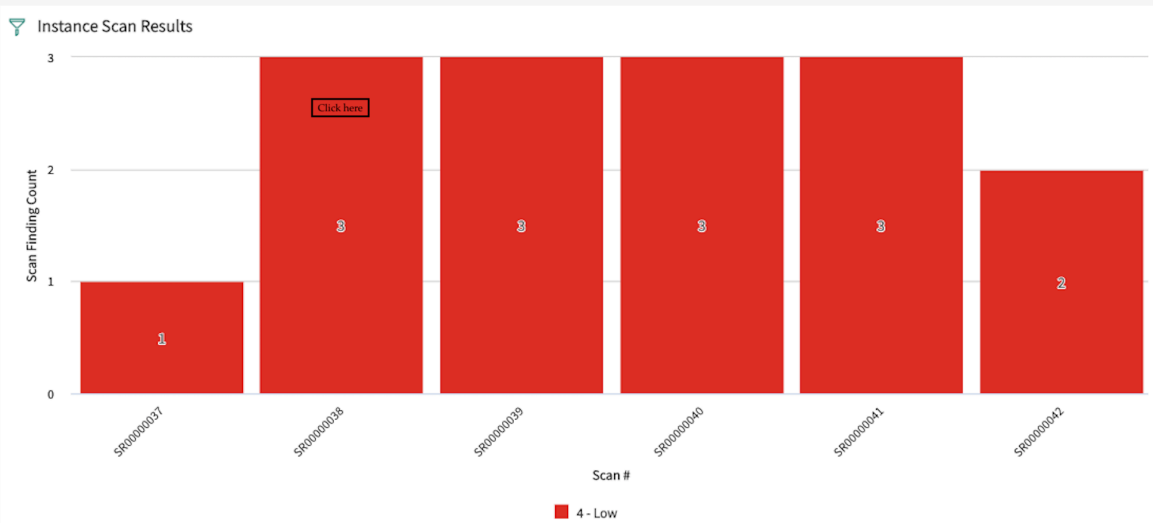


予期しない数の検出結果が生成されたスキャンの検出結果をすべて確認できます。このリストには、すべてのスキャンのうち、1 つ以上に関連するすべての検出結果が表示されます。



必要な検出結果を含む列を直接選択して、特定のスキャンの関連リストを表示することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



このリストには検出結果の取得元のソースも示されます。リストビューデータを .csv ファイルや .xlsv ファイルなどの外部ソースにエクスポートして、さらにパフォーマンスを比較したり、分析したりすることができます。

インスタンススキャン の構成

インスタンススキャン が提供するさまざまな種類のスキャンを実行して、インスタンスの健全性をチェックします。アクティブなセッションがない場合でも、フルスキャンをスケジュールしてインスタンスの健全性を確認することもできます。

注: インスタンススキャン はカスタマイズされたレコードのみをスキャンしますが、ポイントスキャンはデフォルトレコードを含むすべてのレコードをスキャンします。

1. スキャンの実行：要件に応じて利用可能なさまざまなタイプのスキャンを実行します。
2. スキャンのスケジュール設定：アクティブなセッションがない場合でもフルスキャンまたはスイートスキャンを定期的にトリガーするスケジュールを作成します。
3. スキャンの監視：実行済みスキャンとスケジュール設定済みスキャンの進捗状況を追跡します。
4. スキャンのレビュー：検出結果および結果コンポーネントを使用して、実行されたスキャンをレビューします。

インスタンススキャン テーブルのクリーンアップポリシー

インスタンススキャン では、以前のスキャン結果を消去するためのテーブルのクリーンアップポリシーを提供しています。

クリーンアップポリシーは、スキャンが作成された時間に基づいています。スキャンを実行するとタイマーが開始します。自動フラッシュ [sys_auto_flush] テーブルに対してテーブルのクリーンアップが実行され、以前のスキャン結果がクリーンアップされます。

- 結果レコードが 90 日 (**7,776,000** 秒) より古い場合、最初のポリシーによってすべてのスキャン結果レコードと関連レコードが消去されます。
- 次の条件が当てはまる場合、2 番目のポリシーによってすべてのスキャン結果レコードと関連レコードが削除されます。
  - スキャンタイプがテストスキャンである。
  - レコードが 14 日より古く、[経過時間 (秒)] が **1,209,600** 秒以上である。

カスタマイズされた期間を入力してこれらのポリシーを変更することもできます。詳細については、「テーブルのクリーンアップポリシーのカスタマイズ 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルのクリーンアップポリシーのカスタマイズ

テーブルのクリーンアップ期間をカスタマイズして、以前のスキャン結果を定期的にクリーン アップします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [インスタンススキャン] > [テーブルのクリーンアップ]に移動します。
2. [自動フラッシュ] リストからいずれかのクリーンアップポリシーを選択します。
3. 必要に応じて [経過時間 (秒)] フィールドをカスタマイズします。
4. カスタマイズされたテーブルのクリーンアップポリシーを保存するには、 [更新] を選択します。

タイムアウトしきい値

タイムアウトによって、実行中の長いスキャンからスキャンの実行しきい値が決まります。たとえば、設定期間よりも長いスキャンは失敗します。

スキャンまたはチェックにクォータルールで設定された設定期間よりも長い時間がかかる場合は、エラーメッセージが表示されます。

注: デフォルトでは、スキャンは 3 時間に制限され、個別のチェックは 10 分間に制限されています。

これらのしきい値の設定方法については、「スキャンタイムアウトしきい値の実装」および「チェックタイムアウトしきい値の実装」を参照してください。

スキャンタイムアウトしきい値の実装

トランザクションクォータのルールを実装して、1 回のスキャンの実行時間を設定します。クォータルールを設定すると、インスタンスで長時間スキャンを実行できなくなります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [トランザクションクォータルール]に移動します。
2. 明確な実行時間を設定するには、[スキャンタイムアウト **(Scan timeout)]** を選択します。
3. [最大期間 (秒)] フィールドに確定実行時間を入力し、 [更新] を選択します。

注: 最小許容タイムアウトしきい値は 5 秒です。タイムアウトを 5 秒未満に設定しても、システムでは 5 秒とみなされます。デフォルトでは、10,800 秒に設定されています。

実行時間が設定されたタイムアウトを超えると、スキャンは失敗します。実行するスキャンのタイプの詳細については、「インスタンススキャン の構成 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックタイムアウトしきい値の実装

タイムアウトシステムプロパティを実装して、個別チェックの実行時間を設定します。タイムアウトしきい値を設定すると、インスタンスで長時間チェックを実行できなくなります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「*sys_properties.list*」と入力します。
2. [システムプロパティ] リストから *glide.scan.process_check.time_out* を選択します。

   注: *glide.scan.process_check.time_out* がリストに存在しない場合は、詳細について「新しいチェックタイムアウトのシステムプロパティの作成」を参照してください。

3. [値] フィールドで、チェックの実行時間を秒単位で設定します。

   注: 最小許容タイムアウトしきい値は 5 秒です。タイムアウトを 5 秒未満に設定しても、システムでは 5 秒とみなされます。デフォルトでは、10,800 秒に設定されています。

タスクの結果
チェックのタイムアウトしきい値はユーザーが設定します。設定された時間しきい値を超えると、個別チェックはキャンセルされます。

新しいチェックタイムアウトのシステムプロパティの作成

glide.scan.process_check.time_out システムプロパティが存在しないかどうかを確認するために、新しいタイムアウトしきい値プロパティを作成します。タイムアウトしきい値を設定すると、インスタンスで長時間チェックを実行できなくなります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「*sys_properties.list*」と入力します。
2. [新規] をクリックすると、新しいタイムアウトのシステムプロパティが作成されます。
3. [名前] フィールドに「*glide.scan.process_check.time_out*」と入力します。
4. [値] フィールドで、チェックの実行時間を秒単位で入力します。

   注: 最小許容タイムアウトしきい値は 5 秒です。タイムアウトを 5 秒未満に設定しても、システムでは 5 秒とみなされます。デフォルトでは、10,800 秒に設定されています。

インスタンススキャンの使用

インスタンススキャン内で次のスキャンを実行してスケジュールします。ダッシュボードでインスタンス内のスキャン結果を分析することもできます。

チェックの作成

次の手順を実行して、独自のチェックを作成します。

始める前に
必要なロール：scan_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[Instance Scan]** > [チェック]に移動します。
2. チェックコンテキストメニューから [新規] を選択します。
   [チェックインターセプター (Check Interceptor)] リストが表示されます。
3. 利用可能なチェックのいずれかのタイプを選択します。
   詳細については、「チェックタイプ 」を参照してください。

> **注:** 既存のチェックを更新する場合は、[バージョン] フィールド自体がインクリメントされます。新しいバージョンでは、変更履歴が提供されます。また、指定されたスキャンで実行されたチェックの特定のバージョンを把握することもできます。

テーブルタイプチェックの作成

テストする特定のテーブルと条件がわかっている場合は、[新しいテーブルチェックを作成 **(Create a new Table Check)]** を選択してチェックを作成します。このチェックタイプは、一度に 1 つのテーブルにのみ適用されます。また、フォームの [詳細] オプションを選択することにより、より複合的な機能に独自のスクリプトを組み込むことができます。

始める前に
必要なロール：scan_admin

このタスクを実行する前に、「チェックの作成」を完了する必要があります。

手順

1. [新しいテーブルチェックを作成 **(Create a new Table Check)]** を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	チェックレコードの名前。
アプリケーション	チェックレコードを使用するアプリケーション。
カテゴリ	チェックレコードのカテゴリ。
優先度	検出結果を解決する優先度。
バージョン	チェックレコードの現在のバージョン。 **注:** 既存のチェックを更新する場合は、[バージョン] フィールド自体がインクリメントされます。
有効	このチェックレコードを有効化するオプション。
簡単な説明	チェックレコードに関する必須の説明。
説明	チェックレコードに関する追加情報。
解決の詳細	1 つ以上のテーブルに対してチェックを回避するためのガイドライン。
テーブル	このチェックのためにクエリーされたテーブル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	テーブルのレコードをフィルタリングする条件。基準を満たすレコードのみがスキャンされます。
詳細	[詳細] が true の場合、検出結果が生成されたときに条件とコントロールに一致する各レコードに対して定義されたスクリプトを実行するオプション。[詳細] が false の場合、定義されたテーブルの条件に一致するすべてのレコードに対して検出結果が生成されます。
ドキュメント URL	チェック詳細のドキュメントリンク。 注: scan_user は、[ドキュメント **URL]** フィールドを編集できません。
実行条件	チェックを実行するかどうかを決定するブールフィールド。
テーブル	レコードがスキャンされるテーブル。
条件	実行するレコードを決定する条件。
スクリプト	定義されたテーブルの条件に一致する各レコードに対して実行されるスクリプト。 注: このフィールドは、[詳細] チェックボックスがオンの場合にのみ表示されます。

列タイプチェックの作成

[新しい列タイプのチェックを作成] を選択することで、インスタンスのすべてのテーブルから特定の列フィールドタイプを含むすべてのレコードを取得します。[列タイプチェック] タイプは、ターゲットの列フィールドタイプに一致するすべてのレコードを反復するために作成したルールを実装します。

始める前に

必要なロール：scan_admin

このタスクを実行する前に、「チェックの作成」を完了する必要があります。

手順

1. [新しい列タイプチェックを作成 **(Create a new Column Type Check)]** を選択します。
   新しいレコードフォームが表示されます。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	チェックレコードの名前。
アプリケーション	チェックレコードを使用するアプリケーション。
カテゴリ	チェックレコードのカテゴリ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
優先度	検出結果を解決する優先度。
バージョン	チェックレコードの現在のバージョン。 注: 既存のチェックを更新する場合は、[バージョン] フィールド自体がインクリメントされます。
有効	このチェックレコードを有効化するオプション。
簡単な説明	チェックレコードに関する必須の説明。
説明	チェックレコードに関する追加情報。
解決の詳細	1 つ以上のテーブルに対してチェックを回避するためのガイドライン。
列のタイプ	このチェックのためにクエリされた列タイプ。
ドキュメント URL	チェック詳細のドキュメントリンク。 注: scan_user は、[ドキュメント **URL]** フィールドを編集できません。
実行条件	チェックを実行するかどうかを決定するブールフィールド。
列のタイプ	実行する列のタイプ。
スクリプト	定義された列タイプのフィールドを含むテーブル内の各レコードに対して実行されるスクリプト。

スクリプトのみのチェックの作成

[チェックのみの新しいスクリプトを作成] を選択して、テーブルまたは列タイプを指定せずにチェックを作成します。独自のスクリプトを記述することで、メタデータや構成を検証して複合的なチェックを実行できます。

始める前に

必要なロール：scan_admin

このタスクを実行する前に、「チェックの作成」を完了する必要があります。

このタスクについて

スクリプトのみのチェックはフルスキャン中にのみ実行され、スキャン中に 1 回だけ実行されます。

手順

1. [インターセプターをチェック **(Check Interceptor)]** リストから [新しいスクリプトのみのチェックを作成 **(Create a new Script Only Check)]** を選択します。
2. このフォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	チェックレコードの名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	チェックレコードを使用するアプリケーション。
カテゴリ	チェックレコードのカテゴリ。
優先度	検出結果を解決する優先度。
バージョン	チェックレコードの現在のバージョン。 注: 既存のチェックを更新する場合は、[バージョン] フィールド自体がインクリメントされます。
有効	このチェックレコードを有効化するオプション。
簡単な説明	チェックレコードに関する必須の説明。
説明	チェックレコードに関する追加情報。
解決の詳細	1 つ以上のテーブルに対してチェックを回避するためのガイドライン。
ドキュメント URL	チェック詳細のドキュメントリンク。 注: scan_user は、[ドキュメント **URL**] フィールドを編集できません。
実行条件	チェックを実行するかどうかを決定するブールフィールド。
スクリプト	検出結果を生成するカスタムスクリプトを記述するためのオプション。

リンターチェックの作成

リンターチェックを作成して、スクリプトの問題を特定します。リンターチェックがレコードで実行されると、そのコードの抽象構文ツリーが生成されます。抽象構文ツリーを使用して、コードの問題を分析できます。

始める前に

必要なロール：scan_admin

このタスクを実行する前に、「チェックの作成」を完了する必要があります。

手順

1. [新しいリンターチェックを作成 **(Create a new Linter Check)**] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

リンターチェックフォーム

フィールド	説明
名前	チェックレコードの名前。
アプリケーション	チェックレコードを使用するアプリケーション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
カテゴリ	チェックレコードのカテゴリ。
優先度	検出結果を解決する優先度。
バージョン	チェックレコードの現在のバージョン。 **注:** 既存のチェックを更新する場合は、[バージョン] フィールド自体がインクリメントされます。
有効	このチェックレコードを有効化するオプション。
簡単な説明	チェックレコードに関する必須の説明。
説明	チェックレコードに関する追加情報。
解決の詳細	1 つ以上のテーブルに対してチェックを回避するためのガイドライン。
ドキュメント URL	チェック詳細のドキュメントリンク。 **注:** scan_user は、[ドキュメント **URL]** フィールドを編集できません。
実行条件	チェックを実行するかどうかを決定するブールフィールド。
スクリプト	条件に一致する各レコードに対して実行されるスクリプト。デフォルトでは、このフィールドには使用するエンジンオブジェクトが示されます。このエンジンオブジェクトには、`engine.finding.increment()` を呼び出してその特定の検出結果で [カウント] フィールドを手動でインクリメントするための `engine.finding` など、その他のオブジェクトが含まれています。もう 1 つのオブジェクト `engine.current` は、チェックの実行時に表示される現在の GlideRecord です。 **注:** これは Quebec リリースに新たに追加されました。以前は `finding` と `current` を直接呼び出していました。

詳細リンターチェックスクリプト

リンターチェックスクリプトは、スクリプトの問題を探すチェックを記述するために役立ちます。リンターチェックがレコードで実行されると、そのコードの抽象構文ツリーが提供されます。この抽象構文ツリーを使用すると、ネストされた if ステートメントが多すぎる場合や、while ループの低速な API の使用状況など、コードに関する問題を分析できます。

リンターチェックの使用方法

リンターチェックには、`rootNode` と呼ばれる一意のオブジェクトがあります。これは、現在のレコードのスクリプトに対する解析済みの抽象構文ツリー (AST) のルートノードです。このオブジェクトには多くの関数がありますが、最も重要なのは `visit` 関数です。`visit` 関数は、ツリーのすべてのノードで呼び出されるパラメーターとしてコールバック関数を取ります。次にコールバック関

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

数は、反復中の現在のノードを表すパラメーターとしてノードを取ります。コールバック関数から false を返してツリーの反復を早期に停止できます。それ以外の場合、`visit` を呼び出したノードのツリー内のすべてのサブノードにアクセスし続けます。

たとえば、廃止された API が呼び出した `badFunction()` をスキャンする場合、次の例のように、スクリプトを使用してリンターチェックを記述できます。

```
(function(engine) {
 engine.rootNode.visit(function(node) {
  if (node.getTypeName() === "NAME" &&
    node.getNameIdentifier() === "badFunction" &&
    node.getParent().getTypeName() === "CALL") {
   engine.finding.incrementWithNode(node);
  }
 });
})(engine);
```

このリンターチェックを使用してスキャンを実行すると、スキャンのすべてのレコードがスクリプトフィールドでチェックされます。たとえば、そのスキャンのレコードに次のようなスクリプトが含まれている場合、スキャンはこのレコードの検出結果を選択します。

```
/*
badFunction()
*/
// badFunction()
function badFunction() {
 return;
}
var GoodClass = Class.create();
GoodClass.prototype = Object.extendsObject(Object, {
 badFunction: function() {
  // actually good
 }
});
var badFunction = ["badFunction", "badFunction()"];
badFunctionButSometimesGood();

badFunction();
```

ノード関数

以下に、ノードオブジェクトで呼び出すことができる関数のリストを示します。

- `getRootNode()`：このノードのツリーのルートノードを取得します。
- `getParent()`：このノードの親を取得します。
- `getLineNo()`：このノードの行番号の位置を取得します。
- `getColumnNo()`：このノードの列番号の位置を取得します。
- `toSource()`：このノードのソースを取得します。ソースはこのノードとその子に基づいています。
- `getTypeName()`：このノードのノードタイプ名を取得します。たとえば、ソースの関数呼び出しは、タイプ名「CALL」のノードとしてトークン化されます。

  注: `node.getTypeName()` の値は、抽象構文ツリー (AST) のさまざまなタイプのノードから取得されます。可能な値は、Rhino の AST パーサー自体から取得されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- `getNameIdentifier()`：このノードのノードタイプが「NAME」の場合、名前自体の文字列値である識別子を返します。「NAME」ノードは、関数名や変数名など、キーワードではない単純な名前を表します。

  注: このノードが NAME ノードでない場合、結果は null になります。

- `getAbsolutePosition()`：このノードの絶対位置を取得します。絶対位置は、スクリプトの先頭からこのノードまでの文字数です
- `compareTo(other)`：このノードを別のノードと比較します。ノードの絶対位置と長さが大きいほど比較での差が大きくなります。`other` はこのノードと比較するノードです
- `visit(callbackFunction)`：このノードから始まるサブツリー内の各ノードにアクセスし、各ノードで指定されたコールバック関数を実行します。`callbackFunction` は、このノードのサブツリー内の各ノードで実行される関数です。このコールバック関数は、アクセス先ノードとなるパラメーターとして LinterCheckAstNode を取ります。
- `debugPrint()`：このノードから始まる抽象構文ツリーの文字列表現を返します。各行にはノードに関する情報が含まれ、インデントはノード間の階層関係を表します。各行の情報は次のように配置されます。

  1. 絶対位置
  2. ノードタイプ名
  3. 親を基準とした位置
  4. 長さ
  5. 名前識別子 (NAME ノードの場合)

詳細については、「LinterCheckAstNode API - スコープ指定、グローバル」を参照してください。

チェックスイートの作成

チェックのグループをスイートにバンドルして実行するチェックスイートを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [インスタンススキャン] > [スイート]に移動します。
   スイートのリストが表示されます。
2. [新規] を選択して、新しいスイートを作成します。
3. 新しいスイートレコードに詳細を入力します。

フィールド	説明
名前	スイートの名前
アプリケーション	スイートのスコープ
有効	このスイートを有効化するオプション
説明	スイートに関する情報

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] を選択して、新しいチェックスイートを作成します。

   注: 作成したスイートはすべて変更できます。スイートのチェックを変更したり、子スイートと親スイートを追加したりすることもできます。

スキャンの実行

チェック、スキャン、またはスイートスキャンを実行するには、次のタイプのスキャンを使用します。

ポイントスキャンの実行

[ポイントスキャンを実行] を選択して、単一のレコード、更新セット、またはアプリケーションに対して該当するすべてのチェックを実行します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
たとえば、ビジネスルールに対してポイントスキャンを実行すると、ビジネスルールテーブルに適用可能なチェックのみが実行され、その単一のターゲットレコードのみがスキャンされます。更新セットスキャンまたはアプリケーションスキャンが実行されると、その更新セットまたはアプリケーションに関連するすべてのレコードがスキャンされます。

手順

1. [すべて] > [インスタンススキャン] > [チェック]に移動します。
2. ポイントスキャンに適用可能なテーブルのレコードに移動します。

   注: [ポイントスキャンを実行] 関連リンクは、適用可能なレコードの UI にのみ表示されます。

3. [関連リスト] セクションまで下へスクロールします。
4. [ポイントスキャンを実行] 関連リンクを選択します。

   注: [ポイントスキャンを実行] 関連リンクは、次のすべての条件が満たされている場合にのみ使用できます。

   - レコードに適用できる利用可能なチェックである
   - ユーザーにはレコードへの読み取りアクセス権がある
   - レコードが sys_metadata を拡張するテーブルに含まれている
   - ユーザーのロールは scan_user である
   - システムプロパティ *glide.scan.enable_point_scan_ui_action* が false ではない

   進行状況のトラッカーが表示され、スキャンのステータスが示されます。
5. [結果に移動] を選択します。
   スキャン結果レコードが表示されます。
6. [チェック] 関連リストを選択して結果を確認します。
   失敗の理由を確認する場合は、 [失敗] 関連リストを選択します。

タスクの結果
単一レコードに対してのみ適用可能なすべてのチェックのスキャンが実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新セットスキャンの実行

更新セットスキャンを使用して、更新セットの影響を受けるレコードに対して該当するチェックを実行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアップデートセット] > [ローカル更新セット]に移動します。
2. リストから目的の更新セットを選択します。
3. [関連リンク] リストから [更新セットをスキャン **(Scan Update Set)]** をクリックします。

アプリスキャンの実行

アプリケーションスキャンを実行して、アプリケーションのインストール済みファイルとアプリケーションレコード自体を適切なチェックでスキャンします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
たとえば、アプリケーションがビジネスルールをインストールしている場合、sys_script テーブルに関連するチェックがそのビジネスルールに対して実行されます。アプリケーションスキャンをトリガーするには、スキャンするアプリケーションのレコードに移動し、[アプリケーションをスキャン **(Scan Application)]** フォームリンクの UI アクションを選択します。

手順

1. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて] に移動します。
   利用可能なすべてのアプリケーションとプラグインのリストが表示されます。
2. 目的のアプリケーションのメニューアイコンを選択します。
3. メニューアイコンから [アプリケーションに移動 **(Go to application)]** オプションを選択します。

   注: [アプリケーションに移動 **(Go to application)]** オプションは、選択したアプリケーションがプラグインでない場合にのみ表示されます。

4. [アプリケーションのスキャン] を選択してアプリケーションのスキャンを実行します。

テストスキャンの実行

テストスキャンを実行して、チェックが期待どおりに機能するかどうかを確認します。テストスキャンでは、チェックフォームで単一のチェックを選択して [チェックをテスト] を選択することにより、フルスキャンではなく単一のチェックをテストできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [インスタンススキャン] > [チェック]に移動します。
   チェックのリストが表示されます。
2. テストするチェックレコードをリストから開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. テストを開始するには、 [チェックをテスト] を選択します。
   進行状況のトラッカーにスキャンのステータスが示されます。アプリケーションナビゲーターの **Findings** モジュールには、チェックテストの実行で見つかったレコードの数が表示されます。

フルスキャンの実行

[フルスキャンを実行] を選択して、インスタンス全体のスキャンを実行します。フルスキャンを実装すると、インスタンスに存在するすべてのアクティブなチェックが実行されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [インスタンススキャン] > [チェック]に移動します。
2. インスタンスですべてのアクティブなチェックを実行するには、[フルスキャンを実行] を選択します。
   進行状況のトラッカーにスキャンのステータスが示されます。

> **注:** 複数のフルスキャンを同時に実行することはできません。フルスキャンの実行中に 2 つ以上のチェックが重複すると、最初のチェックのみが成功します。最初のチェックは実行を続けますが、重複する他のチェックは即座に失敗します。

3. [結果の数] とフルスキャンの一部として実行されたチェック数を確認するには、[結果に移動] を選択します。
4. オプション: 関連リストから、[チェック] を選択して、フルスキャンの一部として実行されたすべてのチェックのリストを表示します。
5. オプション: 関連リストから、[エラー] を選択して、フルスキャン中に発生したエラーを確認します。

タスクの結果
インスタンス全体のスキャンが実行されます。

スイートスキャンの実行

[スイートスキャンの実行] を選択して、特定のターゲットに対して利用可能なチェックのスイートを実行し、ターゲットのスキャン結果を取得します。

始める前に
必要なロール：admin

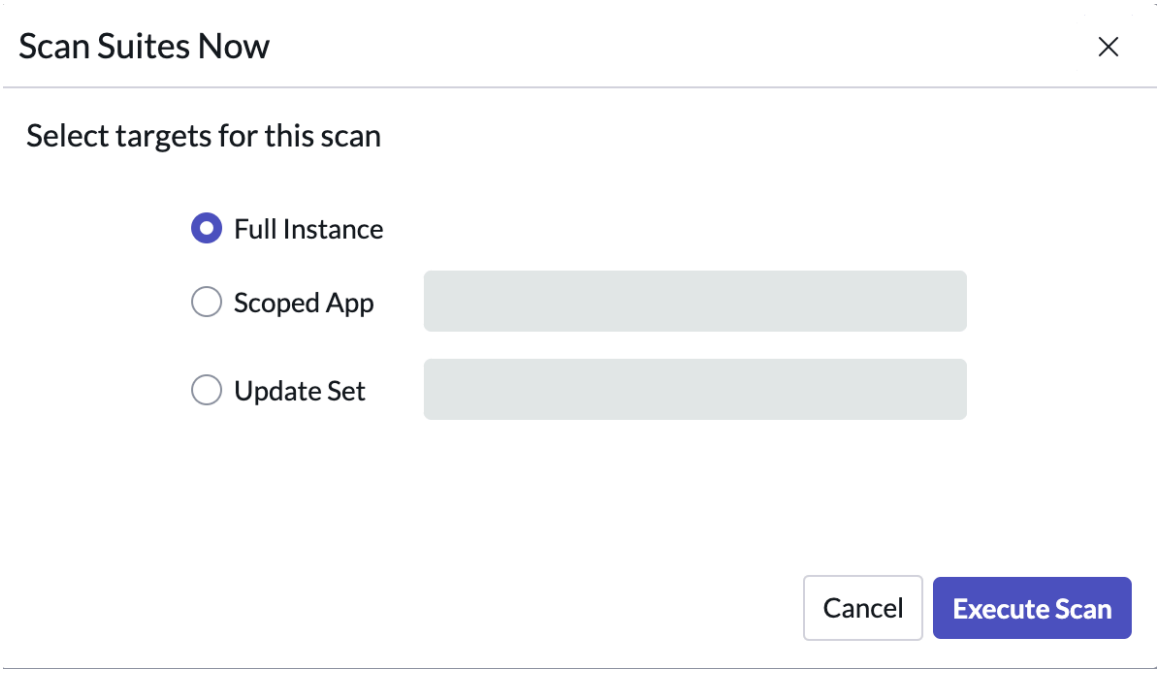
手順

1. [すべて] > [インスタンススキャン] > [スイート]に移動します。
   すべてのスイートのリストが表示されます。
2. リストからいずれかのスイートを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したスイートのフォームが表示されます。

3. [スイートスキャンの実行] を選択します。
   [今すぐスイートをスキャン **(Scan Suites Now)]** モーダルが表示されます。
4. スキャンのターゲットを選択します。



   - フルインスタンス **(Full Instance)**：インスタンスで利用可能なすべてのレコードをスキャンします。
   - スコープ対象のアプリ **(Scoped App)**：選択したスコープ対象のアプリをスキャンします。複数のスコープ対象のアプリを選択できます。
   - 更新セット **(Update Set)**：複数の更新セットをスキャンします。
5. [スキャンを実行] を選択します。

> **注:** レコードが非アクティブである場合、チェックはそのレコードの検出結果を生成しません。

再アクティブスキャンの実行

再アクティブスキャンを実行して、実行トラッカーの失敗時に自動的に実行されるスキャンを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

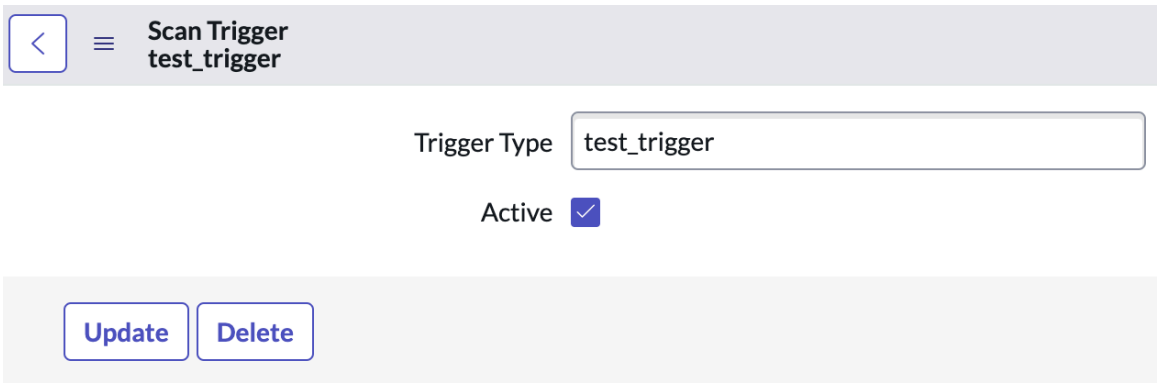
このタスクについて
インスタンスで失敗した多くのプロセスについて、実行トラッカーで対応するレコードを見つけることができます。[進行状況] ウィンドウにテストのステータスが示されます。プロセスが実行トラッカーで失敗した場合、Instance Scan は進行状況でその失敗を監視し、スキャンを自動的に実行できます。
スキャントリガーフォームの [トリガータイプ] は、失敗したプロセスの sys_execution_tracker レコードの [ソーステーブル] フィールドと一致している必要があります。一致している場合に、両者間の接続が有効になります。たとえば、失敗したテストが更新セットリストにある場合は、[トリガータイプ] を sys_update_set として設定できます。これにより、Instance Scan を実行トラッカーテストの失敗に接続できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`scan_trigger_list.do`」と入力します。
   スキャントリガーのリストが表示されます。
2. リストから必要なトリガーを選択して更新します。

   注: [トリガータイプ] はテーブル名に基づいています。コードでカスタムトリガータイプを作成することもできます。



これで、再アクティブスキャンがスキャン結果テーブルに表示される失敗したプロセスの実行トラッカーを自動的にスキャンするように設定されました。

フルスキャンのスケジュール

スケジュールはインスタンスの健全性に対して確立されたベースラインを作成して、経時的な構成とインスタンスの健全性の比較を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [インスタンススキャン] > [チェック]に移動します。
2. [フルスキャンをスケジュール] を選択します。
3. フルスキャンのトリガーフォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	チェックレコードの名前。
有効	スケジュールされた時刻にスキャンを実行するオプション。
アプリケーション	ジョブが属するアプリケーション。
条件付き	スキャンを実行する条件を選択するオプション。
実行	フルスキャンのスケジュールを選択するために使用されたリスト。
このスクリプトを実行	デフォルトのスクリプトを実行するための選択肢。
更新	フルスキャンで更新されるスクリプト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
今すぐ実行	フルスキャンで実行されるデフォルトのスクリプト。
削除	フルスキャンで削除されるスクリプト

4. フルスキャンを実行するには、 [今すぐ実行] をクリックします。
   検出結果のリストが表示されます。
5. アプリケーションナビゲーターから、[結果] を選択します。
   実行のステータスが [結果番号 **(Result number)]** とともに表示されます。
6. 検出結果のリストを表示するには、[結果番号 **(Result number)]** を選択します。
7. オプション: アプリケーションナビゲーターから [ダッシュボード] を選択し、検出結果に関するデータを表示します。

タスクの結果

アクティブなセッションがなくても定期的にフルスキャンをトリガーするスケジュールが作成されます。

スイートスキャンのスケジュール

アクティブなセッションがない場合でもスイートスキャンを定期的にトリガーするスケジュールを作成します。

始める前に

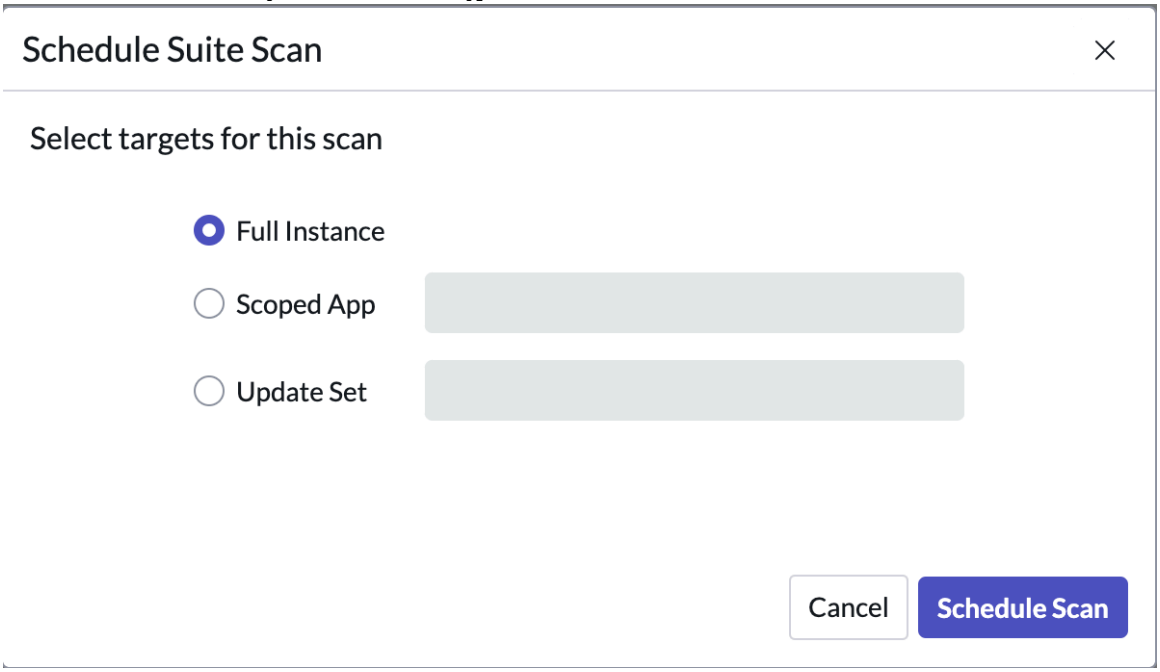
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [インスタンススキャン] > [スイート]に移動します。
   スイートのリストが表示されます。
2. リストからスイートを選択して、スイートスキャンをスケジュールします。
3. [スケジュール] 関連リストを選択します。
   スケジュール済みスキャンのリストが表示されます。
4. [新規] を選択して、スイートスキャンのスケジュールを作成します。
   [スイートスキャンをスケジュール **(Schedule Suite Scan)]** モーダルが表示されます。
5. スキャンのターゲットを選択します。
   - フルインスタンス **(Full Instance)**：インスタンスで利用可能なすべてのレコードをスキャンします。
   - スコープ対象のアプリ **(Scoped App)**：選択したスコープ対象のアプリをスキャンします。複数のスコープ対象のアプリを選択できます。
   - 更新セット **(Update Set)**：複数の更新セットをスキャンします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [スキャンをスケジュール **(Schedule Scan)]** を選択しま



す。

> **注:** レコードが非アクティブである場合、チェックはそのレコードの検出結果を生成しません。

[スケジュール済みスキャン **(Scheduled Scan)]** フォームが表示されます。

7. フォームのフィールドに入力します。

リンターチェックフォーム

フィールド	説明
名前	スケジュール済みスキャンの名前。
アプリケーション	レコードを使用するアプリケーション。
コンボ	スキャンを実行するソースのリストとターゲットのリストを含むレコードを参照します。
実行	スキャンの実行をスケジュールする頻度。 ◦ 日次：スキャンは毎日実行されるようにスケジュールされます。 時間：スキャンが毎日開始されるようにスケジュールされている時刻。 ◦ 週次：スキャンは毎週実行されるようにスケジュールされます。 ▪ 曜日：スキャンが毎週開始されるようにスケジュールされている曜日。 ▪ 時刻：スキャンが開始されるようにスケジュールされている時刻。 ◦ 月次：スキャンは毎月実行されるようにスケジュールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 日：スキャンが毎月開始されるようにスケジュールされている日。 ▪ 時刻：スキャンが開始されるようにスケジュールされている時刻。 ◦ 定期的：スキャンは定期的に実行されるようにスケジュールされています。 ▪ 開始：スキャンが開始されるようにスケジュールされている日時。 ▪ 繰り返し間隔：スキャンが繰り返されるようにスケジュールされている日時。 ◦ 1 回：スキャンが開始されるようにスケジュールされている日時 ◦ オンデマンド：スキャンは実行するようにスケジュールされません。[実行] フィールドで [オンデマンド] オプションが選択されている場合、手動でのみ実行されます。 ◦ ビジネスカレンダー：選択に応じて、スキャン実行をその期間の最初または最後にスケジュールするユーザーのビジネスカレンダー時間。
有効	このレコードを有効化するオプション。
条件付き	スケジュールされたスキャンの実行前に常に検証される、独自のスクリプト条件を記述するオプション。
実行方法	スキャンの実行に使用されるユーザーロール。
実行時のタイムゾーン	スキャンの実行に使用されるタイムゾーン。

8. [送信] を選択します。
   スケジュールされたスキャンが [スケジュール] 関連リストの下に表示されます。

スキャンの監視

進行状況のトラッカーを確認することで、スキャンの進行状況を確認できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [インスタンススキャン] > [チェック]に移動します。
   チェックのリストが表示されます。
2. 必要なスキャンを実行します。
   進行状況のトラッカーにスキャン実行のステータスが示されます。進行状況のトラッカーは閉じておいて、後から表示することができます。実行を完了するためにモーダルを開いたままにしておく必要はありません。後からステータスを確認するには、アプリケーションナビゲーターで [結果] に移動します。ステータスを確認するために必要なスキャン結果レコードを選択します。
3. スキャンのステータスを確認するには、 [結果に移動] を選択します。
   スキャンが完了すると、検出結果のリストが表示されます。[チェック] 関連リストを選択して、スキャンの一部として実行されたすべてのチェックを検索することもできます。いずれかのチェック

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

が失敗した場合は、[失敗 (Failures)] 関連リストをクリックして確認します。フルスキャンが完了するまでに時間がかかる場合は、アプリケーションナビゲーターから [結果] を選択してステータスを確認できます。

スキャンのレビュー

スキャンが実行された後、検出結果コンポーネントと結果コンポーネントを使用してスキャンをレビューできます。

- 結果：インスタンススキャン の結果はスキャンのステータスとタイプをレポートします。スキャンの一部として実行されたすべてのチェックと、エラーやスキャンログなどのスキャンに関連するその他すべての情報を表示することもできます。[スキャン結果 (Scan Results)] ダッシュボードを使用して、実行されたスキャンに関する詳細情報を取得します。
- 検出結果 (Findings)：検出結果はスキャンで使用されたチェックに違反したレコードへの参照です。次のスキャンで検出結果をレポートしない場合は、検出結果をミュートすることもできます。

結果

インスタンススキャン の結果はスキャンのステータスとタイプをレポートします。スキャンの一部として実行されたすべてのチェックと、エラーやスキャンログなどのスキャンに関連するその他すべての情報を表示することもできます。

スキャンの進行状況のトラッカーから [結果に移動] を選択すると、スキャン結果は結果番号で識別されます。 [結果ダッシュボード] を選択して、スキャン結果を表示します。

[スキャンタイプ **(Scan Type)]** フィールドには、実行されたスキャンのタイプが示されます。[ステータス] フィールドには、処理中、完了、または失敗のいずれかのスキャンステータスが表示されます。[実行時間 **(Execution Time)]** フィールドには、スキャンの期間がミリ秒単位で表示されます。

[スキャン結果 **(Scan Results)]** フォームには、次の関連リストがあります。

スキャン検出結果 (Scan Findings)

[スキャン検出結果 (Scan Findings)] 関連リストには、チェックの実行中に検出されたすべての検出結果が表示されます。

スイート

[スイート] 関連リストには、スキャンの一部として実行されたすべてのスイートが表示されます。

チェック

[チェック] 関連リストには、スキャンの一部として実行されたすべてのチェックが表示されます。

失敗 (Failures)

[失敗 (Failures)] 関連リストには、スキャンの実行中に失敗したすべてのチェックが表示されます。また、失敗の理由がエラーメッセージの形で表示されます。

スキャンログ

[スキャンログ] 関連リストには、スキャン全体で検出されたメッセージが表示されます。

スキャン統計情報

[スキャン統計情報] 関連リストが表示されます

ターゲット

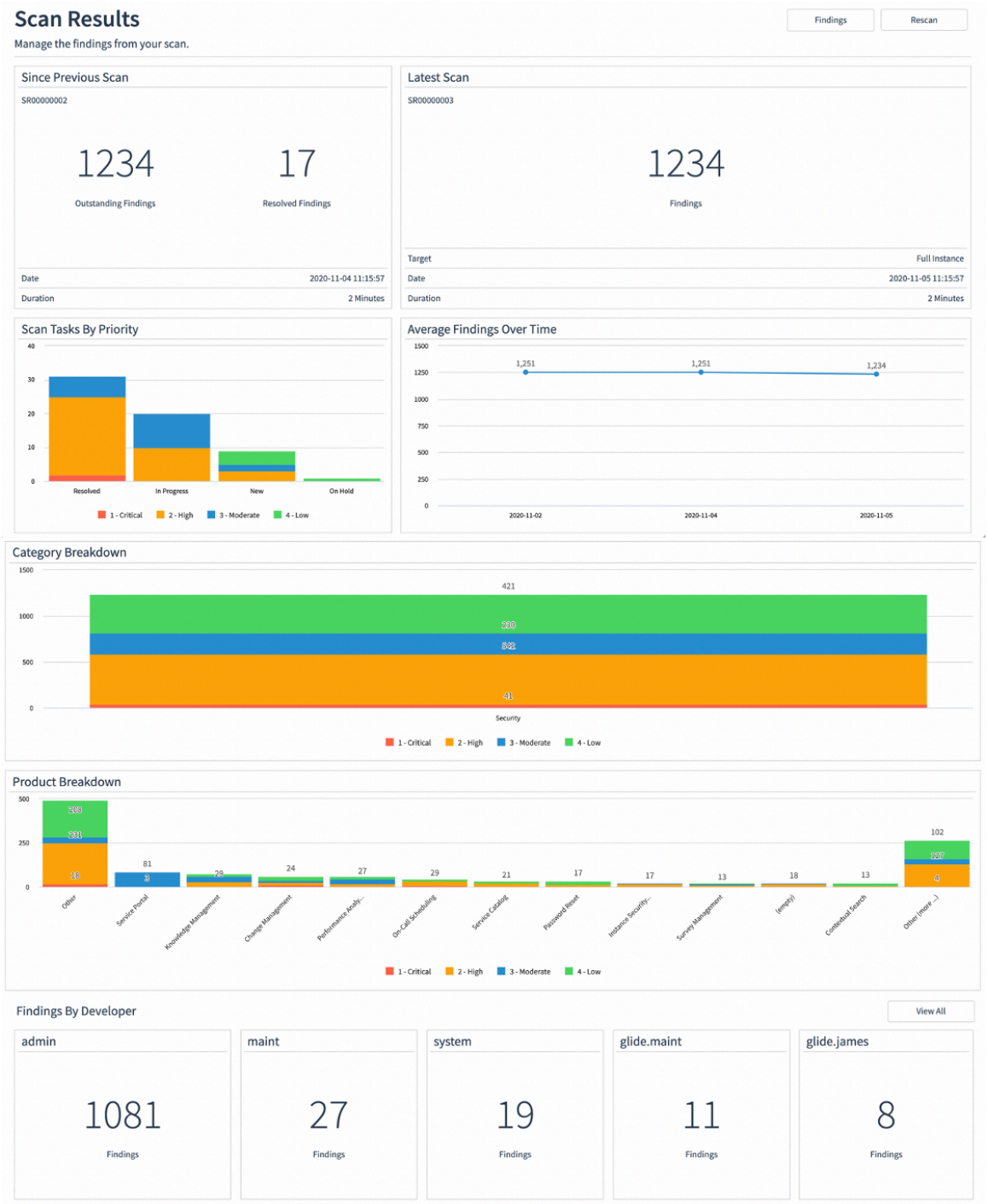
[ターゲット] 関連リストには、チェックが実行されたすべてのターゲットが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキャン結果

[スキャン結果 (Scan Results)] ダッシュボードにより、実行されたスキャンのすべての詳細の概要を把握できます。

[すべて] > [インスタンススキャン] > [結果]に移動します。[スキャン結果 (Scan Results)] リストからスキャン結果を選択します。スキャン結果フォームで [結果ダッシュボード (Results Dashboard)] リンクをクリックします。



[再スキャン] を選択して同じスキャンを再度実行します。チェックでグループ化されたすべての検出結果を表示するには、右上隅の [検出結果 **(Findings)]** を選択します。

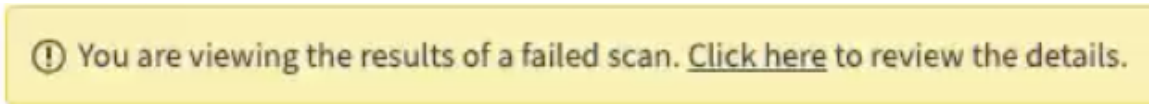
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
前回のスキャン (Previous Scan)	前回のスキャンに関する詳細。 • 結果番号 (Result number)：前回のスキャン結果レコードへのリンク • 未解決の検出結果 (Outstanding Findings)：ステータスが解決済みとしてマークされていない検出結果の合計。 • 解決済みの検出結果 (Resolved Findings)：ステータスが解決済みとしてマークされている検出結果の合計。 **注:** 解決済みとマークされているすべての検出結果が修正されるわけではありません。検出結果が修正されていなくても、解決済みとマークされている場合は、検出結果の合計数に追加されます。 • 日付：前回のスキャンが開始された日時 • 期間：前回のスキャンを完了するためにかかった合計時間
最新のスキャン	最近完了したスキャンの詳細。 • 結果番号 (Result number)：最新のスキャン結果レコードへのリンク • 検出結果 (Findings)：最新のスキャンで検出された結果の合計数 • ターゲット：スキャンが実行されるターゲット ◦ フルインスタンス (Full Instance)：インスタンスで利用可能なすべてのレコードをスキャンします ◦ スコープ対象のアプリ (Scoped App)：選択したスコープ対象のアプリをスキャンします。複数のスコープ対象のアプリを選択できます。 ◦ 更新セット (Update Set)：複数の更新セットをスキャンします。 • 日付：スキャンが開始された日時 • 期間：スキャンを完了するためにかかった合計時間
優先度別にタスクをスキャン (Scan Tasks By Priority)	優先度別にソートされたタスクをスキャンします。優先度は、これらのタスクが属するチェックから取得されます。 **注:** 状況は、検出結果に関連付けられたタスクの状況から取得されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
経時的な平均検出結果 (Average Findings Over Time)	1 日の平均検出結果数のレポート。
カテゴリのブレークダウン (Category Breakdown)	スキャンの一部として実行されたチェックのカテゴリのブレークダウン
製品のブレークダウン (Product Breakdow)	各スキャン検出結果レコードの製品ファミリ。 **注:** インシデントレコードに製品ファミリはありません。
開発者別の検出結果 (Findings By Developer)	検出結果を生成した変更を加えたユーザーの名前。 **注:** 上位 5 人のユーザー名のみがリストに表示されます。[すべて表示] をクリックすると、ユーザー別にグループ化されたすべての検出結果が表示されます。

スキャンが進行中で、少なくとも 1 つのチェックが失敗した場合、次の警告メッセージが表示されます。



検出結果

検出結果は、インスタンスのチェックからのルールに違反したレコードへの参照です。ソースレコードと、レコードが特定のチェックのルールをトリガーした回数がわかります。

各検出結果は結果に固有であり、各結果は実行されたスキャンに固有です。

注: スキャンを実行すると、スキャンの結果は確実に得られますが、検出結果が得られない場合があります。チェックの実行中に検出結果が検出されない可能性があります。

注: レコードが非アクティブである場合、チェックはそのレコードの検出結果を生成しません。

スキャン検出結果は、レコードによって違反されたチェックに関する情報を提供します。[ソーステーブル] フィールドと [ソース] フィールドは、実行中のチェックのルールに違反したレコードをポイントします。情報アイコンをクリックすると、レコードに関する詳細情報を見つけることができます。[カウント] フィールドには、レコードがチェックルールに違反した回数が表示されます。検出結果には、検出結果を生成したチェックのバージョンも表示されます。[製品ファミリ] フィールドには、各チェックの製品ファミリが表示されます。[タスク] フィールドは、個人またはグループにタスクをアサインするために役立ちます。詳細については、「スキャンタスクの作成」を参照してください。今後のスキャンで検出結果が生成されないようにする場合は、[ミュートルール] を使用します。

注: [ミュートルール] を使用する場合は、検出結果をミュートする理由も選択する必要があります。

検出結果のミュート

スキャン検出結果フォームで検出結果をミュートして、検出結果が後のスキャン結果でレポートされないようにします。

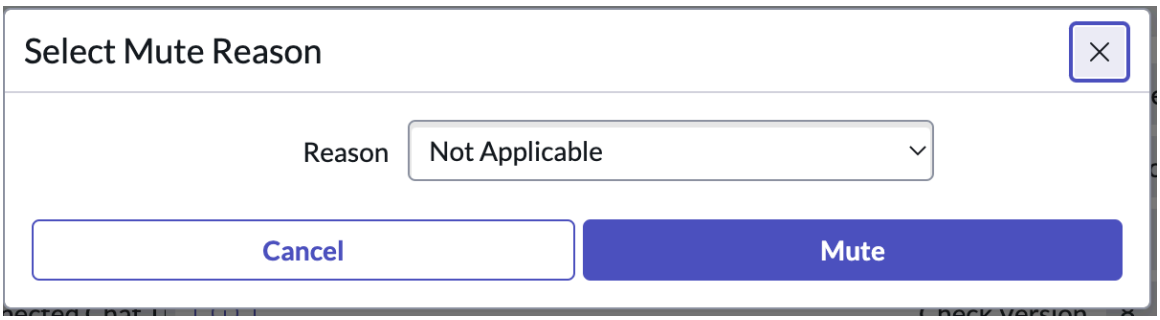
始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [インスタンススキャン] > [結果]に移動します。
   スキャン結果のリストが表示されます。
2. リストから実行するスキャン結果を選択します。
   スキャンのスキャン結果フォームが表示されます。
3. [スキャン検出結果 (Scan Findings)] 関連リストを選択します。
   スキャンの検出結果のリストが表示されます。
4. 情報アイコンを使用して、ミュートする検出結果を開きます。
5. 次のスキャンで検出結果が報告されないようにするには、[ミュート] を選択します。



> **注:** [ミュート理由を選択] モーダルは、スキャン結果フォームで [ミュート] を選択した場合にのみ表示されます。

6. 検出結果をミュートする理由を選択し、モーダルで [ミュート] を選択します。

> **注:** 今後のスキャンで検出結果を報告する場合は、[ミュート状態を解除] を選択します。[ミュート状態を解除 **(Unmute)]** ボタンは、検出結果をミュートした場合にのみ表示されます。

スキャンタスクの作成

スキャンタスクを作成して、レコードの検出結果からのタスクのアサインを容易にします。

始める前に

必要なロール：scan_user

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`scan_task_list.do`」と入力します。
2. [新規] をクリックして、新しいスキャンタスクを作成します。
   スキャンタスクフォームが表示されます。
3. フォームの以下のフィールドに入力します。

スキャンタスクフォームの詳細

フィールド	説明
番号	自動生成されたタスク番号
担当者	タスクの作業の責任者
アサイン先グループ	タスクの作業の責任グループ
有効	タスクを有効化するオプション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
状況	タスクの状態。 ◦ 新規 ◦ 処理中 ◦ 保留中 ◦ 解決済み
簡単な説明	タスクに関する短い説明
説明	タスクの追加情報
作業メモ	その他の注意事項

注: scan_user は、non-scan_user に対してのみタスクをアサインすることができます。タスクがアサインされたユーザーも scan_user と同じ権限を取得します。

インスタンススキャン ダッシュボードの使用

プレミアム版 パフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードに表示して、インスタンス内のスキャン結果を比較および分析します。

始める前に

フルスキャンを実行するためのチェックがいくつか作成されています。詳細については、「チェックの作成」と「フルスキャンの実行」を参照してください。

必要なロール：admin

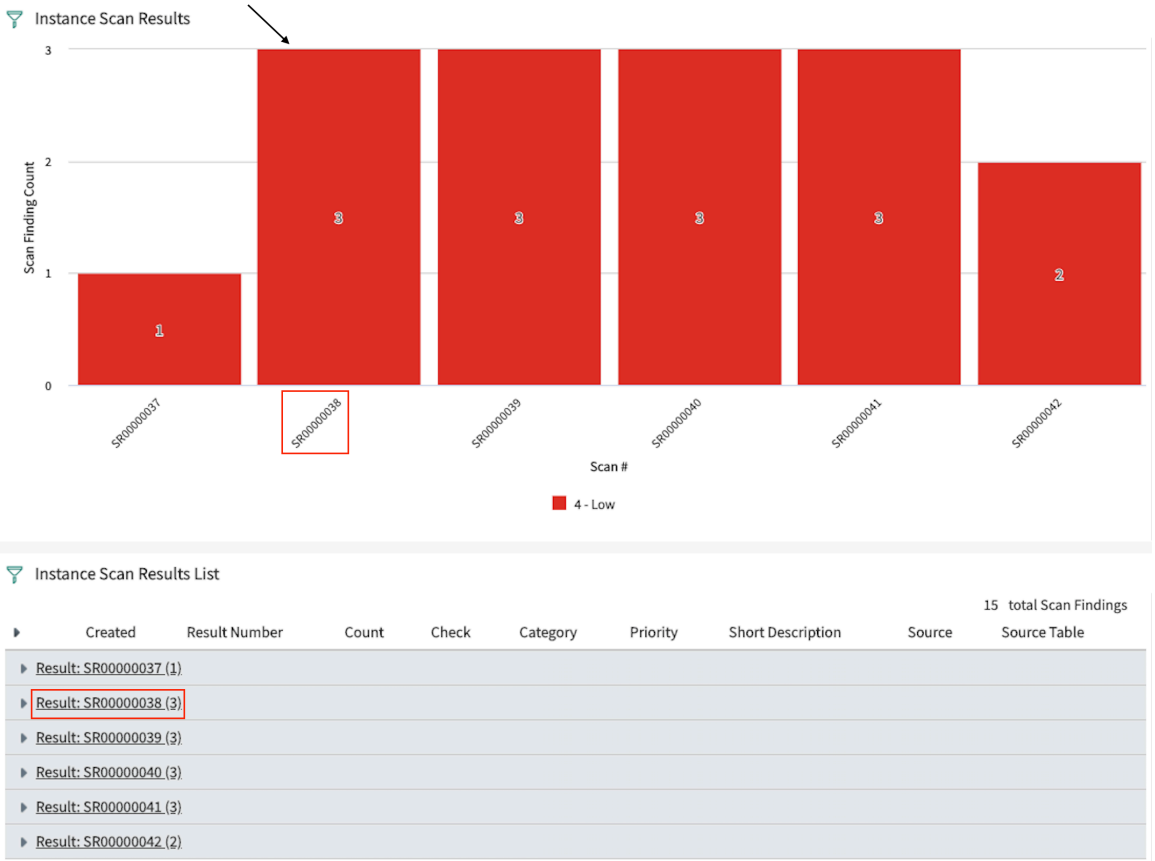
手順

1. [すべて] > [インスタンススキャン] > [ダッシュボード]に移動します。
2. [インスタンススキャンカテゴリ **(Instance Scan Category)]** または [インスタンススキャンの優先度 **(Instance Scan Priority)]** リストからオプションを選択します。

   注: ダッシュボードはフルスキャンにのみ適用されます。[インスタンススキャンカテゴリ **(Instance Scan Category)]** は、カテゴリに適用可能なデータまたは検出結果が結果セットにある場合にのみ表示されます。

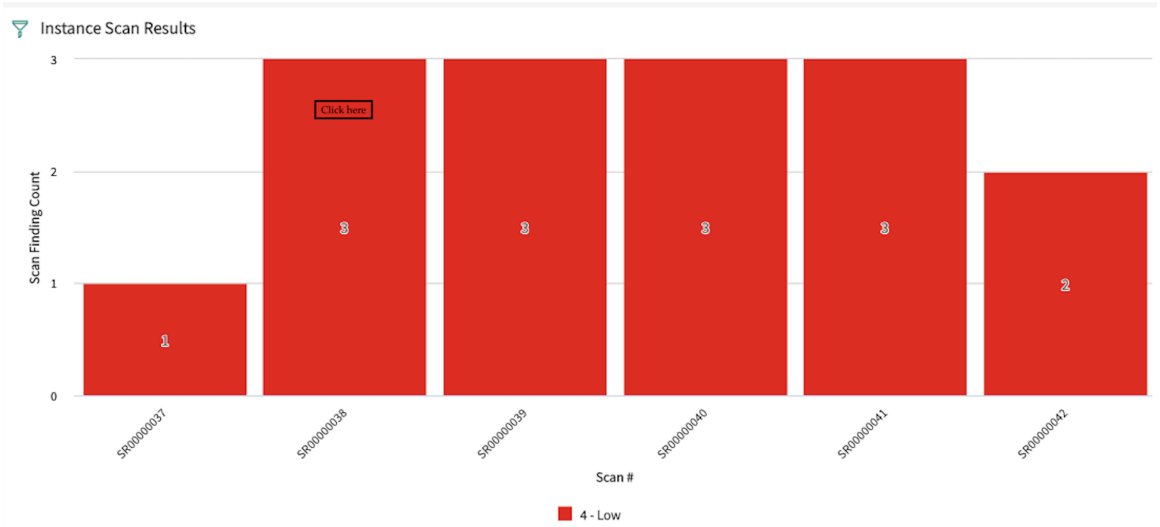
3. 予期しない数のチェック検出結果を生成するスキャン結果を [スキャン結果] リストから選択します。
   そのスキャンのみに関連する検出結果の関連リストが展開されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

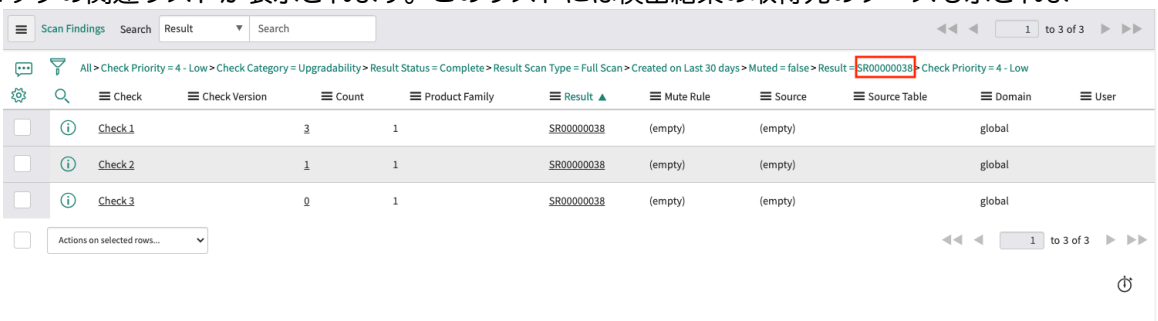


4. オプション: ダッシュボードから直接スキャン列を選択して、チェックの関連リストを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



チェックの関連リストが表示されます。このリストには検出結果の取得元のソースも示されま



す。

タスクの結果
スキャンの結果を示すダッシュボードが作成されます。

インスタンススキャンの参照

参照トピックでは、インスタンススキャンに関する追加情報が提供されます。

インスタンススキャン ロール

インスタンススキャン はこれらのロールに併せてインストールされます。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

インスタンススキャンユーザー **[scan_user]**

scan_user ロールは、さまざまなタイプのスキャンを実行して検出結果および結果を表示できます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

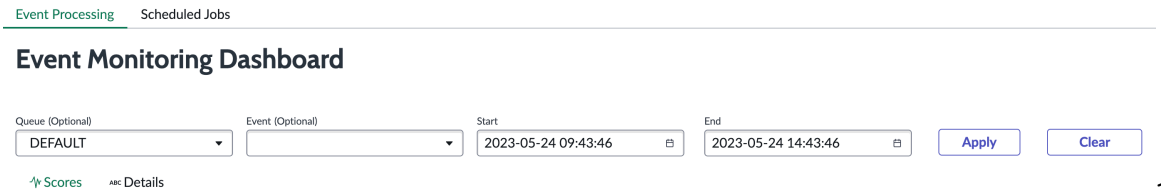
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特別な考慮事項

なし。

システムイベントとスケジュール済みジョブのモニタリングダッシュボード

システムイベントとジョブダッシュボードモジュールを使用して、システムイベント処理システムを監視し、[スケジュール済みジョブ] ダッシュボードタブでスケジュール済みジョブ処理システムを監視します。



イベントとキューに関する情報を表示するには、ダッシュボードアプリケーションをインストールする必要があります。詳細については、「システムイベントダッシュボードについて」を参照してください。イベント処理システム内のイベントとキューに関する情報は、2 つの方法で表すことができます。

- スコア
  - スコア - システムイベント処理健全性チェック
  - スコア - 現在のスコア
  - スコア - 傾向
- 詳細：詳細については、「詳細 - アラートの設定」を参照してください。

完了したジョブの詳細を表示するには、[スケジュール済みジョブ] タブを選択します。詳細については、「スケジュール済みジョブダッシュボードについて」を参照してください。

[システムイベントとジョブ] ダッシュボードへのアクセスに必要なロールについては、「システムイベントとジョブダッシュボードのロール」を参照してください。

システムイベントとジョブダッシュボードのロール

イベントおよびジョブダッシュボードは、これらのロールと併せてインストールされます。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

システムアドミニストレーター **[admin]**

ユーザーごとのサブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

admin は、イベントおよびジョブダッシュボードのすべての情報にアクセスできます。インスタンスレベルでアラートを設定することもできます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なし。

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「特権ロールへの昇格」を参照してください。

いいえ。

特別な考慮事項

なし。

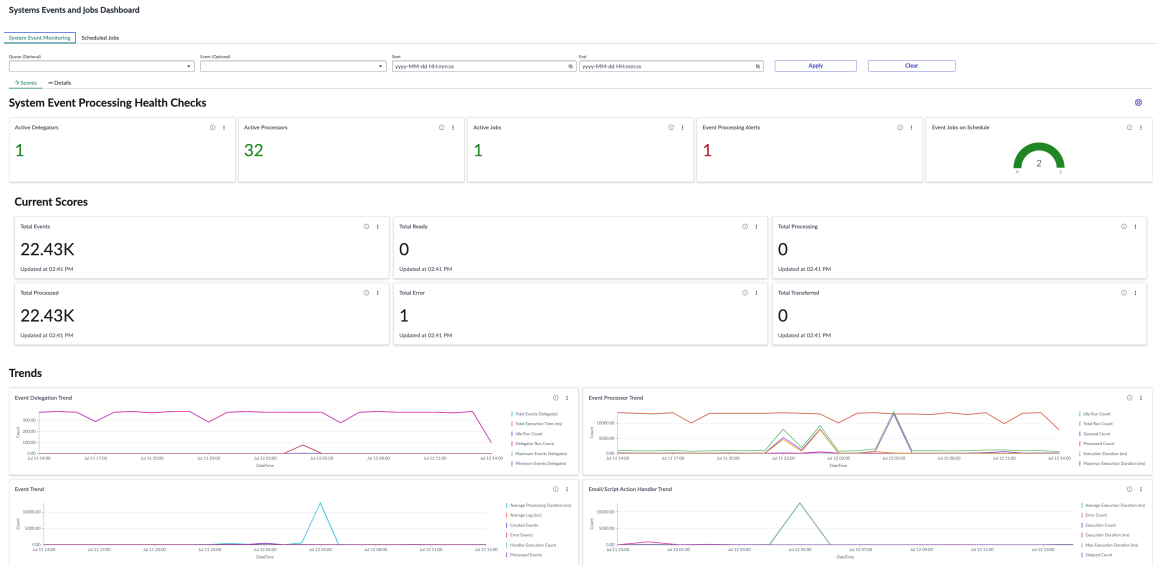
システムイベントダッシュボードについて

[システムイベント処理] ダッシュボードを使用して、イベントとキューに関する情報を表示するフィルターを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム診断] > [システムイベントダッシュボード] に移動します。



システムイベントモニタリングダッシュボードが表示されます。

2. 情報を表示するキューとイベントを選択します。

> **注:** デフォルトでは、デフォルトのキューが選択されています。他のキューとイベントタイプを選択することもできます。

3. キューとイベント情報を表示する [開始日] と [終了日] を設定します。
4. [適用] を選択して、上記の手順を使用してフィルターセットを適用します。

> **注:** [クリア] を使用してフィルターをクリアして、新しい選択を行うこともできます。

選択に基づいて、[スコア] セクションと [詳細] セクションが表示されます。

スコア - システムイベント処理健全性チェック

[スコア] とタブには、イベント処理システムで何が起こっているかが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブな委任者	イベント委任者が有効になっているかどうかを示します。イベント委任者は、委任されたイベント機能を使用するキューのイベントの委任を担当します。カードをクリックすると、委任者のリストが表示されます。緑色で表示されている委任者の数は正の数です。 **注:** このカードは、キューが委任者モデルを使用している場合にのみ表示されます。このカードが表示されると、[アクティブジョブ] カードは表示されません。キューが選択されていない場合は、[アクティブな委任者]、 [アクティブプロセッサ]、[アクティブジョブ] の各カードが同時に表示されます。
アクティブプロセッサ	イベントシステム内のアクティブなイベントプロセッサーの数。カードをクリックすると、アクティブなプロセッサーのリストが表示されます (存在する場合)。赤色の数字は、プロセッサーを構成する必要があることを示します。 **注:** このカードは、キューが委任者モデルを使用している場合にのみ表示されます。このカードが表示されると、[アクティブジョブ] カードは表示されません。キューが選択されていない場合は、[アクティブな委任者]、 [アクティブプロセッサ]、[アクティブジョブ] の各カードが同時に表示されます。
アクティブジョブ	処理フレームワークのキューに関連付けられているジョブの数。これらのジョブは、委任者モデルで使用されていた以前のジョブとは異なります。構成とチェックに基づく処理フレームワークでは、処理ジョブが自動的に作成されます。 **注:** このカードは、キューが委任者/専用モデルを使用せず、処理フレームワークによってサポートされている場合にのみ表示されます。このカードが表示されると、[アクティブな委任者] カードと [アクティブプロセッサ] カードは表示されません。キューが選択されていない場合は、[アクティブな委任者]、 [アクティブプロセッサ]、[アクティブジョブ] の各カードが同時に表示されます。
イベント処理アラート	過去 5 時間のイベント処理アラートの数。このカードをクリックすると、対応するすべてのア

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ラートが含まれているイベントアラートテーブルに移動します。
スケジュールされているイベントジョブ	スケジュール設定されているスケジュール済みジョブイベントの数。

スコア - 現在のスコア

[現在のスコア] セクションを使用して sysevent テーブルを直接チェックし、イベントの現在の状況を表示します。

フィールド	説明
イベントの合計数	設定された期間内のシステム内のイベントの合計数
準備完了の合計	処理される準備のできているイベントの合計数
処理中の合計	処理中のイベントの合計数
処理済みの合計	すでに処理されたイベントの合計数
合計エラー	イベントの合計エラー数
転送済みの合計	あるチャートから次のチャートに転送されたイベントの合計数

スコア - 傾向

[傾向 (Trends)] セクションを使用して、イベント処理システムのアクティビティをメトリクスベースでグラフィカルに把握します。

注: デフォルトでは、傾向は 24 時間に設定されています。最大 15 日間まで設定できます。

フィールド	説明
イベント委任傾向	イベントの委任に関連して収集されるメトリクス
イベントプロセッサのトレンド	さまざまなイベントプロセッサについて収集されるメトリクス
イベント傾向	特定のイベントのメトリクス
メール/スクリプトアクションハンドラー傾向	イベントハンドラーに対して収集されるメトリクス

詳細 - アラートの設定

主にインスタンスレベルで 15 分ごとに設定されたアラートの詳細を確認します。デフォルトでは、アプリケーションとともに 5 つのアラートが提供されます。アラートは、適用されるキューなど、一連の条件に基づいて設定されます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [イベント] > [アラートを構成]に移動します。
   [イベントアラート構成 (Events Alert Configurations)] リストが表示されます。
2. 利用可能なアラートのいずれかを選択して、アラートをトリガーする条件を変更します。

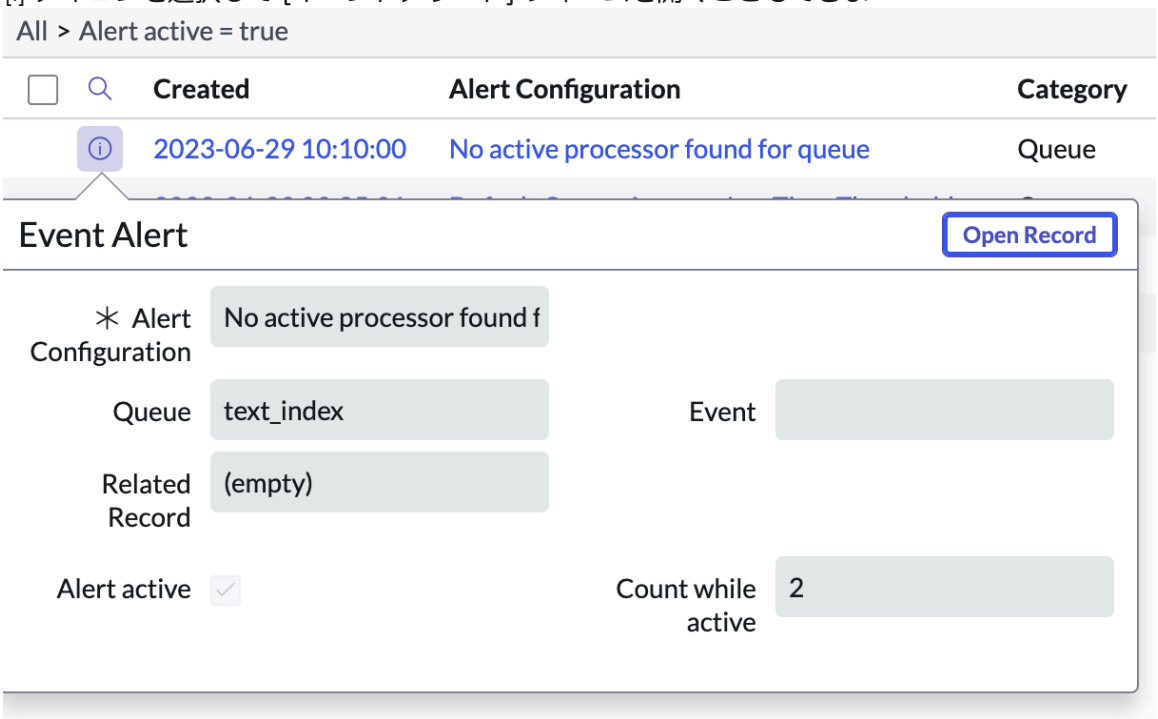
   注: アラートが作成されると、通知アイコンで通知を受信します。

3. [すべて] > [システムポリシー] > [イベント] > [アラート]に移動します。
   [イベントアラート] リストが表示されます。

   注: アラート条件は 15 分ごとに検証されます。

4. 更新したアラートを選択します。

   注: [作成済み (Created)] 列を選択すると、選択したアラートの [イベントアラート] フォームを開くことができます。[アラート構成] 列を選択すると、選択したアラートの [イベントアラート構成] フォームが表示されます。[i] アイコンを選択して [イベントアラート] フォームを開くこともできます。



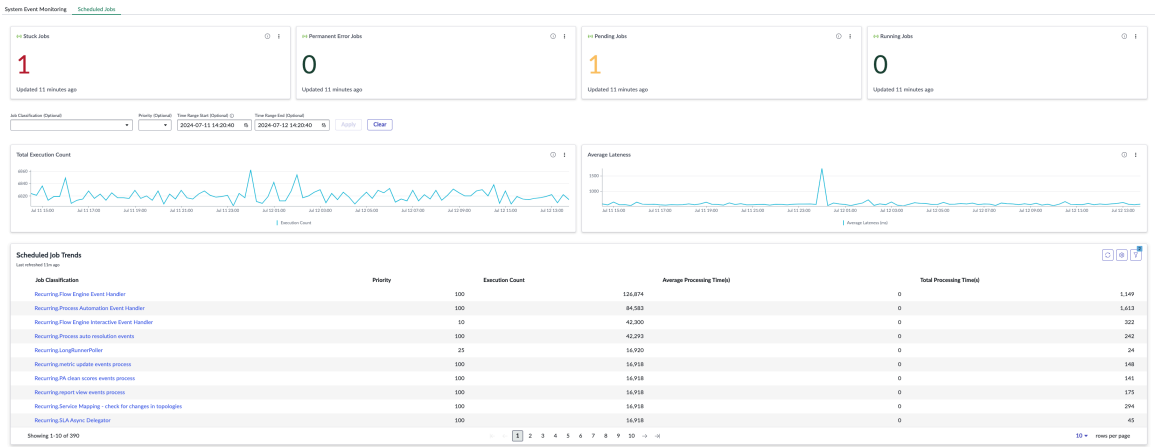
5. オプション: アラート通知が不要になった場合は、[アラートをリセット] を選択します。

スケジュール済みジョブダッシュボードについて

スケジューラーダッシュボードにアクセスして、スケジュール済みジョブの主要な健全性測定基準とインサイトを確認します。

[すべて] > [システム診断] > [スケジュール済みジョブダッシュボード] に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次のカードがダッシュボードに表示されます

フィールド	説明
スタックしたジョブ	存在しないノードに固定されているスケジュール済みジョブがここに表示されます。スケジュール済みジョブが、存在しないノードで実行するように割り当てられていて、かつトリガータイプが [スタートアップ] でない親ジョブである場合、そのジョブは [スタックしたジョブ] に分類されます。[システム ID] 列には、ジョブの実行が割り当てられたノードが表示されます。ジョブが「スタックしたジョブ」として分類される理由の 1 つとして、インスタンスが別のインスタンスからクローンされ、古いインスタンスのノードで実行するように固定されていることが挙げられます。スタックしたジョブに対して、以下のアクションを実行できます。 • これを削除して、ジョブを sys_trigger から完全に削除できます。 • これらのジョブを復旧すると、[システム **ID]** 列のデータがクリアされ、[次のアクション] 時間に基づいて再実行できるようになります。
永続的なエラージョブ	[ステータス] が [永続的なエラー] であるスケジュール済みジョブがここに表示されます。Utah より前のバージョンからより新しいバージョンにアップグレードした場合、修正スクリプトが実行され、ジョブが親ジョブまたはスタンドアロンジョブであり、存在しなくなった特定のノードで実行するように選択されていた場合は、スケジュール済みジョブが [永続的なエラー] ステータスに設定されます。ジョブのステータスを手動で [永続的なエラー] に設定することもできます。永続的なエラーのジョブには、以下のアクションを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• これを削除して、ジョブを sys_trigger から完全に削除できます。 • これらのジョブを復旧し、ステータスを [準備完了] に戻すことができます。ジョブは [次のアクション] 時間に基づいて再度実行できます。
保留中のジョブ	まもなく実行されるジョブ。
実行中のジョブ	アクティブに実行されているジョブ。
ジョブ分類 (オプション)	フィルター条件に基づいて特定のジョブをグループ化し、定義されたグループ/分類によってジョブ完了履歴を収集する、オプションの方法です。これらの分類は、ジョブ分類ルールテーブルで設定できます。デフォルトの分類は TriggerType.JobName です。
合計実行数 (Total Execution Count)	一定期間におけるインスタンスでのスケジュール済みジョブ実行の合計数のグラフ表示。デフォルトの期間は、過去 24 時間です。過去 7 日間のデータのみを表示できます。データは sys_scheduler_job_history テーブルから取得されます。 **注:** グラフ内の実行数をクリックすると、[スケジュール済みジョブの履歴] リストが表示されます。ジョブのリストは、[トリガータイプ] が [1 回実行] または [繰り返し] のいずれかであるジョブ分類の概念を使用してグループ化されています。
平均遅延	一定期間におけるインスタンス上のすべてのスケジュール済みジョブの平均遅延時間 (ミリ秒) のグラフ表示。デフォルトの期間は、過去 24 時間です。過去 7 日間のデータのみを表示できます。データは sys_scheduler_job_history テーブルから取得されます。 **注:** グラフ内の遅延平均データをクリックすると、[スケジュール済みジョブの履歴] リストが表示されます。ジョブのリストは、[トリガータイプ] が [1 回実行] または [繰り返し] のいずれかであるジョブ分類の概念を使用してグループ化されています。
スケジュール済みジョブの傾向	ジョブ分類の概念別にグループ化された完了したジョブのリスト。デフォルトの期間は、過去 24 時間です。過去 7 日間のデータのみを表示できます。データは sys_scheduler_job_history テーブルから取得されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [スタックしたジョブ] タイルと [永続的なエラージョブ] タイルの両方で、それらのデータと列は sys_trigger テーブルから取得されます。どちらのタイルも、ジョブをクリーンアップし、スケジュール済みジョブを正常な状態に保つために使用されます。必要なタイルを選択して、ジョブのリストビューを表示します。両方のリストの [遅延] 列は、ジョブの実行予定時刻に対する遅延を示します。次のアクションが過去の場合、遅延は現在時刻から次のアクション時刻を引いて計算されます。たとえば、ジョブが 2 分前に実行されるようにスケジュールされていた場合、遅延は 2 分です。ジョブが将来実行されるようにスケジュールされている場合、遅延は 0 です。

スケジュール済みジョブの傾向

このテーブルには、完了したジョブの履歴の詳細が分類別に表示されます。デフォルトのビューでは、過去 24 時間のデータが表示されます。

フィールド	説明
ジョブ分類	ジョブ名、トリガータイプ (繰り返し、1 回実行など) に基づいて類似するタイプのジョブをグループ化する方法を提供します。
優先度	ジョブが処理される優先度。 **注:** 数値が小さいほど、優先度は高くなります。たとえば、優先度 10 は 100 より高くなります。
実行数	期間内にジョブが実行された回数。
平均処理時間 (秒)	ジョブの処理に必要な平均時間。
合計処理時間 (秒)	ジョブの処理に必要な合計時間。

プラットフォームパフォーマンス

パフォーマンスの監視と診断を通じてシステムを確実に最適化します。

プラットフォームパフォーマンスの開始

パフォーマンスダッシュボード インスタンスおよびインスタンスが実行されているマシンについて、幅広いプラットフォームパフォーマンスメトリクスを表示します。

パフォーマンスメトリクス インスタンスおよびインスタンスが実行されているマシンについて、幅広いプラットフォームパフォーマンスメトリクスを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トランザクション割り当て

トランザクション割り当てを使用して、さまざまなタイプのトランザクションのクォータポリシーを定義できます。

システム診断統計ツール

パフォーマンス評価を支援するために、Stats Tools は、クエリー、スクリプト、トランザクションの実行などパフォーマンスに影響を与えるシステムアクティビティの統計情報を記録します。

プラットフォームのパフォーマンス概要

パフォーマンスの監視と診断を通じてシステムを確実に最適化します。

用語	説明
アプリケーションサーバー応答	アプリケーションサーバーが要求を処理し、結果のページをレンダリングする時間
ネットワークレイテンシーとスループット	ネットワークが要求をサーバーに渡し、応答を返す時間
ブラウザーのレンダリングと解析	ブラウザーが HTML をレンダリングし、Javascript を解析/実行する時間
インスタンスキャッシュ	処理に利用可能なシステムリソースの量

インスタンスキャッシュのパフォーマンスへの影響

インスタンスキャッシュを消去して再ビルドすると、パフォーマンスが低下します。核となる営業時間中は、インスタンスキャッシュの消去と再ビルドを引き起こす次のアクションを防ぐか、最小限に抑えます。

- システムプロパティの追加または更新
- 辞書エントリの追加または更新
- 更新セットのコミット
- 翻訳の追加または更新

トランザクションログの応答時間

インスタンスは、処理するすべてのトランザクションの重要な統計情報を自動的にログに記録し、アドミニストレーターはその情報を利用できます。

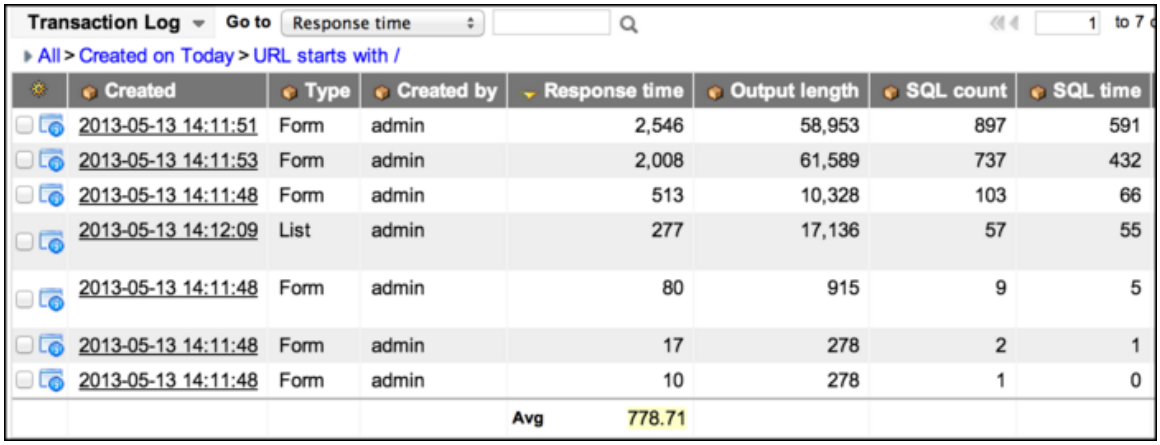
ログを表示するには、[システムログ] > [トランザクション] に移動します。

リストされているすべてのトランザクションの平均応答時間を表示するには、[応答時間] 列を右クリックします。[構成] > [リストの計算] を選択し、[平均値] チェックボックスをオンにします。

このリストは、対象期間中に発生したトランザクションに限定することをお勧めします。デフォルトのフィルターは、今日からのトランザクションを返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トランザクションログ



Created	Type	Created by	Response time	Output length	SQL count	SQL time
2013-05-13 14:11:51	Form	admin	2,546	58,953	897	591
2013-05-13 14:11:53	Form	admin	2,008	61,589	737	432
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	513	10,328	103	66
2013-05-13 14:12:09	List	admin	277	17,136	57	55
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	80	915	9	5
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	17	278	2	1
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	10	278	1	0
			Avg 778.71			

完了した各トランザクションについて、次の情報が利用可能です (時間はミリ秒単位)

- トランザクションの日付/時刻、ユーザー ID、IP アドレス、および URL
- 合計応答時間。ブラウザー時間は、サーバーに情報がないため含まれていません。
- ネットワーク時間：ユーザーとの間の双方向ネットワーク送信時間
- **SQL** 時間：SQL コマンドの実行にかかった時間
- **SQL** カウント：実行した SQL コマンドの数
- ビジネスルール時間：ビジネスルールの処理にかかった時間
- ビジネスルール数：実行されたビジネスルールの数
- 出力長：圧縮後にトランザクションによって返されたバイト数

フォームの応答時間

多くの場合、応答時間インジケーター (クロック) はフォームやリストの右下に表示されます。

このインジケーターは、合計時間と各ステップの時間を含む、完了したトランザクションの処理時間を示します。アイコンをクリックすると、応答時間の詳細が表示または非表示になります。アイコンをポイントすると、詳細を示すツールヒントが表示されます。次の例は、デモインスタンスでフィルター済みリストを取得するための応答時間を示しています。

応答時間

この例では、トランザクションに次の処理時間がかかりました。

- 合計時間 1019 ミリ秒
- ネットワーク上のデータの移動時間 3 ミリ秒
- サーバー上で 526 ミリ秒

> **注:** サーバー時間は次の式で計算されます。

```
server time = (client response time - browser time - client network
 time)
```

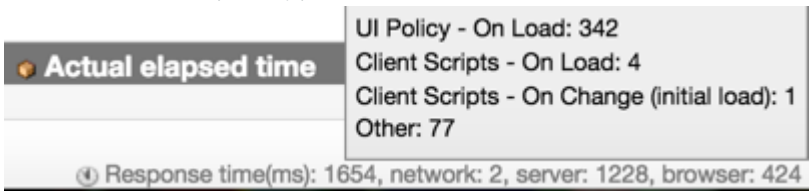
- ブラウザー内、HTML のレンダリング、および JavaScript の解析と実行に 490 ミリ秒

ページング、リストのソート順の変更などの簡単な操作、またはセッション内の最初のトランザクションでは、応答は表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームでブラウザー処理時間の詳細なブレークダウンを表示するには、[ブラウザー] をクリックします。

ブラウザー応答時間の詳細



アドミニストレーターは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルで *glide.ui.response_time* プロパティを **false** に設定することで、応答時間を無効にできます。ナビゲーションフィルターで、`sys_properties.list` と入力して *glide.ui.response_time* を検索します。

応答時間を確認するときは、次の問題が発生していないか探してください。

1. ある期間内に、すべてのトランザクションの処理時間が異常に長くなる。たとえば、通常は 1 秒で済むトランザクションが、午前 11:00 から午前 11:20 までの間に 15 秒かかりました。この問題は、その期間にそのアプリサーバーで異常な負荷 (大きなレポートなど) が実行されたことを示している可能性があります。
2. ある特定のトランザクションで、異常に長い時間がかかることが繰り返し発生する。たとえば、簡単な説明をキーにしてソートされたクローズ済みインシデントのリストを表示すると、毎回 30 秒かかりました。この問題は、インデックスのないフィールドでの 50 万件のレコードのソートなど、特定のトランザクションによってシステムのデータベースに異常な負荷がかかったことを示している可能性があります。

パフォーマンスを向上させるには、次のアクションを試してください。

1. ウィンドウ全体にまたがる 1 つ以上のトランザクションを探します。たとえば、応答が 6 分間遅くなり、その時間内に実行されたトランザクションが 1 つだったとします。トランザクションを高速化するために、データベースにインデックスを追加してみてください。クエリーのタイプによっては、インデックス作成に関係なく、常に他のタイプのクエリーよりも実行が遅くなることがあります。
2. キャッシュのフラッシュが営業時間中に実行されていないことを確認します。キャッシュのフラッシュは、古いデータが変更や更新の妨げになるのを防ぐためのもので、更新セットを使用すると自動的に実行されます。cache.do を使用してキャッシュのフラッシュをスケジュール設定して実行すると、全体的なパフォーマンスに影響し、システムの応答時間が低下する可能性があります。キャッシュのフラッシュは営業時間中には実行せず、自動でトリガーしないようにします。
3. 応答時間が遅いときに特定の問題が見つからない場合は、サポートに連絡して、アプリケーションサーバーハードウェアにグローバルな問題があるかどうかを確認してください。

クライアントトランザクションタイミング

Client Transaction Timings プラグインは、クライアント側とサーバー側の両方で、またブラウザーとネットワークで費やされた時間に関する追加情報を提供します。この機能は、実行時間の長いプロセスを見つけるのに役立つだけでなく、プロセスのどこでパフォーマンスの問題が発生しているかについての情報も提供します。

ネットワーク応答時間

ネットワークの応答時間が良くない場合のトラブルシューティングは困難な場合がありますが、いくつかのクイックテストを実行できます。

ある場所にいるユーザーのパフォーマンスが良く、別の場所にいるユーザーのパフォーマンスが悪い場合は、ネットワークの問題であることを明確に示しています。これは、サーバーとアプリケーショ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

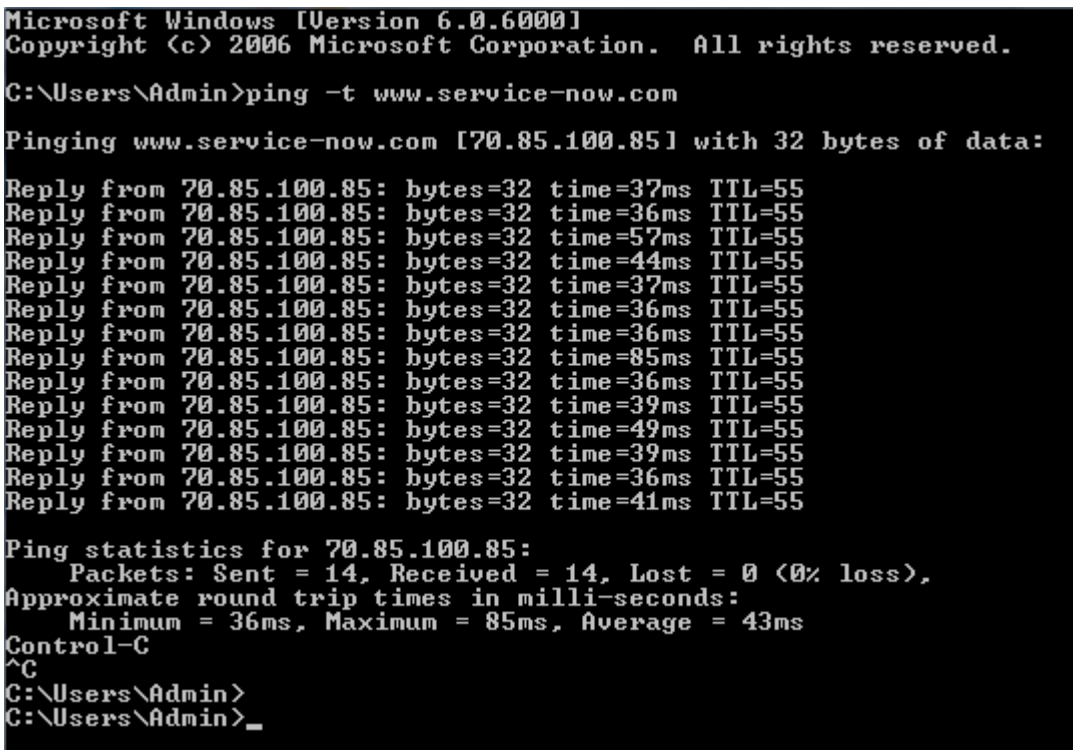
ンに問題がないということです。ブラウザーの設定が同じであると仮定すると、意味のある違いはネットワークのみです。

ping 時間

ネットワーク応答時間の最も大まかなメトリクスは ping です。ping は、パケットがソースマシンからターゲットに到達して戻って来るまでの合計時間を測定します。

Windows で ping を実行するには、コマンドウィンドウ (DOS プロンプト) を起動して次のように入力します。

```
ping -t <yourinstancename>.service-now.com
```



米国の場合は 100 ミリ秒未満、ヨーロッパまたはアジアの場合は 150 ミリ秒未満の時間を探します。実際には、250 ミリ秒未満は、認識される応答時間において一般的に主要な要素ではないため、問題にはなりません。

traceroute

ping の時間が遅い場合は、traceroute を実行できます。ネットワークによっては ICMP の転送が拒否され、traceroute 要求が機能しない場合があります。機能する場合は、ネットワークのボトルネックを特定するための優れたツールになります。Windows で traceroote を実行するには、コマンドウィンドウを起動して次のコマンドを実行します。

```
tracert <yourinstancename>.service-now.com
```

サンプル出力：

```
C:\dev\mysql5\bin>tracert mycompany.service-now.com
Tracing route to mycompany.service-now.com [70.87.98.130]
over a maximum of 30 hops:
1     1 ms     1 ms     1 ms  12.192.116.193
2     4 ms     4 ms     4 ms  12.116.227.37
3    32 ms    32 ms    32 ms  gbr1-p90.sd2ca.ip.att.net [12.123.145.178]
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 4    33 ms    33 ms    33 ms  tbr1-p013503.phmaz.ip.att.net
 [12.122.2.142]
 5    34 ms    33 ms    33 ms  tbr2-cl1521.phmaz.ip.att.net
 [12.122.10.194]
 6    32 ms    33 ms    33 ms  tbr2-cl1592.dlstx.ip.att.net
 [12.122.10.81]
 7    31 ms    50 ms    31 ms  gar1-p370.dlrtx.ip.att.net [12.123.16.173]
 8    31 ms    31 ms    31 ms  12.119.136.14
 9    31 ms    31 ms    31 ms  te9-1.dsr02.dllstx3.theplanet.com
 [70.87.253.22]
10    37 ms    37 ms    37 ms  vl41.dsr01.dllstx4.theplanet.com
 [70.85.127.83]
11    31 ms    37 ms    31 ms  gi1-0-1.car16.dllstx4.theplanet.com
 [67.18.116.67]
12    32 ms    32 ms    32 ms  70.87.98.130
Trace complete.
```

traceroute の各行は、ソースマシンと宛先マシン間のネットワークステップを表します。サンプルの traceroute では、ネットワークトラフィックがラップトップから <yourinstancename>.service-now.com に到達するまで、合計 12 ステップ必要です。

- 左の列はステップ番号です。
- 次の 3 列はレイテンシーの推定値で、3 回実行して平均値を計算します。
- 最後の列は、ホッピング先のマシンです。

たとえば、上記の行 #1 と #2 から、次のことがわかります。

```
1     1 ms     1 ms     1 ms  12.192.116.193
2     4 ms     4 ms     4 ms  12.116.227.37
```

行 1 の末尾は 12.192.116.193 でした。12.116.227.37 に到達するまでに平均で 4 ミリ秒かかりました。

一般に、traceroute の実行では、特定のホップで 500 ミリ秒のような、時間がかかる個別のステップを探します。また、ステップ時間の代わりに、次のようにアスタリスク (*) が表示されているステップも探します。

```
1     100 ms   *        500ms  12.192.116.193
```

アスタリスクは、特定のパケットが到着しなかったことを示します。つまり、そのホップにネットワークの問題が発生している可能性があります。特定のルーターが ICMP を転送しないように設定されている場合も、アスタリスクが表示されます。ステップの 3 つの遅延時間がすべてアスタリスクである場合、この結果は誤報である可能性があります。

ブラウザー設定とパフォーマンス

使用するブラウザーによっては、ブラウザーの設定がインスタンスのパフォーマンスに影響を与える可能性があります。

インスタンス内の Web ページは大きくなる可能性があります。たとえば、多数の列を持つインシデントの長いリストでは 500 KB を超えます。パフォーマンスを向上させるために、ほとんどのブラウザーではアプリケーションサーバーから圧縮されたデータを受け入れるので、ネットワーク経由で全 500 KB を送信しなくてよいようになっています。その代わり、サーバーが送信できればブラウザーは圧縮されたデータを受け入れることができます。アプリサーバーは応答を圧縮し、500 KB のデータを約 20 KB に変換します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow のアプリケーションサーバーではすべて、圧縮はデフォルトで有効になっています。ブラウザーが受け入れる場合、アプリケーションサーバーは常に圧縮データを送信します。ブラウザーが圧縮された応答を受け入れるかどうかを制御するブラウザー設定があります。

遅いクエリーログの使用

アドミニストレーターは、遅いクエリログを使用して、クエリーがプラットフォームのパフォーマンスにどのように影響しているかを把握できます。遅いクエリーのログは、類似するクエリーのデータを集計します。遅いクエリーデータを使用して、新しいインデックス、既存のインデックスの変更、または頻繁なクエリーの変更の必要性を評価します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
同じテーブルから選択し、where 節で同じフィールドをクエリーする場合、クエリーは類似していますが、フィールドでは異なる値を検索します。たとえば、これらのクエリーは類似のクエリーとしてアグリゲートされます。

```
SELECT * FROM sys_user WHERE name="ITIL User"
SELECT * FROM sys_user WHERE name="System Administrator"
```

類似のクエリーデータを集計することで、アドミニストレーターは遅いクエリーや頻繁に発生するクエリーのパフォーマンスへの影響を監視できます。このログは、合計実行時間が 5 秒を超える類似のクエリーのデータをレポートします。

手順

1. [すべて] > [システム診断] > [統計] > [遅いクエリー] に移動します。
2. 詳細については、クエリーレコードを開いてください。

クエリーレコードフィールド

フィールド	説明
例	同様のクエリーで集計するために正規化される前の、個々のクエリーに関する SQL ステートメント。
ハッシュ	このレコードのハッシュ値。

スタックトレース例	個々のクエリーのスタックトレース。スクリプトコードを参照する行 (カスタムコードとベースシステムコードの両方を含む) は、次の形式で表示されます。
	`table name.sys_id:line number`
	たとえば、このスタックトレースは、スクリプトインクルードの 119 行目からの関数呼び出しを示しています。
	`sys_script_include.105f70abc0a8010300d4d79ed1b93eb0:119`
	詳細については、「スタックトレース」を参照してください。

URL の例	クエリーの呼び出し方法に応じた個々のクエリーの URL

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ ユーザートランザクション：トランザクションパラメーターが表示されます。たとえば、ユーザーがインシデントリストに移動した場合、URL は `/incident_list.do sysparm_query=active=true` になります。 ◦ スケジュール済みジョブ：スケジュール済みジョブの名前が表示されます。 ◦ その他のメソッド：空のフィールドをリストします。
最初の発生	類似のクエリーの最初の発生
前回の発生	類似のクエリーの前回の発生
合計実行時間	合計実行時間
実行数	集計された類似クエリーの発生回数
平均実行時間 (ミリ秒)	これらの類似クエリーを 1 件実行する平均時間。

3. データを取得するためにデータベースが実行する処理を確認するには、[説明プラン] をクリックします。
   クエリー計画は、**[MySQL Explain** 計画] 関連リストで報告されます。クエリー計画を使用して、新しいインデックスまたは既存のインデックスの変更の必要性を評価します。詳細については、MySQL Explain 計画のドキュメント を参照してください。

   この機能は、サポートされている他のデータベース (MongoDB や Oracle など) で機能します。

4. 遅いクエリーのインデックス提案を生成するには、[インデックス提案] をクリックします。
   詳細については、「遅いクエリーのインデックス提案の生成」を参照してください。

遅いクエリーのインデックス提案

インデックス提案エンジン (ISE) は、選択された遅いクエリーのインデックス提案を生成できます。遅いクエリーのインデックス提案を要求すると、ISE はクエリーを分析し、クエリーの実行時間を改善できるインデックスを推奨します。

インデックス提案を使用してインデックスを作成する場合、ISE は 14 日間の評価期間中に、そのインデックスの有効性を継続してチェックします。ISE は、インデックスの管理に関する推奨事項などのインデックスの詳細を評価中に提供します。

アドミニストレーター は、次の目的で ISE を使用します。

- 遅いクエリーのインデックス提案を生成します。
- インスタンス内の遅いクエリーのインデックス提案を確認します。
- 評価とテストのために、インデックス提案を非本番インスタンスにエクスポートします。
- インデックスの作成をスケジュールします。
- インデックス評価期間中にインデックスの有効性を監視します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インデックスのパフォーマンスをテストします (このテストは即時のインデックスのパフォーマンスアセスメントです)。
- ISE で推奨されているように、クエリーのパフォーマンスを最適化しないインデックスを削除します。

新しいインスタンスやアップグレードされたインスタンスでは、Index Suggestion Engine プラグイン (com.glide.index_suggestion) はデフォルトでアクティブ化されています。

注: ISE は MySQL データベースのみをサポートしています。

インデックスの提案の仕組み

インデックス提案プロセスを開始するには、選択した遅いクエリーのインデックス提案を要求します。ISE は、遅いクエリーのテーブルから列の統計情報を収集する日次ジョブを実行し、カーディナリティ (テーブル内の一意の列) や null/null 以外の数などのデータを収集します。

次に、ISE は収集された情報を集計して分析し、重み付けされた列ランキングアルゴリズムを遅いクエリーに適用して、クエリーのインデックス提案を生成します。

インデックス提案が生成されたら、ユーザーは提案を確認し、遅いクエリーのインデックスを作成するかどうかを決定します。インデックスを作成すると、インデックスがライフサイクルを移動するときに、ISE からそのインデックスに関する情報が提供されます。インデックス提案は、次の 3 つの主な処理ステージで追跡できます。

インデックス提案の確認

この最初のステージでは、遅いクエリーに対して ISE で生成されたインデックス提案を確認できます。提案を無視するか、インデックス提案をさらにテストするために非本番インスタンスにエクスポートするか、インデックスの作成をスケジュールするかを選択できます。ISE がインデックス提案を正常に生成し、インデックスの作成をスケジュールすることを選択した場合、インデックス提案は次の処理ステージに移動します。ただし、データベースが提案を使用できない場合、または提案によってクエリーのパフォーマンスが低下する場合、ISE はインデックス提案の削除を推奨します。

インデックス処理中

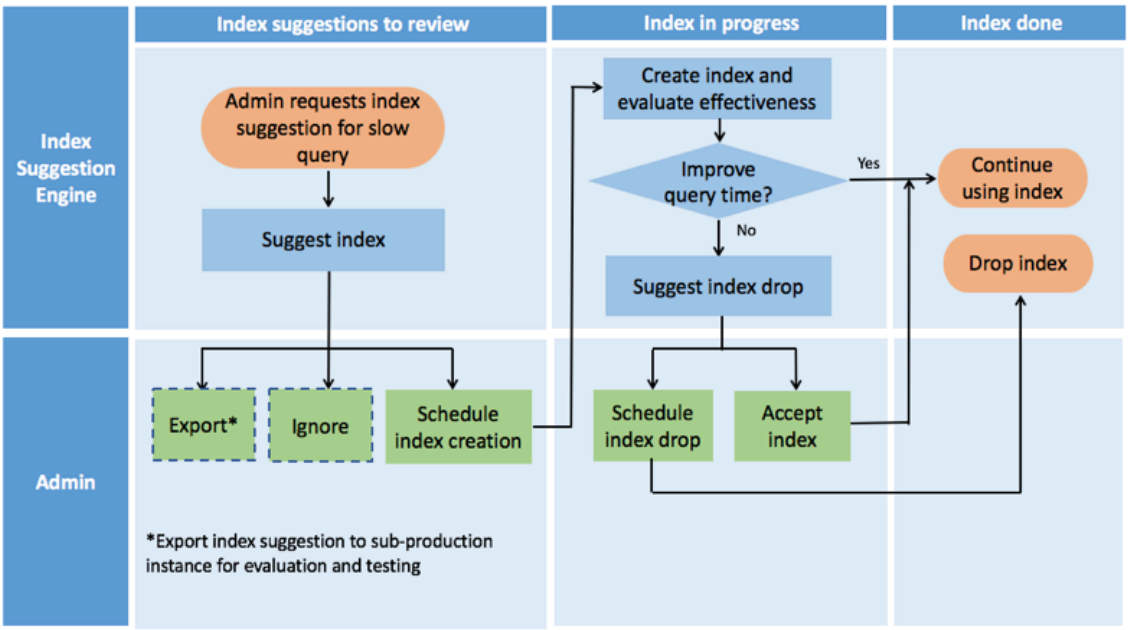
このステージでは、ISE がインデックスを作成し、14 日間の評価期間が開始されます。ISE は 1 時間おきに評価を実行し、インデックスによってクエリーの実行時間が改善または悪化するのかを判断します。ISE は、実行可能な推奨アクションなど、インデックスのステータスを更新します。たとえば、インデックスによって遅いクエリーのパフォーマンスが改善されない場合は、インデックスを削除するようにアドバイスされます。その後、データベースからのインデックス削除をスケジュールできます。このステージでは、インデックスのパフォーマンスをテストするか、インデックスを受け入れるかも選択できます (ISE がインデックスの削除を推奨する場合も含む)。

インデックス完了

最後の処理ステージでは、インデックスと関連する処理アクティビティの最終状況が ISE で記述されます。インデックスによって遅いクエリー時間が改善された場合は、インデックスのステータスが [作成済み] に変更され、データベースは引き続きインデックスを使用します。インデックスによってクエリー時間が改善されず、インデックスの削除を選択した場合は、ISE によってそのインデックスがデータベースから削除され、インデックスのステータスが [削除済み] に変更されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インデックス提案のライフサイクル



インデックス提案の処理状況

インデックス提案 [sys_index_suggestion] テーブルには、インデックスが次の 3 段階の主要な処理ステージを移動する際のステータス情報があります。

- インデックス提案 > レビューへ
- インデックス提案 > 処理中
- インデックス提案 > 完了

ISE では、次の状況を使用してインデックスの処理アクティビティを記述します。

インデックス提案状況

状況	説明
インデックス提案の確認	
提案済み	ISE が遅いクエリーのインデックス提案を生成しました。
提案された削除 - 未使用	データベースでは遅いクエリーにインデックスが使用されていないため、ISE はインデックスの削除を推奨します。
提案された削除 - パフォーマンス低下	インデックスによってクエリー時間が改善されない、またはパフォーマンスが低下するため、ISE はこのインデックスの削除を推奨します。
インデックス処理中	
スケジュール済みの作成	インデックスの作成をスケジュール設定しました。
作成中	ISE がインデックスを作成しています。
作成に失敗しました	ISE はインデックスを作成できませんでした。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インデックス提案状況 (続く)

状況	説明
有効性の評価	ISE はインデックスを作成し、14 日間のインデックス評価期間中にインデックスのパフォーマンスを評価します。
提案された削除 - 未使用	データベースでは遅いクエリーにインデックスが使用されていないため、ISE はインデックスを作成したテーブルからのこのインデックスの削除を推奨します。
提案された削除 - パフォーマンス低下	インデックスによってクエリー時間が改善されなかったため、ISE はこのインデックスの削除を推奨します。
スケジュール済みの削除	データベースからのインデックス削除をスケジュール設定しました。
削除中	ISE はデータベースからインデックスを削除しています。
削除に失敗しました	インデックスを削除できませんでした。カスタマーサービス & サポートにサポートを依頼してください。
インデックス完了	
作成日時	14 日間の評価期間の後に、ISE はインデックスによりクエリーのパフォーマンスが改善されたと判断されました。データベースがインデックスを引き続き使用することを示します。
無視	インデックスの提案を無視することを選択しました。
削除済み	ISE はインデックスを正常に削除しました。
受入済み	ISE からはインデックスの削除が推奨されましたが、インデックスを保持することを選択しました。
優先	最近のインデックス提案によって、同じテーブルと遅いクエリーのインデックスが置き換えられました。

遅いクエリーのインデックス提案の生成

インデックス提案エンジン (ISE) を使用して、遅いクエリーのインデックス提案を生成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ISE が遅いクエリーのインデックス提案を生成する場合は、クエリー内のテーブルからクエリーのメトリクスと情報が確認されます。インデックス提案を生成するために必要な情報が ISE にない場合は、必要なデータについて通知するメッセージが表示されます。通常、これらのメッセージには、更新されたクエリーメトリクスなどの詳細情報を取得したり、クエリー内のテーブルから列統計情報を収集するためのリンクが記載されています。場合によっては、ISE がクエリーのインデックスを提案できず、提案を生成できない理由が通知されます。

手順

1. [すべて] > [システム診断] > [統計] > [遅いクエリー] に移動します。
2. [遅いクエリー] テーブルで、インデックス提案を生成するクエリーレコードをクリックします。
3. [遅いクエリー] レコードで、[インデックスを提案] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ISE でさらに情報を必要とする場合は、その情報を取得するための詳細を含むメッセージが 1 つ以上表示されることがあります。各メッセージに応答した後、[インデックスを提案] をクリックします。ISE でインデックス提案を生成するために必要な情報が得られるまで、このプロセスを繰り返します。

たとえば、ISE には次のものが必要です。

- 最新のメトリクス - クエリーメトリクスが期限切れであることを示すメッセージが表示された場合は、最新のメトリクスを取得するためのリンクが表示されます。
  - このリンクをクリックして、更新されたクエリーメトリクスを取得します。
  - [インデックスを提案] をクリックします。
- 列の統計情報 - クエリーに列の統計情報が存在しない場合は、列の統計情報の収集ジョブをスケジュール設定するように求めるメッセージが表示されます。システムがあまりビジーでないデフォルトの時間にジョブを実行するか、システムですぐに統計情報を収集するかを選択できます。
  - 列の統計情報ジョブを後で実行するようにスケジュールすると、ISE により、列の統計情報が収集された後にインデックス提案が生成されます。列統計情報ジョブの実行後、[遅いクエリー] レコードに戻り、[インデックスを提案] をクリックします。
  - 列の統計情報をすぐに収集する場合は、列の統計情報を収集している間、列の統計情報収集の進行状況を示すインジケーターが表示されます。[遅いクエリー] レコードで、[インデックスを提案] をクリックします。

ISE がインデックス提案を正常に生成すると、クエリーの [インデックス提案] レコードでインデックスのステータスが [提案済み **(Suggested)]** として表示されます。

4. インデックス提案の操作を続行する場合は、次の処理ステップを選択します。

オプション	説明
エクスポート	インデックス提案を .xml ファイルとしてダウンロードし、非本番インスタンスにエクスポートしてテストと評価を行えるようにします。
無視	インデックス提案ステータスを [無視] に設定します。これは、インデックス提案が使用されないことを示します。[無視] ステータスのインデックス提案は、インデックス提案テーブルの [インデックス提案 > 完了] ビューに一覧表示されます。
スケジュールの作成	インデックス作成のスケジュールを設定するために [インデックス作成をスケジュール] ウィンドウを開きます。

遅いクエリーのインデックス提案の確認

インデックス提案エンジン (ISE) によって作成されたインデックス提案とインデックスを確認できます。インデックス提案のライフサイクル移動時には、インデックス提案の主要ビューが 3 種類 (レビュー中のインデックス提案、処理中のインデックス、インデックス作成完了) 提供されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アプリケーションナビゲーターまたはパフォーマンスホームページからインデックス提案にアクセスします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. インスタンスのインデックス提案へのアクセス

ロケーション	説明
アプリケーションナビゲーターから	[システム診断] > [インデックス提案] > [インデックス提案 > レビューへ] に移動します。
パフォーマンスホームページから	提案アイコン ( ) が 1 つ以上のインデックス提案が利用可能であることを示している場合は、このアイコンをクリックして [提案されたインデックス] ウィンドウを開き、[提案されたすべてのインデックスを表示] をクリックします。 **注:** [提案されたインデックス] ウィンドウで、特定のテーブルの横にある [表示] をクリックして、そのインデックス提案レコードを [提案の詳細 - インデックスの追加 (Suggestion Details—Add Index)] フォームで開きます。このフォームは、このタスクで後述する [インデックスの提案] フォームと同じです。

2. [インデックス提案] テーブルで、表示するインデックス提案に関連付けられた [テーブル名] をクリックします。
3. 選択したテーブルのインデックス提案を確認します。

インデックス提案のフィールド

フィールド	説明
遅いクエリー	インデックス提案が生成された遅いクエリー
例	類似のクエリーを使用して集計するために正規化される前の、個々のクエリーの実際の SQL ステートメント
テーブル名	クエリーで使用されるテーブルの名前
列名	クエリーで使用される列の名前
インデックス名	インデックスの作成後に ISE によって割り当てられたインデックスの名前
状況	インデックスの処理ステータス。詳細については、[インデックス提案状況] テーブルを参照してください。
インポート済み	このボックスをオンにした場合、インデックス提案が評価とテストのために別のインスタンスからインポートされたことを示します。

4. インデックス提案の次の処理ステップを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
エクスポート	インデックス提案を .xml ファイルとしてダウンロードし、非本番インスタンスにエクスポートしてテストと評価を行えます。
無視	インデックス提案のステータスを [無視] に変更します。これは、インデックス提案がアクティブでなくなり、インデックスの作成に使用できないことを示します。[無視] ステータスのインデックス提案は、インデックス提案テーブルの [インデックス提案 > 完了] ビューに一覧表示されます。
スケジュールの作成	インデックス提案作成のスケジュールを設定するために [インデックス作成をスケジュール] ウィンドウを開きます。

インデックス提案を非本番インスタンスにエクスポート

本番インスタンスにインデックスを実装する前に、評価およびテストのために、インデックス提案を本番インスタンスから非本番インスタンスにエクスポートできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、インデックス提案を .xml ファイルとして本番インスタンスからエクスポートし、それを非本番インスタンスにインポートします。その後、非本番インスタンスでインデックスを作成し、そのパフォーマンスを評価できます。

手順
1. 本番インスタンスで、エクスポートするインデックス提案に移動します。

   a. [インデックス提案] テーブルにアクセスして、遅いクエリーのインデックス提案を確認します。

ロケーション	説明
アプリケーションナビゲーターから	[システム診断] > [インデックス提案] > [インデックス提案 > レビューへ] に移動します。
パフォーマンスホームページから	提案アイコン ( ) が 1 つ以上のインデックス提案が利用可能であることを示している場合は、このアイコンをクリックして [提案されたインデックス] ウィンドウを開き、[提案されたすべてのインデックスを表示] をクリックします。 注: [提案されたインデックス] ウィンドウで、特定のテーブル名の横にある [表示] をクリックして、そのインデックス提案レコードを開くことができます。

   b. [インデックス提案] テーブルで、[テーブル名] をクリックしてインデックス提案を開きます。

2. [インデックスの提案] フォームで [エクスポート] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ISE はインデックス提案を `sys_index_suggestion_<alphanumeric identifier>.xml` というファイル名の XML ファイルとしてダウンロードします。ファイル名には、他のインデックス提案と区別するための一意の英数字文字列が含まれています。

3. 非本番インスタンスで、[システム診断] > [インデックス提案] > [インデックス提案 > レビューへ] に移動します。
4. [関連リンク] の [インデックス提案] テーブルで、[提案をインポート **(Import Suggestions)]** をクリックします。
5. [XML のインポート] フォームで、エクスポートしたインデックス提案ファイルを選択し、[アップロード] をクリックします。

   インポート後、インポートされたインデックス提案が非本番インスタンスの [インデックス提案] テーブルに表示されます。

6. 非本番インスタンスでインデックス評価プロセスを続行するには、 インデックス提案の作成スケジュールを設定し、インデックスのパフォーマンスをテストします。

インデックス提案の作成をスケジュールします。

インデックス提案エンジン (ISE) を使用してインデックス提案の作成スケジュールを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 遅いクエリーのインデックス提案に移動します。

Location	説明
アプリケーションナビゲーターから	[システム診断] > [インデックス提案] > [インデックス提案 > レビューへ] に移動します。
パフォーマンスホームページから	提案アイコン ( ) に番号がある場合、そのアイコンをクリックして [提案されたインデックス] ウィンドウを開き、[提案されたすべてのインデックスを表示] をクリックします。 注: [提案されたインデックス] ウィンドウで、特定のテーブルの横にある [表示] をクリックして、そのインデックス提案レコードを開くことができます。

2. [インデックス提案] テーブルで、インデックスを作成するテーブル名をクリックします。
3. [インデックス提案] フォームで、[スケジュールの作成] をクリックします。
4. [インデックス作成をスケジュール] ウィンドウで、インデックスを作成する時刻を選択し、[作成] をクリックします。

   注: 作成するインデックスに、インシデントや CMDB テーブルなどの大きなテーブルが含まれている場合、インデックスの作成に 1 時間以上かかることがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 今すぐ作成 - [インデックス作成をスケジュール] 進行状況インジケーターウィンドウに、インデックス作成の進行状況が表示されます。インデックス作成が完了したら、[クローズ] をクリックします。
- 後で作成する - このオプションを選択するとステータスが [作成スケジュール済み (Create Scheduled)] に変わり、スケジュールされた時刻にインデックスが作成されます。インデックスが作成されると、インデックスのステータスが [有効性を評価 (Evaluating Effectiveness)] に変わります。

ISE によって選択された時間にインデックスが作成されると、遅いクエリーで使用されるテーブルに基づいてインデックス名が割り当てられます。

5. [インデックス提案] レコードまたは [インデックス提案] テーブルでインデックスのステータスを確認して、インデックスが作成されたことを確認します ([システム診断] > [インデックス提案] > [インデックス提案 > 処理中])。
[インデックス提案] レコードには、[有効性を評価 (Evaluating Effectiveness)] ステータスが表示されます。ISE では 14 日間のインデックス評価期間を開始します。
6. 評価期間中は、[インデックス提案] レコードまたは [インデックス提案] テーブルでインデックスのステータスを監視できます ([システム診断] > [インデックス提案] > [インデックス提案 > 処理中])。

インデックスパフォーマンスのテスト

インデックス提案エンジン (ISE) で遅いクエリーのインデックスが作成されたら、インデックスをテストしてクエリー時間が改善されるかどうか確認できます。

始める前に
必要なロール：admin

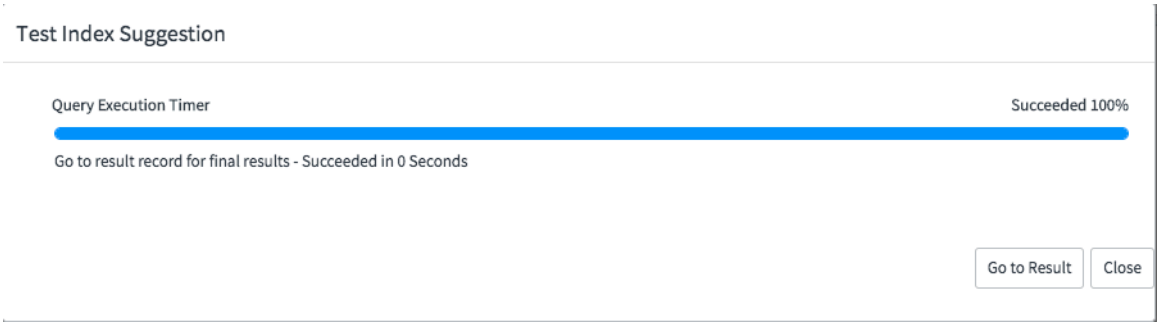
このタスクについて
このテストはインデックスのクイックアセスメントであり、14 日間のインデックス評価プロセスには含まれていません。非本番インスタンスでインデックス提案を評価している場合は、インデックスの作成後にこのテストを実行して、インデックスのパフォーマンスに関する結果をすぐに得ることができます。

注: 非本番インスタンスのインデックステストの結果と同様のパフォーマンス結果が、必ずしも本番インスタンスで予測できるとは限りません。

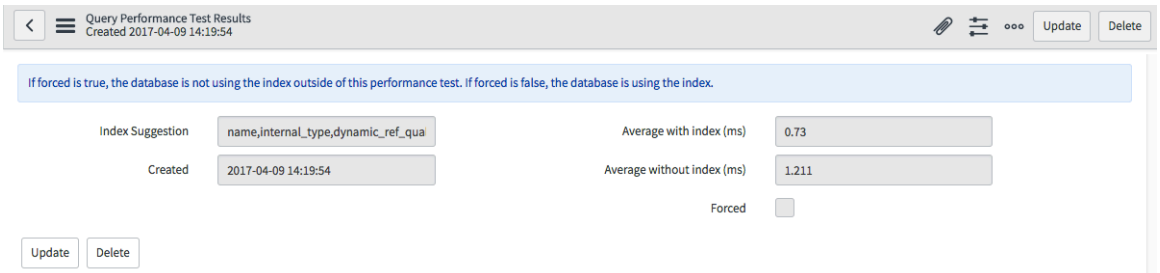
手順

1. テストするインデックスのインデックス提案レコードを開きます。
   a. [システム診断] > [インデックス提案] > [インデックス提案 > 処理中] に移動します。
   b. [インデックス提案] テーブルで、テストするインデックスのテーブル名をクリックします。
2. [インデックス提案] レコードで、[パフォーマンスをテスト] をクリックしてパフォーマンステストを開始します。
3. [インデックスの提案をテスト] 進行状況インジケーターにテスト完了が示されたら、[結果に移動] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [クエリーパフォーマンスのテスト結果 (Query Performance Test Results)] フォームで、[インデックスありの平均] フィールドと [インデックスなしの平均] フィールドを比較して、インデックスによってクエリー時間が改善されたかどうかを調べます。
次の例では、インデックスによってクエリー時間が改善されています。[強制 **(Forced)**] チェックボックスはオフになっており、データベースがインデックスを使用していることこのチェックボックスがオンになっている場合、データベースはテスト中にインデックスを使用するように強制されましたが、テスト以外ではインデックスを使用していません。



クエリーパフォーマンスのテスト結果

フィールド	説明
インデックス提案	インデックス提案の名前
作成日時	このパフォーマンステストが実行された日時
インデックスありの平均 (ミリ秒)	インデックス提案を使用したクエリー時間
インデックスなしの平均 (ミリ秒)	インデックス提案を使用する前のクエリー時間
強制	データベースがインデックスを使用しているかどうかを示すチェックボックス。このボックスをオンにすると、データベースはインデックス提案の使用を強制されましたが、このテストのみに限定されます。このボックスをオフにすると、データベースはインデックスを使用します。

5. 戻る矢印をクリックして、テーブルの [インデックス提案] レコードに戻ります。
このインデックスパフォーマンステストの結果は、[インデックス提案] レコードに記録されたインデックスステータスを変更しません。

インデックスを削除するスケジュール設定

インデックスがデータベースで使用されていない場合、またはクエリーのパフォーマンスが向上しない場合は、遅いクエリーのインデックスを削除できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インデックス評価期間中に、データベースでインデックスが使用されていない場合、またはインデックスによってクエリー時間が改善されない場合、ISE がそのインデックスの削除を推奨する場合があります。インデックスは、すぐに削除することも、後で削除するようにスケジュールを設定することもできます。

注: ISE からインデックスの削除を推奨されてもインデックスを保持したい場合は、[インデックス提案] レコードの [承認] オプションを使用してインデックスを引き続き使用できます。このオプションを使用する前に、カスタマーサービス & サポートに連絡してガイダンスを受けてください。

手順

1. [すべて] > [システム診断] > [インデックス提案] > [インデックス提案 > 処理中] に移動します。
2. [インデックス提案] テーブルで、削除するインデックスのテーブル名をクリックします。
3. [インデックス提案] レコードで、[スケジュールの削除] をクリックします。
4. [インデックスの削除をスケジュール] ウィンドウで、インデックスを削除する時間を選択し、[削除] をクリックします。

   注: 削除するインデックスに、インシデントや CMDB テーブルなどの大きなテーブルが含まれている場合、インデックスの削除に 1 時間以上かかることがあります。

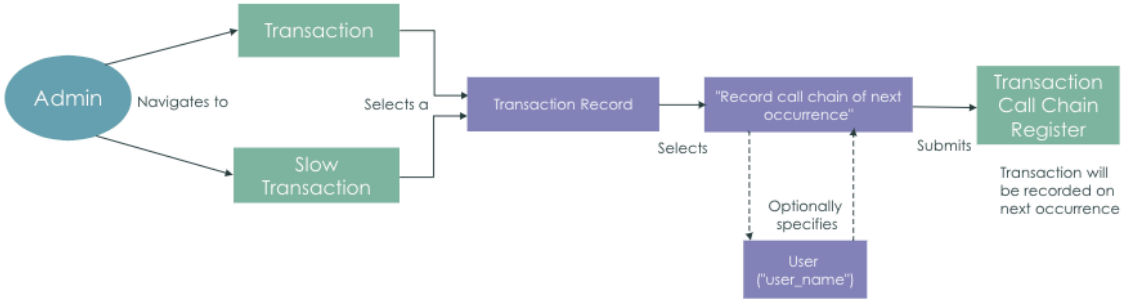
   - 今すぐ削除 - [インデックスの削除をスケジュール] 進行状況インジケーターウィンドウに、インデックス削除の進行状況が表示されます。インデックスの削除が完了したら、[閉じる **(Close)**] をクリックします。削除に成功すると、[インデックス提案] レコードにインデックスのステータスが [削除済み] と表示されます。
   - 後で削除する - 削除をスケジュール設定すると、インデックスステータスは [削除スケジュール済み (Drop Scheduled)] に変更されます。スケジュール設定された時刻にインデックスが削除されると、インデックスのステータスが [削除済み] に変わります。
5. [インデックス提案] レコードまたは [インデックス提案] テーブルでインデックスのステータスを確認して、インデックスが削除されたことを確認します ([システム診断] > [インデックス提案] > [インデックス提案 > 完了])。

トランザクションコールチェーン

コールチェーンを記録して確認することで、問題のあるトランザクションの根本原因を特定してデバッグします。コールチェーンは、トランザクションのライフサイクル中に実行される、順序付けされた一連のスクリプトで構成されます。

トランザクションコールチェーンのトラッキングにより、アドミニストレーターは、次の URL の発生中に、コールチェーンの記録のため、問題のあるトランザクションの URL を登録できるようになります。これは、トランザクションのパフォーマンスの問題を診断する場合に役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

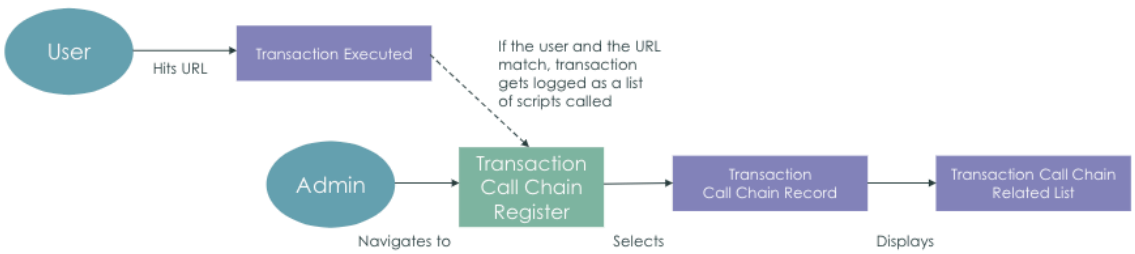


トランザクションコールチェーンのトラッキングを有効にするには、次のタスクを実行します。

1. トランザクションログまたは遅いトランザクションのリストでデバッグが必要な問題のあるトランザクションを見つけた場合は、そのトランザクションを選択して詳細レコードを表示します。 デバッグを支援するには、これらのリストをアプリケーションスコープでフィルタリングしてグループ化し、表示されるトランザクションを特定のスコープで発生したトランザクションのみに制限します。

   注: これらのリストの詳細については、「トランザクションログ」および「遅いトランザクションログレコードの詳細」を参照してください。

2. レコード詳細フォームで、[関連リンク] の下にある [次の発生のコールチェーンを記録] をクリックします。
   - これは、トランザクション URL の次の発生をそのすべてのコールチェーン情報とともに保持するように指定します。
   - オプションでユーザー ID を指定して、特定のユーザーの次回のトランザクション発生時にのみコールチェーンの記録が行われるようにすることができます。



3. ユーザーがその次に URL にアクセスした時点で、トランザクションコールチェーン登録レコードが更新され、要求を処理するために実行されたスクリプトリソースのリストが含まれるようになります。
4. [トランザクションコールチェーン] で、トランザクションの記録されたコールチェーンを確認し、デバッグに必要なアクションを実行します。

トランザクションコールチェーン登録の作成

コールチェーン登録を作成して、次にその URL が発生したときに、問題のある (または遅い) トランザクションのコールチェーン情報を記録します。トランザクション URL の次の発生をすべてのコールチェーン情報とともに保持する必要があることを指定します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [トランザクションログ] または [遅いトランザクション] リストに移動し、問題のあるトランザクションを選択して、コールチェーンの記録を有効にします。

ログのタイプ	ステップ
トランザクションログ	a. [システムログ] > [トランザクション] に移動します。 b. デバッグを支援するには、トランザクションログをアプリケーションスコープでフィルタリングしてグループ化し、表示されるトランザクションを特定のスコープで発生したトランザクションのみに制限します。 c. 問題のあるトランザクションを選択します。 d. [トランザクションログエントリ] フォームで、[レコードを開く] をクリックしてから、[関連リンク] の下にある [次の発生のコールチェーンを記録] をクリックします。
遅いトランザクション	a. [システム診断] > [統計] > [遅いトランザクション] に移動します。 b. デバッグを支援するには、遅いトランザクションリストをアプリケーションスコープでフィルタリングしてグループ化し、表示されるトランザクションを特定のスコープで発生したトランザクションのみに制限します。 c. 問題のあるトランザクションを選択します。 d. [遅いトランザクション] フォームで、[レコードを開く] をクリックしてから、[関連リンク] の下にある [次の発生のコールチェーンを記録] をクリックします。

2. [トランザクションコールチェーン登録] が表示されたら、[ユーザー] フィールドに入力します。

[トランザクションコールチェーン登録] フォーム

コントロール	説明
URL	選択したトランザクションの URL
トランザクションログ	次回の URL 発生中に作成されたトランザクションログ ID。トランザクションのコールチェーン登録を初めて作成する場合、このフィールドは空です。
記録済み	このトランザクションに対してコールチェーンの記録が既に行われているかどうかを示すチェックボックス。 ◦ トランザクションのコールチェーン登録を初めて作成する場合、このフィールドは空 (**false**) です。 ◦ 次の URL の発生時にコールチェーンが記録された場合は **true** が表示されます。
ユーザー	(オプション) 特定のユーザーが次回のトランザクション発生を実行したときにかぎりコールチェーンの記録を行う場合は、ユーザー ID を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コントロール	説明
	ユーザーに関係なくコールチェーンの記録を行う場合は、空のままにします。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果

トランザクション URL の次の発生をそのすべてのコールチェーン情報とともに保持するように指定するコールチェーン登録が作成されます。

> **注:** コールチェーンが記録されると ([記録済み] フィールドに **true** を表示)、そのコールチェーンを [トランザクションコールチェーンの登録] フォーム自体に表示できます。トランザクションコールチェーンの詳細については、「トランザクションコールチェーンのレビュー」を参照してください。

トランザクションコールチェーンのレビュー

トランザクションコールチェーンを使用して、選択したトランザクションの結果のコールチェーンを確認します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム診断] > [トランザクションコールチェーン] > [トランザクションコールチェーン] に移動します。
2. コールチェーンの詳細を表示するには、選択したコールチェーンコンポーネントまたはスクリプトの [作成済み] フィールドをクリックします。

> **注:** 選択したコールチェーンコンポーネントまたはスクリプトの [トランザクションログ] フィールドをクリックすると、トランザクションログの詳細を表示できます。詳細については、「トランザクションログ」を参照してください。

[トランザクションコールチェーン] フォーム

コントロール	説明
ソーステーブル	コールチェーンで実行されるスクリプトリソースのソーステーブル
ソース	コールチェーンで実行されるスクリプトリソース
永続順序	コールチェーンでスクリプトが実行される順序
コール深度	実行されたコールチェーンの深度。 たとえば、1 つのスクリプトインクルードを呼び出し、さらに別のスクリプトインクルードを呼び出すスクリプトには、少なくとも 3 行含まれています。1 行は深度 1、次の行は深度 2 で、3 番目の行は深度 3 です。
トリガー	実行されたコールチェーンコンポーネントのトリガーテーブルの名前 (存在する場合)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コントロール	説明
テーブル	
期間 (ミリ秒)	スクリプト実行が認められた期間 (ミリ秒)
トランザクションログ	記録されたコールチェーンに対して作成されたトランザクションログ ID

トランザクションキャンセル

ユーザーは、ロードに予想以上の時間がかかるトランザクションをキャンセルできます。

トランザクションのロードが遅い原因として、次のようなシナリオがあります。

- インデックスのない文字列フィールドで多数のレコードをソートする。
- 大部分の値がばらばらなフィールドについて大規模なテーブルをグループ化する。
- 大規模なテーブルからのすべての行をエクスポートする。
- JavaScript の無限ループがある不適切なスクリプトのビジネスルールをテストする。

注: これらのコントロールを使用してインポートをキャンセルすることはできません。

トランザクションキャンセルのオプション

トランザクションがキャンセルされた後は、さまざまな目的に次のオプションを使用できます。

- 戻る：ナビゲーション履歴の前のページに戻る
- リロード：ターゲットのページをリロードする
- フィルターのあるリストのみロード：フィルターのみが適用された (レコードを含まない) リストを表示する
- エクスポート：リストビューレコードのエクスポート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

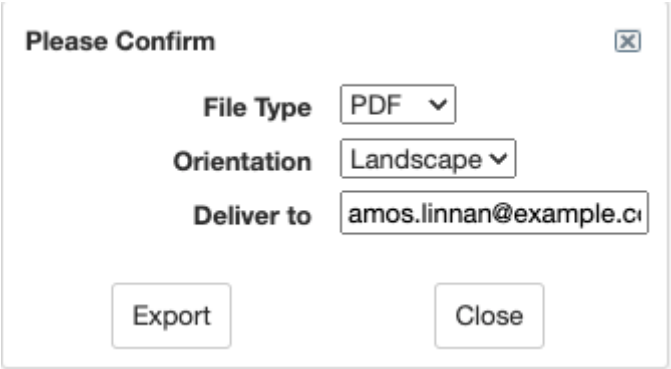
注: [エクスポート] オプションは、次の条件が満たされた場合にのみ表示されます。

- glide.ui.export_on_tx_cancel.enable プロパティが true に設定されている。
- リストビューがキャンセルされている。

次のいずれかのオプションを使用して、リストビューレコードをエクスポートできます。

- Excel
- CSV
- JSON
- PDF

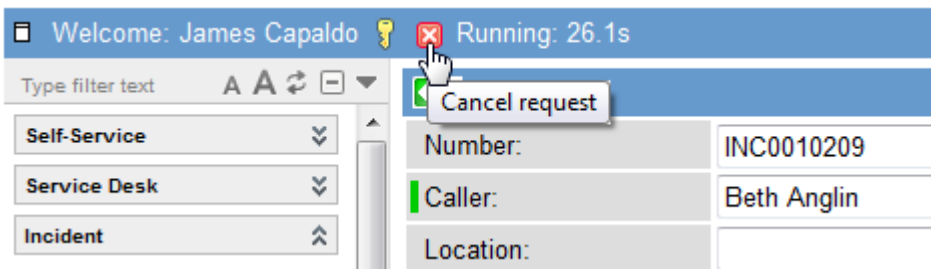
エクスポートされたリストビューレコードは、指定されたメールアドレスに配信されます。[向き] オプションを設定できるのは、PDF の [ファイルタイプ] オプションのみです。



トランザクションのキャンセルタイマー

長時間のトランザクションの実行中、タイマーと赤色のキャンセルボタンがバナーフレームに表示されます。

キャンセル要求

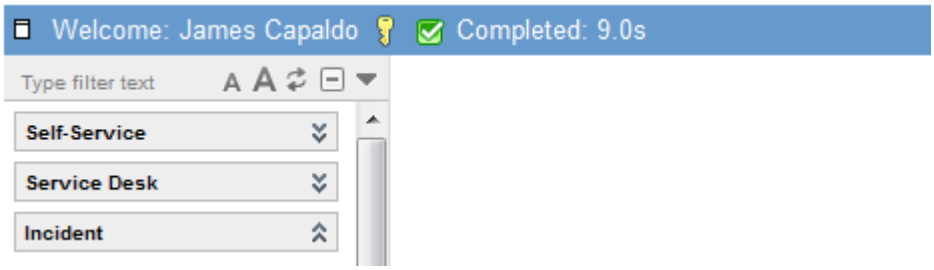


トランザクションをキャンセルするには、キャンセルボタンをクリックします。タイマーは、トランザクションがキャンセル中であることを示しています。完了すると、トランザクションがキャンセルされたというメッセージが表示されます。

トランザクションが正常に完了すると、タイマーはトランザクションが完了するまでにかかった時間を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トランザクションの完了



キャンセルされたトランザクションログ

キャンセルされたトランザクションは、URL の末尾に「**CANCELED**」を追加した状態でトランザクションログに表示されます。ユーザーによってキャンセルされたトランザクションは、トランザクション割り当てによってキャンセルされたトランザクションとは異なる方法でログに記録されます。

トランザクションキャンセルのプロパティ

アドミニストレーターは、次のプロパティを使用してトランザクションキャンセル機能の動作を設定できます。

プロパティ	定義	ロケーション
com.glide.request_manager.active	長時間実行しているトランザクションをユーザーがキャンセルできるようにします (デフォルトで有効)。	[sys_properties] テーブルを開きます。
glide.ui.transaction.long_response.time	実行時間の長いトランザクションに対して、トランザクションのキャンセルボタンを表示するまでの遅延時間 (秒)。	[システムプロパティ] > **[UI プロパティ]**に移動します。

アクティブなトランザクションの表示と強制終了

アドミニストレーターは、アクティブなトランザクションを表示し、実行時間の長いトランザクションを強制終了できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
注: ここで説明する機能には、**admin** ロールが必要です。

このアクションは、ユーザーが開始したトランザクションではなく、スケジュール済みジョブなどのバックグラウンドプロセスを停止することを目的としています。

手順

1. 高セキュリティ設定が有効になっている場合は、権限を security_admin に昇格させます。
2. 適切な [アクティブなトランザクション] モジュールに移動します。
   - インスタンスの現在のノードでトランザクションを表示して強制終了するには、 [ユーザー管理] > [アクティブなトランザクション] に移動します。
   - インスタンスのすべてのノードでトランザクションを表示して強制終了するには、[システム診断] > [アクティブなトランザクション (全ノード)] に移動します。
3. 停止するトランザクションを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トランザクションを表示するプロセスがリストに含まれています。そのプロセスを強制終了しないでください。

4. レコードを右クリックして **[Kill]** を選択するか、レコードの横にあるチェックボックスをオンにして、リストの下部にある [選択した行のアクション] ドロップダウンから **[Kill]** を選択します。

キャンセルされたトランザクションのログのテーブルへの記録

キャンセルされたトランザクションは、トランザクションログに加えてテーブルにも記録されます。

手動またはクォータルールによってキャンセルされたトランザクションは、トランザクションキャンセルログ [syslog_cancellation] に記録されます。トランザクションキャンセルログは追加のデバッグ機能であり、すべてのキャンセルに関する情報が含まれているわけではありません。

注: 無限ループや同期に関連する問題を防ぐための安全策があります。つまり、キャンセルはデータベーステーブルに常に記録できるわけではありません。

[システムログ] > [システムログ] > [トランザクションキャンセル] をクリックすると、トランザクションキャンセルログを検索できます。

プロパティを変更することで、キャンセルされたトランザクションログをテーブルに記録しないようにすることができます。

キャンセルされたトランザクションログのプロパティ

プロパティ	説明
glide.quota.manager.log.cancellation	キャンセルされたトランザクションを [トランザクションキャンセルログ] テーブルに記録するかどうかを示します。 タイプ：ブーリアン デフォルト値：true 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加

インポートセットのパフォーマンス

このアルゴリズムにより、インポートセットがステージングテーブルから最終的な移動先に変換されます。

インポートセットを介してデータをインポートするには、次の 2 つのフェーズが必要です。

1. データがデータソースからステージングテーブルにロードされる
2. データがステージングテーブルからターゲットテーブルに変換される

以前のアルゴリズムではレコードを一度に 1 件ずつ変換していましたが、この変換アルゴリズムはレコード 100 件の「ブロック」を一度に処理します。新しいアプローチでは、アプリケーションサーバーが各レコードブロックに関連する各種情報をプリフェッチできるため、データベースとの一意のやり取りの回数が減り、スループットが向上します。

パフォーマンスの改善を期待できるのは誰か

インポートセットを使用している顧客は全員、大規模な変換によるパフォーマンスの改善を期待できます。

これらの変更から最もメリットを得るのはどのような種類の変換か

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照または選択肢タイプの列が多数ある変換が、最も大きく改善されます。

メリットが最も少ないのはどのような種類の変換か

複雑な結合条件またはキーのない結合条件による変換の場合、メリットは比較的小規模になります。

スレッドパフォーマンスの監視

インスタンスは個々のスレッドのパフォーマンスを追跡します。アドミニストレーターは、パフォーマンスホームページにトランザクションログまたはシステムの概要グラフを表示できます。

スレッドのパフォーマンスは、次のセクションで説明するように 2 箇所で監視できます。

トランザクションログ

利用可能なセマフォまたはセッションの同期をスレッドが待機する時間は、トランザクションログの [応答時間] フィールドに含まれています。トランザクションログを表示するには、[システムログ] > [トランザクション] に移動します。

アプリケーションインサイト

ServiceNow Store で利用可能な ServiceNow® アプリケーションインサイト アプリケーションは、システムの健全性の視覚化と監視を一元的に行える場所を提供します。

Xanadu リリース以降、アプリケーションインサイト は廃止され、ストアでインストールできなくなります。サポートは Zurich リリースまで継続されます。ServiceNow Impact パッケージで利用可能な Impact Instance Observer 製品を評価することをお勧めします。アカウントチームと協力して、Impact パッケージをレビューします。

詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「 ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

概要

アプリケーションインサイト を使用すると、インスタンスの健全性とパフォーマンスを積極的に管理できます。アプリケーションインサイト から提供される時系列のグラフとデータによって、パフォーマンスの傾向を視覚化し、相関イベントを確認し、リソースにアクセスして是正措置を講じることが可能になります。

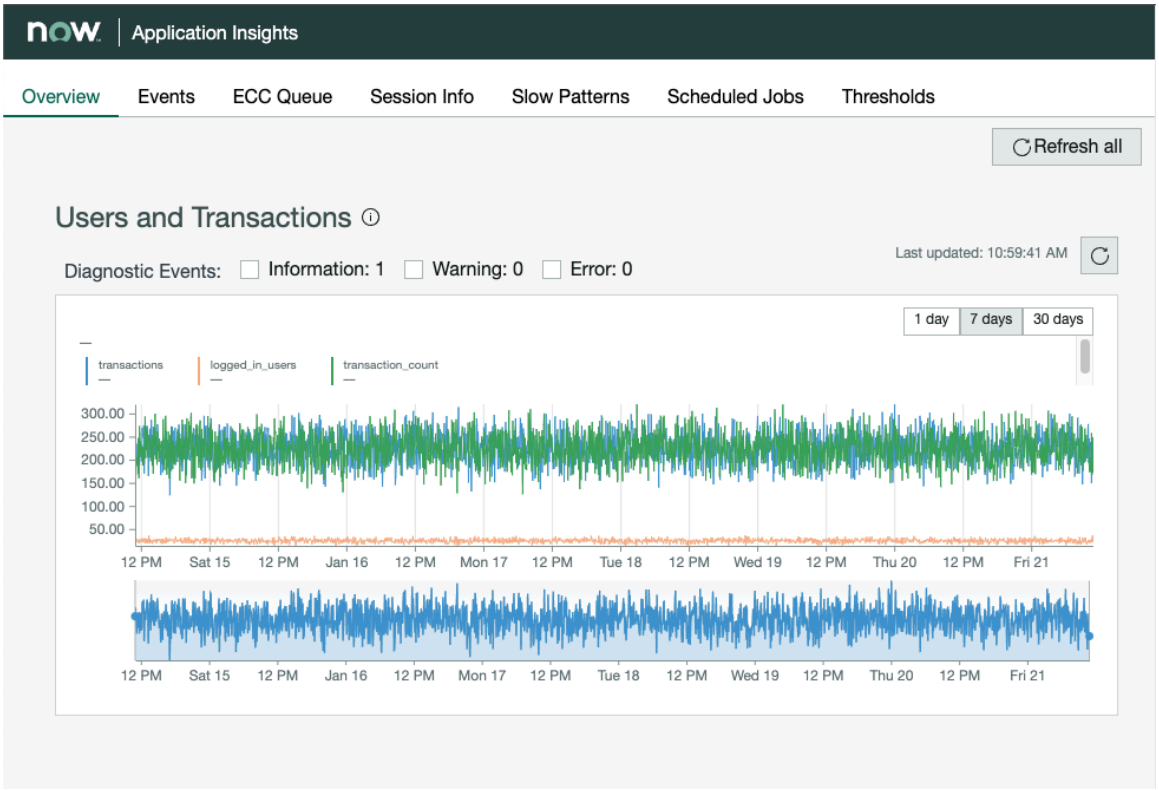
アプリケーションインサイト にアクセスするには、admin または sn_app_insights.admin ロールを持つユーザーとしてログインし、[すべて] > **[Application Insights]** > **[Application Insights]** に移動します。

主なメリット

- すべてのインスタンスノードの健全性とパフォーマンスを 1 か所で表示します。
- インスタンスのパフォーマンスの異常や逸脱を検出します。
- アドミンを関与させることなく、自ら是正処置を行い、パフォーマンスの問題を解決します。
- アップグレードやアプリケーションのインストールなどのシステムイベントとのコンテキストや相関を判断することで、パフォーマンスの問題の根本原因を分析します。
- システムの潜在的なリスクを事前に緩和します。問題につながるリスクを特定して事前に回避します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションインサイト



Application Insights のグラフの操作

アプリケーションインサイト のグラフを使用して、インスタンスの主要なパフォーマンスメトリクスを示します。

アプリケーションインサイト は、インスタンスのパフォーマンスと健全性の視覚化に役立つ一連のグラフで時系列データを提供します。グラフは 5 分ごとに自動更新されます。

概要グラフ

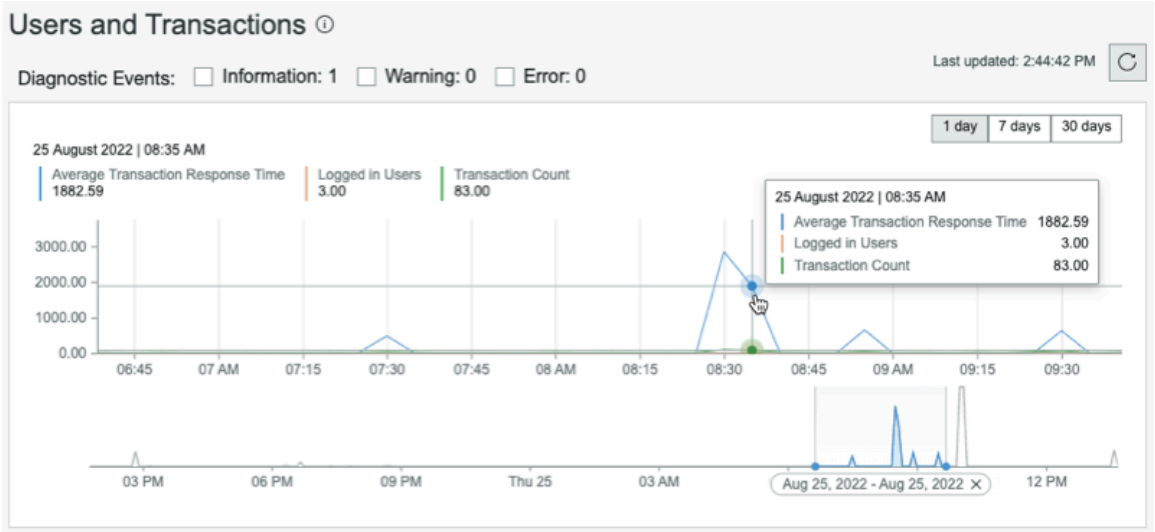
[概要] タブで、インスタンスの全体的な健全性とパフォーマンスのサマリを表示できます。[イベント]、**[ECC** キュー]、および [セッション情報] タブのメトリクスを組み合わせることで、インスタンスレベルで集計されたビューが得られます。

概要グラフを使用して、次のことを行います。

- メトリクスの経時的なパフォーマンスを個別に、また相関的に分析する。
- メトリクスと診断イベントにオーバーレイすることで、異なるデータセット間の傾向やパターンを表示します。
- システムの更新などの影響の大きいアクティビティを実行しているときや、ユーザートラフィックが集中しているときに、インスタンスを綿密かつプロアクティブに監視します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとトランザクションのグラフを統合したビュー



- 診断イベントをオーバーレイして、因果関係と相関を判断できるようにする。
- グラフの上の凡例から表示するグラフの線を選択して、メトリクスを比較したり、特定のメトリクスに焦点を当てたりする。
- 日付ピッカーから別の日の範囲を選択して、期間を変更する。デフォルト値は 1 日ですが、7 日または 30 日に変更できます。
- グラフの任意の場所にカーソルを合わせて、ある時点でのすべてのメトリクスの詳細を表示する。

  カーソルを合わせてデータポイントを選択すると、メトリクスのノードレベルの詳細が表示されます。[イベント] 、**[ECC** キュー]、または [セッション情報] タブの、対応する詳細グラフが表示されます。

- グラフの下のタイムラインの左側または右側を選択して左右にドラッグして、時間の範囲を絞り込む。このビューを軸に沿ってドラッグして、時間範囲をシフトします。

詳細グラフ

[イベント]、**[ECC** キュー]、および [セッション情報] タブの各グラフには、1 つ以上のノードのメトリクスの詳細が表示されます。

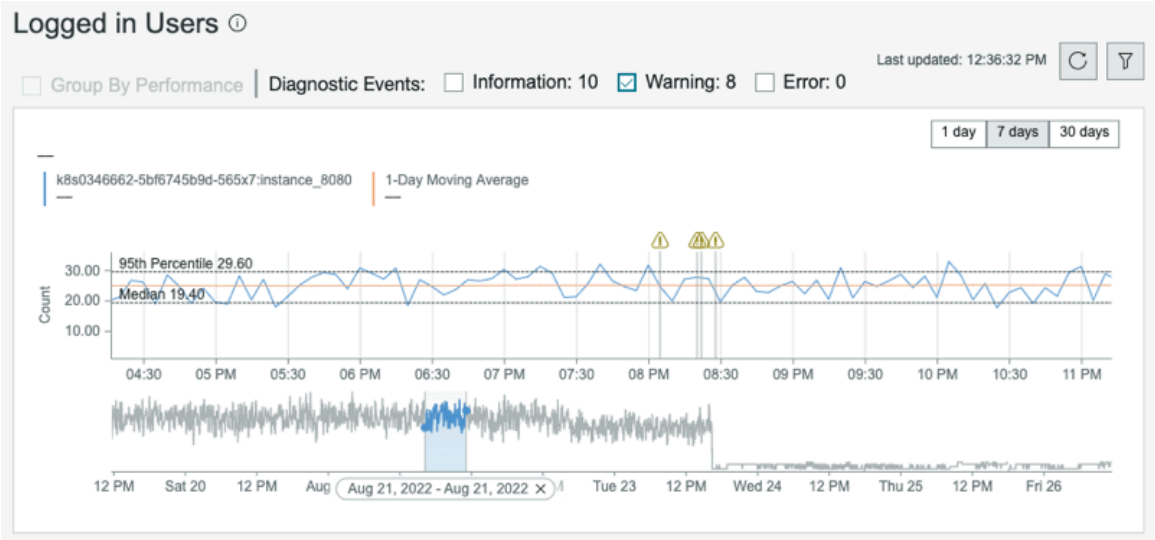
詳細グラフを使用して、次のことを行います。

- 特定のメトリクスを中央値、1 日の移動平均、または 95 パーセンタイル値と比較する
- メトリクスと診断イベントにオーバーレイして、傾向やパターンを表示する
- パフォーマンスの低下が 1 つのノードで発生しているか、すべてのノードで発生しているかを判断する
- 各ノードの詳細な統計情報を表示して、経時的にシステムの健全性を監視する

詳細グラフには概要グラフと同じコントロールが含まれていますが、それ以外にも機能があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインユーザーの詳細ビュー



- [パフォーマンスでグループ化 **(Group By Performance)]** を選択して、パフォーマンス値が類似するノードとエージェントの傾向、問題、およびシステムの健全性を確認する。グラフに線が 7 本以上ある場合、このオプションがデフォルトで選択されます。
- 診断イベントをオーバーレイして、因果関係と相関を判断できるようにする。
- カスタムフィルターを追加して、特定のノードのデータを表示する。たとえば、ステータスがオンラインのノードの平均トランザクション時間を表示するなどです。
- 表示するグラフの線をグラフの上の凡例から選択して、さまざまなノードのパフォーマンスを 1 日の移動平均と比較する。

  [1 日の移動平均] 線は、1 日のすべてのノードの平均値を表します。

- 日付ピッカーから別の日の範囲を選択して、期間を変更する。デフォルト値は 1 日ですが、7 日または 30 日に変更できます。
- グラフの任意の場所にカーソルを合わせて、エージェントやノードの詳細を表示する。

  メトリクスを、グラフの次の水平線と比較します。

  - 中央値：中央値。
  - **95** パーセンタイル：95 パーセンタイル値。この線を超えるデータポイントを持つメトリクスが、問題の原因である可能性があります。

  カーソルを合わせてデータポイントを選択すると、10 分間に発生した関連イベントやトランザクションのリストが表示されます。

- グラフの下のタイムラインの左側または右側を選択して左右にドラッグして、時間の範囲を絞り込む。このビューを軸に沿ってドラッグして、時間範囲をシフトします。

各ノードの中央値、平均値、および 95 パーセンタイル値は、詳細グラフの下のテーブルに表示されます。

- リスト内のレコードをソートするには、列ヘッダーを選択します。
- フィールドの値を使用してリストをフィルタリングするには、フィールドを右クリックし、[この値で絞り込み] または [除外] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リスト内のレコードをラベルでグループ化するには、列オプションメニューを選択し、[グループ：] を選択します。
- リスト内のレコードをフィルタリングするには、列オプションメニューを選択し、[フィルター] を選択します。条件と値を入力します。

アプリケーションインサイト の概要グラフとメトリクス

アプリケーションインサイト 概要グラフは、主要なメトリクスを統合したビューを提供します。

アプリケーションインサイト の概要グラフとメトリクス

グラフ	主要メトリクス	説明
ユーザーとトランザクション	• 平均トランザクション応答時間 • トランザクション数 • ログインユーザー	すべてのノードでの、ログインしているユーザーの合計数、トランザクション数、およびトランザクションの平均応答時間
イベント	• 処理されたイベント • 記録されたイベント	すべてのノードでログに記録されたイベントと処理されたイベントの合計数
現在の ECC キュー出力	• 出力準備完了 (Ready on Output) • 出力を処理中 • 出力処理済 (Processed on Output)	ECC 出力キュー内の、[準備完了]、[処理中]、および [処理済] ステータスのエントリーの合計数
現在の ECC キュー入力	• 出力準備完了 (Ready on Output) • 入力を処理中 (Processed on Input) • 入力処理済 (Processed on Input)	ECC 入力キュー内の、[準備完了]、[処理中]、および [処理済] ステータスのエントリーの合計数
セマフォ API_INT	• セマフォ API_INT キューの深度 • セマフォ API_INT の却下 (Semaphore API_INT Rejections)	API_INT セマフォキュー内の平均トランザクション数とすべてのノードで却下されたトランザクションの合計数
セマフォのデフォルト	• セマフォのデフォルトキューの深度 • Semaphore Default Rejections (セマフォのデフォルトの却下)	デフォルトのセマフォキュー内の平均トランザクション数とすべてのノードで却下されたトランザクションの合計数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションインサイト の概要グラフとメトリクス (続く)

グラフ	主要メトリクス	説明
セマフォ AMB 送信	• セマフォ AMB 送信キューの深度 • セマフォ AMB 送信の却下 (Semaphore Send Rejections)	AMB 送信セマフォキュー内の平均トランザクション数とすべてのノードで却下されたトランザクションの合計数
セマフォ AMB 受信	• セマフォ AMB 送信キューの深度 • セマフォ AMB 送信の却下 (Semaphore Send Rejections)	AMB 受信セマフォキュー内の平均トランザクション数とすべてのノードで却下されたトランザクションの合計数

アプリケーションインサイト の詳細なグラフとメトリクス

アプリケーションインサイト の詳細グラフは、ノードレベルで個々のメトリクスを表示します。

イベント詳細グラフ

メトリクス	ソース	説明
処理されたイベント	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *events_processed* キー	処理されたイベントの数
記録されたイベント	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *event_logs* キー	記録されたイベントの数

ECC キューの詳細グラフ

メトリクス	ソース	説明
出力準備完了 (Ready on Output)	ECC キュー統計情報 [ecc_queue_stats_by_ecc_agent] テーブル	ECC 出力キュー内の準備完了ステータスのエントリの平均数
出力準備完了 (Ready on Output)	ECC キュー統計情報 [ecc_queue_stats_by_ecc_agent] テーブル	ECC 入力キュー内の準備完了ステータスのエントリの平均数
出力を処理中	ECC キュー統計情報 [ecc_queue_stats_by_ecc_agent] テーブル	ECC 出力キュー内の処理中ステータスのエントリの平均数
入力を処理中 (Processed on Input)	ECC キュー統計情報 [ecc_queue_stats_by_ecc_agent] テーブル	ECC 入力キュー内の処理中ステータスのエントリの平均数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ECC キューの詳細グラフ (続く)

メトリクス	ソース	説明
出力処理済 (Processed on Output)	ECC キュー統計情報 [ecc_queue_stats_by_ecc_agent] テーブル	ECC 出力キュー内の処理済ステータスのエントリの平均数
入力処理済 (Processed on Input)	ECC キュー統計情報 [ecc_queue_stats_by_ecc_agent] テーブル	ECC 入力キュー内の処理済ステータスのエントリの平均数

セッション情報の詳細グラフ

メトリクス	ソース	説明
平均トランザクション応答時間	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *transactions* キー	平均トランザクション処理時間 (秒)
トランザクション数	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *transactions* キー	インスタンスでのトランザクションのロード
ログインユーザー	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *sessionsummary* キー	経時的にインスタンスにログインしたユーザーの数
セマフォ API_INT キューの深度	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *semaphores* キー	API 統合セマフォキュー内のトランザクション数
セマフォのデフォルトキューの深度	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *semaphores* キー	デフォルトのセマフォキュー内のトランザクション数
セマフォ AMB 送信キューの深度	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *semaphores* キー	クライアントに送信される AMB 送信キュー内のメッセージ数
セマフォ AMB 受信キューの深度	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *semaphores* キー	クライアントから受信する AMB 送信キュー内のメッセージ数
セマフォ API_INT の却下 (Semaphore API_INT Rejections)	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *semaphore_api_int_rejection* キー	API 統合セマフォキューによって却下されたトランザクション数
Semaphore Default Rejections (セマフォのデフォルトの却下)	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の	デフォルトのセマフォキューによって却下されたトランザクション数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セッション情報の詳細グラフ (続く)

メトリクス	ソース	説明
	semaphore_default_rejected キー	
セマフォ AMB 送信の却下 (Semaphore Send Rejections)	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *semaphore_amb_send_rejected* キー	AMB 送信キューによって却下されたトランザクション数
セマフォ AMB 受信の却下 (Semaphore AMB Receive Rejections)	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *semaphore_amb_receive_rejected* キー	AMB 受信キューによって却下されたトランザクション数
平均データベース応答時間 (Average Database Response Time)	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *sql_response* キー	データベース操作に対する平均応答時間 (ミリ秒)
データベーススループット	ノード統計 [sys_cluster_node_stats] テーブルの [統計] 列の *database_throughput* キー	1 秒あたりに処理されたトランザクション数。

アプリケーションインサイト によるユーザーとトランザクションのパフォーマンスの監視

アプリケーションインサイト のユーザーとトランザクションのグラフを使用してユーザーとトランザクションに関連する主要なメトリクスを監視することで、インスタンスの健全性とパフォーマンスを維持します。

[概要] タブの [ユーザーとトランザクション] グラフでユーザー、トランザクション、および平均トランザクション応答時間を監視することで、インスタンスの異常やパフォーマンスの逸脱を検出できます。

[ユーザーとトランザクション] のグラフを使用して、次のことを行います。

- インスタンスでのトランザクションのパフォーマンスを監視する。
- インスタンスへのトランザクションの負荷を表示する。
- ログインしているユーザーの数を追跡する。

グラフにアクセスするには、[すべて] > **[Application Insights]** > **[Application Insights]** > [概要] の順に移動します。

- [トランザクション数] と [ログインユーザー] の数値を比較して、システムの遅さを分析します。[ログインユーザー] の数の急増に対応して [トランザクション数] が急増している場合、誤報の可能性がありますので注意してください。
- [平均応答時間] の数値と [トランザクション数] の数値を比較することで、高いトランザクション負荷がシステムのパフォーマンスに影響を与えているかどうかを判断します。[平均応答時間] の数値に対して [トランザクション数] の値が急増しているかどうかを確認します。

[セッション情報] タブの詳細グラフでノードレベルでドリルダウンして問題を分析し、潜在的なパフォーマンスの問題を詳しく調査します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [トランザクション数] 詳細グラフで、ボトルネックまたはループ条件を示す値の急増を探します。上向きの傾向ラインは、システムが過負荷になっていることを示します。グラフ上のデータポイントを選択すると、10 分間のトランザクションのリストが表示されます。
- [ログインユーザー] 詳細グラフで 、インスタンス上のトラフィックが最も多い時間を示す値の急増を探します。傾向ラインを監視して、システムの負荷が最も高いタイミングを判断します。
- [パフォーマンスでグループ化 **(Group By Performance)]** オプションを使用して、1 つのノード、すべてのノード、またはまとまった一連のノードでパフォーマンスの低下が発生しているかどうかを判断します。ノードのメトリクスを **[1** 日の移動平均] の値と比較します。明らかな問題が見つからない場合は、[遅いパターン] タブで実行回数の異常や実行回数が多い時間を探します。どちらも表示された場合は、そこから調査を開始します。

アプリケーションインサイト によるセマフォキューの効率の監視

アプリケーションインサイト のセマフォグラフでキューの深度および却下されたトランザクション数を追跡することで、セマフォキューの効率を監視します。

[概要] タブのセマフォグラフでセマフォキューの深度と却下数を比較することで、インスタンス内のセマフォキューのパフォーマンスを監視できます。

セマフォグラフを使用して、次のメトリクスを監視できます。

- バックログの防止に役立つセマフォキューの深度
- 処理のボトルネックを特定できる却下数

セマフォは、ノードで同時に実行できるトランザクションの数を制御します。利用可能なセマフォが少ないことは、インスタンスがトランザクションキャパシティの満杯に近い状態で稼働していることを示します。受信トランザクションは、セマフォが利用可能になるまで待機します。

セマフォグラフにアクセスするには、[すべて] > **[Application Insights]** > **[Application Insights]** > [概要] の順に移動します。

- キュー深度を各セマフォグラフに赤い線で表示されるキュー深度の上限と比較して、負荷レベルを監視します。
- キュー深度のメトリクスを経時的な却下数のメトリクスと比較して、相関や傾向を探します。

[セッション情報] タブの詳細グラフでノードレベルでドリルダウンして問題を分析し、セマフォの処理の効率を詳しく調査します。

- キュー深度のグラフで値の急増を探します。トランザクション数が多い場合は、ノードが過負荷状態である可能性があります。詳細グラフ上のデータポイントを選択すると、トランザクションのリストが表示されます。テーブルで、セマフォで長時間実行されているトランザクションを探して停止します。キュー深度が常に高い場合は、トランザクション数を減らします。
- 却下数のグラフで値の急増を探します。却下数が多い場合は、コールが予想外に急増していることを示します。キュー深度に達すると、後続の要求がすべて却下され、却下された要求 (HTTP 429) のエラーメッセージが表示されます。コールの数を減らすか、キューをバックアップしている可能性がある長時間のトランザクションを停止します。

アプリケーションインサイト によるデータベースパフォーマンスの監視

アプリケーションインサイト でデータベーストランザクションの量と平均応答時間を監視することで、データベースの健全性とパフォーマンスを維持します。

[セッション情報] タブでデータベースのグラフを監視することで、異常やデータベースパフォーマンスの問題を検出できます。

データベースのグラフを使用して、次のメトリクスを監視します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 平均応答時間
- データベーススループットの分析によるトランザクションのボリューム

グラフにアクセスするには、[すべて] > **[Application Insights]** > **[Application Insights]** > [セッション情報] の順に移動します。

- [平均データベース応答時間 **(Average Database Response Time)]** グラフで、各種のデータベース操作 (削除、挿入、更新、および選択) への応答時間の遅延を示す値の急増を探します。急増の中のデータポイントを選択してデータベーストランザクションのリストを表示し、応答時間の外れ値を探します。ソースレコードを確認して、トランザクションを最適化できるかどうかを確認します。

- [データベーススループット] グラフで、各種のデータベース操作 (削除、挿入、更新、および選択) の使用数の急増または使用数が多い期間を探します。急増の中のデータポイントを選択してデータベーストランザクションのリストを表示し、SQL カウントと応答時間の外れ値を探します。ソースレコードを確認して、トランザクションを最適化できるかどうかを確認します。

アプリケーションインサイト によるイベントキューの効率の監視

アプリケーションインサイト でイベントキューのパフォーマンスを監視するには、イベントがログに記録されて処理される速度を比較および分析します。

[概要] タブで [イベント] グラフを表示することで、ログに記録されたイベントと処理されたイベントの関係を監視できます。

[イベント] グラフを使用して、次のことを行います。

- イベントの受信速度を監視する
- イベントの処理速度を監視する
- 処理イベントの異常を検出する

[イベント] グラフにアクセスするには、[すべて] > **[Application Insights]** > **[Application Insights]** > [概要] の順に移動します。

- [記録されたイベント数 **(Events Logged)]** と [処理されたイベント数 **(Events Processed)]** の合計を比較して、ボトルネックを探します。 [記録されたイベント数 **(Events Logged)]** に値の急増が記録されているのに [処理されたイベント数 **(Events Processed)]** の数値の中に対応する値の急増がない場合は、 イベントの処理に問題があることを示しています。
- [記録されたイベント数 **(Events Logged)]** と [処理されたイベント数 **(Events Processed)]** の両方の数値が一貫して急増している場合は、システムが大量のイベントを受信して処理していることを示します。受信イベントの連続ストリームの原因となっている可能性があるループまたは条件を探します。

詳細グラフでノードレベルでドリルダウンして問題を分析し、潜在的なパフォーマンスの問題を詳しく調査します。

- 処理されたイベントを [処理されたイベント数 **(Events Processed)]** グラフに表示される **[1** 日の移動平均] と比較して、イベントの処理を経時的に分析します。
- 経時的なイベントログ記録のパターンを探します。毎週同じ時間に同じ急増が発生しているかどうかを確認します。
- グラフに診断イベントを重ねてみて、ログに記録されたイベントの数とシステムアクティビティの相関関係を探します。たとえば、 [記録されたイベント数 (Events Logged)] の数が急増していて、それが更新セットのインストールと同時に発生していることがわかった場合は、更新セットを調査すれば、記録されたイベントの値の急増の原因を特定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 急増が始まったときのデータポイントを選択して、問題の 5 分前と 5 分後に作成されたイベントのリストを表示し、問題の原因を調査します。
- 記録されたイベントを [記録されたイベント数 **(Events Logged)]** グラフの **[1** 日の移動平均] の合計と比較して、受信イベントのレートを分析します。
- [イベントキュー] テーブル内の個々のイベントキューのメトリクスを比較して、潜在的なパフォーマンスの問題を特定します。
  - 日の範囲を選択して、1 日、7 日、または 30 日の期間にフォーカスします。
  - [範囲内で記録されたイベント **(Logged events in range)]** 列でソートして、記録されたイベントが最も多いキューを特定します。イベントは、イベント [sysevent] テーブルに挿入されるとログに記録されます。
  - [範囲内でキューに格納されたイベント **(Queued events in range)]** 列でソートして、キューに格納されたイベントが最も多いキューを特定します。イベントは、イベント [sysevent] テーブルの特定のイベントキューにアサインされるとキューに入れられます。
  - [範囲内の未処理イベント **(Unprocessed events in range)]** 列でソートして、未処理のイベントが最も多いキューを特定します。
  - [範囲内の処理時間 **(Processing duration in range)]** 列でソートして、選択した日の範囲内でイベントの処理に最も時間がかかったキューを特定します。
  - [範囲内で処理されたイベント **(Processed events in range)]** 列でソートして、選択した日の範囲内で処理したイベントが最も多いキューを特定します。
  - [範囲内の平均処理時間 **(Average processing duration in range)]** 列でソートして、選択した日の範囲内でイベントの平均処理時間が最も長かったキューを特定します。

アプリケーションインサイト による **MID** サーバーのパフォーマンスの監視

MID サーバーのパフォーマンスは、ECC キュー内のエントリのステータスを追跡することによって監視できます。

アプリケーションインサイト を使用すると、インスタンスと MID サーバー間の通信ログである ECC キューのパフォーマンスを監視できます。詳細については、「MID サーバー ECC キュー 」を参照してください。

ECC キューのグラフを表示することで、準備完了、処理中、および処理済のレコードの数の関係を監視できます。ECC キューのグラフを使用して、次のものを監視します。

- ロード処理。ECC 入力キューおよび出力キュー内のエントリ数を表示する
- 処理効率。両方の ECC キューの準備完了、処理中、および処理済み状況のエントリを追跡する

グラフにアクセスするには、[すべて] > **[Application Insights]** > **[Application Insights]** > [概要] の順に移動します。

- 処理中状況と処理済み状況に対応するスパイクのない、準備完了ステータスのスパイクを探します。このパターンは、キューの読み取りでの潜在的な問題を示しています。
- 経時的なパフォーマンスの低下を示すパターンや傾向を確認します。処理速度が一定または低下している準備完了のエントリが確実に増加している場合は、詳しく調査する価値があるボトルネックまたはパフォーマンスの問題があることを示しています。

詳細グラフでドリルダウンしてエージェントまたはエージェントのグループの問題を分析し、潜在的なパフォーマンスの問題を詳しく調査します。

- [パフォーマンスでグループ化 **(Group By Performance)]** チェックボックスをオンにして、パフォーマンスのメトリクスが似ているエージェントをグループ化することで詳細グラフを読みやすくします。選択した時間範囲内で問題が多い、または急増しているグループを探します。データポ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イントを選択して、エージェントのグループの傾向線を個別のグラフで表示して比較します。個々のエージェントを **[1** 日の移動平均] の数値と比較して、異常を探します。

- 準備完了、処理中、および処理済み状況のエントリを経時的に追跡して、ECC キューの効率を分析します。出力メトリクスは、インスタンスから出たジョブの数を測定します。入力のメトリクスは、MID サーバーまたは別のシステムからインスタンスに送信されたジョブの数を測定します。

遅いパターンの解決

インスタンス内の遅いパターンに関連するパフォーマンスの問題を特定、優先順位付け、およびトラブルシューティングすることができます。

[遅いパターン] タブの情報を使用して、遅いパターン (パフォーマンスの悪いスクリプト、クエリ、トランザクション、イベントなど) に関連するパフォーマンスの問題を特定します。

- 指定された時間範囲内で頻繁に実行される遅いパターンを特定します。
- 遅いイベント、トランザクション、クエリ、およびスクリプトのパフォーマンスを経時的に分析します。
- 遅いパターンの原因を特定します。
- 潜在的なパフォーマンスの改善内容に優先順位を付けます。

たとえば、[遅いクエリ] テーブルには、全体の平均実行時間に比べて、選択した時間範囲内でどのクエリの平均実行時間が長いかが示されます。平均実行時間が長い場合、エントリのパフォーマンスが低いことを示しています。調査が必要な遅いクエリを特定したら、そのクエリを選択して経時的なパフォーマンスのグラフを表示し、遅いクエリのレコードにアクセスして詳細を確認します。

遅いパターンのトラブルシューティング

遅いパターンの原因を特定し、潜在的なパフォーマンスの改善内容に優先順位を付けます。

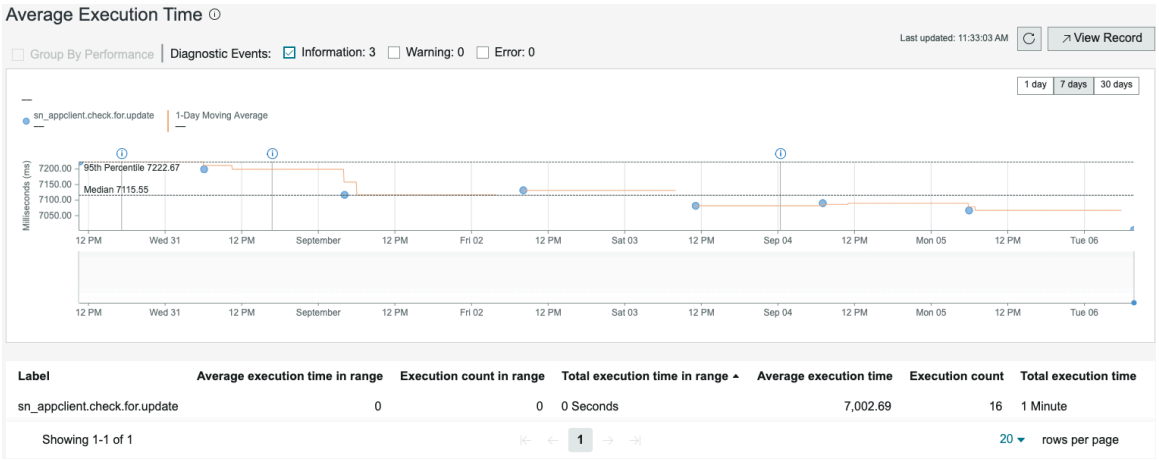
始める前に

必要なロール：sn_app_insights.admin または admin

手順

1. [すべて] > **[Application Insights]** > **[Application Insights]** > [遅いパターン]に移動します。
2. [遅いイベント]、[遅いトランザクション]、[遅いクエリ]、および [遅いスクリプト] のテーブルを表示して、潜在的なパフォーマンスの問題を探します。
   - 日の範囲を選択して、1 日、7 日、または 30 日の期間にフォーカスします。
   - [範囲内の平均実行時間 **(Average Execution Time In Range)]** 列でソートして、一貫して実行時間が長いパターンを特定します。
   - [範囲内の実行回数 **(Execution Count In Range)]** 列でソートして、どのパターンが最も頻繁に実行されているかを確認します。
3. 実行時間が長く、実行回数が多い遅いパターンを選択します。
   [平均実行時間] の詳細グラフには、遅いパターンの実行時間とその 1 日の移動平均が表示されます。
4. [平均実行時間] の詳細グラフを分析して、遅いパターンのパフォーマンスを経時的に表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 選択した時間範囲内で問題が急増しているところを探します。診断イベントを重ねることで、誤ったアラームを示す可能性がある影響の大きいシステムイベントとの相関を探します。
- 選択した時間範囲でパターンが実行された回数を表示します。
- 1 日の移動平均の傾向ラインを確認して、パフォーマンスが経時的に悪化しているかどうかを判断します。

5. [レコードの表示]を選択して、遅いパターンのトリガーになっているものを特定します。
遅いパターンのレコードが表示され、クエリまたはスクリプトの内容、最初に実行された時刻、最後に実行された時刻などの詳細が示されます。
6. トラブルシューティングに役立つ追加情報にアクセスするには、[参照スクリプト (Referenced Scripts)] および [関連する遅いパターン (Related Slow Patterns)] 関連リストを追加します。

オプション	説明
遅いスクリプト	**a.** コンテキストメニュー (☰) からフォームを選択します。 **b.** [ビュー] > [遅いスクリプトのインサイト **(Slow Script Insights)]** を選択して、フォームビューを変更します。
遅いクエリ	**a.** コンテキストメニュー (☰) からフォームを選択します。 **b.** [ビュー] > [遅いクエリーのインサイト **(Slow Query Insights)]** を選択して、フォームビューを変更します。

7. 速度低下の原因を判断します。
   - 遅いクエリーを調査するときは、[参照スクリプト (Referenced Scripts)] 関連リストで呼び出し順序が最も高いエントリを見つけることで、どのスクリプトまたはビジネスルールが遅くなる原因かを判断します。たとえば、呼び出し順序が 1 のビジネスルールで呼び出された呼び出し順序が 2 のスクリプトによって遅いクエリがトリガーされたとします。このスクリプトの呼び出し順序が最も高いため、このスクリプトによって遅いクエリが直接トリガーされています。
   - 遅いスクリプトを調査するときは、 [関連する遅いパターン (Related Slow Patterns)] 関連リスト内のパターンを表示することで、スクリプトによってトリガーされた遅いパターンを特定します。[範囲内の平均実行時間 **(Average Execution Time In Range)]** 列と [範囲内の平均実行回数 **(Average Execution Count in Range)]** 列でソートして、最初に調査する遅いパターンを決定します。最初に、各列の値が最も大きい遅いパターンを調べます。

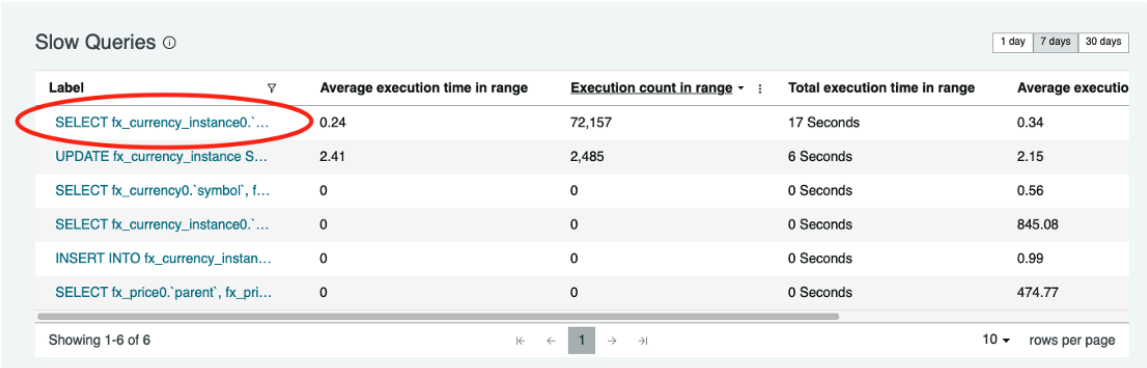
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [関連する遅いパターン (Related Slow Patterns)] リストを表示して潜在的な問題を確認します。このリストには、参照スクリプトが共通する他の遅いパターンのリストが表示されます。複数の遅いパターンが同じスクリプトインクルードまたはビジネスルールを参照していれば、そこに問題があることがはっきりします。

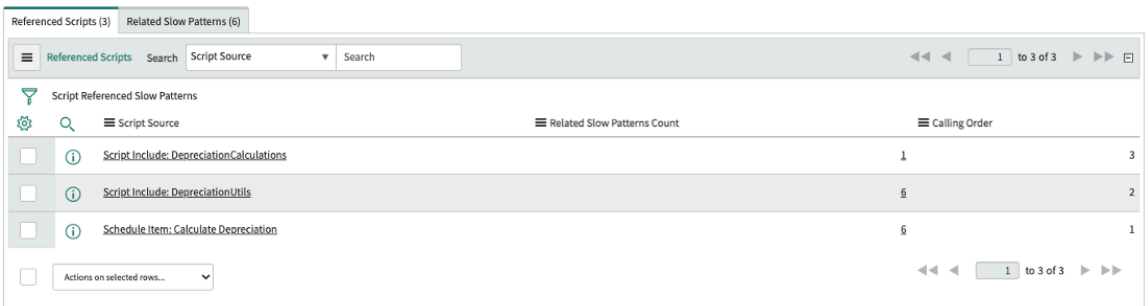
8. オプション: 複数の遅いパターンのトラブルシューティングを行うには、各レコードを開き、 [関連する遅いパターン (Related Slow Patterns)] 関連リストのエントリ数を確認して、エントリ数が大きい遅いパターンのデバッグまたは解決を優先的に行います。
エントリ数が大きい遅いパターンをデバッグすると、パフォーマンスが大幅に向上する可能性が高くなります。
9. パフォーマンスの問題を解決するためのアクションを実行します。
   - 問題を起こしているスクリプトインクルードまたはビジネスルールを最適化または削除します。
   - 遅いクエリの使用を回避できるかどうかを判断します。そのクエリが必要な場合は、追加のクエリ条件または sys_id クエリを使用して最適化することで、必要な情報のみを返すようにします。
   - 遅いクエリのパフォーマンスをインデックスで最適化できるかどうかを判断します。

Example: 遅いクエリのトラブルシューティング

[範囲内の実行回数 **(Execution Count In Range)]** フィールドで [遅いクエリ] テーブルをソートすると、過去 7 日間の実行回数が多い SELECT ステートメントが表示されます。



この遅いクエリの原因を知るには、クエリ名を選択して詳細グラフを開き、[レコードを表示]を選択します。



[参照スクリプト (Referenced Scripts)] 関連リストに 3 つのスクリプトが表示されます。DeprecationCalculations スクリプトがすべての参照スクリプトの中で最も高い順序で呼び出されていることから、このスクリプトが遅いパターンを直接トリガーしたことが分かります。

問題を解決するには、次の作業を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- DeprecationCalculations スクリプトインクルードを調べて、このクエリの使用を回避できるかどうかを判断します。この例では、クエリは fx_currency テーブルに対して行われています。このことは、そこで通貨計算が行われていることを暗示しています。この計算を回避するか、不要な場合は削除してください。
- DeprecationCalculations でクエリーを回避できない場合は、呼び出し順序の低い他のスクリプトの呼び出しを回避できるか、実行回数を減らすことができるかどうかを判断します。この例では、DepreciationUtils は DeprecationCalculations を呼び出す必要がありますが、スケジュール済みジョブ「減価償却を計算」の実行頻度を低く設定できると考えられます。
- 呼び出し順序の低いスクリプトを調整できない場合は、インデックスを追加してパフォーマンスを向上させることを検討してください。

アプリケーションインサイト によるスケジュール済みジョブのトラブルシューティング

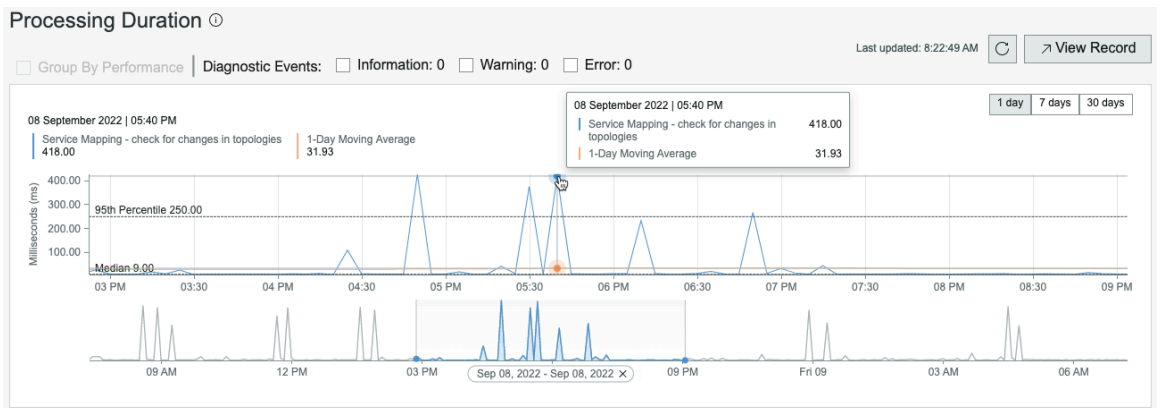
[スケジュール済みジョブ] テーブルから、パフォーマンスの低下の原因となっている、または必要以上に実行されているスケジュール済みジョブを特定します。

始める前に

必要なロール：sn_app_insights.admin または admin

手順

1. [すべて] > **[Application Insights]** > **[Application Insights]** > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. [スケジュール済みジョブ] テーブル内の実行済みスクリプトインクルードを表示して、潜在的なパフォーマンスの問題を特定します。
   - 日の範囲を選択して、1 日、7 日、または 30 日の期間にフォーカスします。
   - [範囲内の平均処理時間 **(Average processing duration in range)]** 列でソートして、実行時間の長いジョブを特定します。
   - [範囲内の実行回数 **(Run count in range)]** 列でソートして、どのジョブが最も頻繁に実行されているかを確認します。
   - [範囲内のエラー数 **(Error count in range)]** 列でソートして、エラーが最も多いジョブを特定します。
3. スケジュール済みジョブを選択して、潜在的な問題を調査します。
   [処理期間] 詳細グラフには、スケジュール済みジョブの平均実行時間とその 1 日の移動平均が表示されます。
4. [処理期間] 詳細グラフを分析して、スケジュール済みジョブのパフォーマンスを経時的に表示します。



ジョブが予期せず実行されているか、営業時間中に実行されているか、または使用率のピーク時に実行されているかを判断します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ジョブの詳細とスケジュールを表示し、[レコードの表示] を選択して、改善できるかどうかを判断します。
   - ジョブの実行頻度が高すぎる場合、または使用率のピーク時に実行されている場合は、ジョブのスケジュールを変更します。
   - [セッション情報] タブの [ログインユーザー] グラフでユーザーアクティビティが少ない期間を探して、スケジュール済みジョブの実行に最適な時間を決定します。
   - スケジュール設定済みのスクリプトまたはレポートを確認し、最適化または削除できるかどうかを判断します。
6. [更新] を選択します。
7. [処理期間] 詳細グラフを表示して、スケジュール済みジョブのパフォーマンスを経時的にチェックします。
8. 平均処理時間が改善されるまで、スケジュールまたはジョブの詳細の調整を続けます。

API パフォーマンスの監視

Application Insights API メトリクスグラフを使用して、統合のパフォーマンスを監視します。これらの統合の経時的なパフォーマンスと、これらの API の経時的なパフォーマンスを監視できます。

> **注:** admin および sn_app_insights.admin は、この改善された可視化を体験するために必要なロールです。

[API メトリクス] タブを選択すると、エンドポイントのリストが表形式で表示されます。API エンドポイントと要求メソッド (GET、POST、PUT、PATCH、および DELETE) ごとに、次のメトリクスがキャプチャされます。

- 応答時間 (ミリ秒)
- 1 分あたりの要求数
- ペイロードサイズ (バイト)
- 失敗率 (%)

API メトリクスの構成

インスタンスアドミニストレーターがインスタンスのパフォーマンスを積極的に監視できるように、Application Insights の API メトリクス機能を構成します。

始める前に

次の条件が満たされると、**[API メトリクス]** タブが [Application Insights] の下に表示されます。

- API metric com.glide.rest.analytics.metricbase プラグインがインストールされている。

  > **注:** デフォルトでは、API metric プラグインは Application Insights のバージョンアップグレードとともにインストールされます。

- Application Insights が使用しているインスタンスにインストールされている。

必要なロール：admin

手順

1. [アプリケーションマネージャー] に移動し、com.glide.rest.analytics.metricbase を検索します。
2. Application Insights がインストールされ、API metric プラグインをアクティブ化する必要があるメニューからターゲットインスタンスを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 以下の詳細を入力します。
   - プラグイン ID：com.glide.rest.analytics.metricbase
   - 名前：API メトリクス

アプリケーションインサイト **p1** 予測モデル

アプリケーションインサイト を使用すると、インスタンスで優先度 1 (p1) のイベントが発生しようとしているときに警告を受け取ることができます。

p1 予測機能が有効になっている場合、システムはシステムパフォーマンスを監視し、それをモデル化して p1 状態が発生する可能性が高いタイミングを予測します。p1 状態が発生する可能性が高いとシステムが判断した場合は、アプリケーションインサイト アプリケーションのグラフに警告アイコン (⚠) が表示されます。

予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインと アプリケーションインサイト アプリケーションをインストールして、p1 予測機能を有効にする必要があります。

警告メッセージを確認するには、いずれかのグラフで警告アイコンにカーソルを合わせます。次のようなメッセージがペインに表示されます。

```
P1 予測：p1 アラートステータスに入ります。(P1 Predicted: Entering a p1 alert state.) 99.0% の信頼性で p1 が 20 分以内に発生すると予測されます。(We predicted a p1 might occur within 20 minutes with a confidence of 99.0%.) 原因として、デフォルトのセマフォセットが不足しているか、トランザクション数が異常に多いことが考えられます。(It might be due to exhaustion in the default semaphore set and/or an unusually high number of transactions.)<p>2021-07-28 11:12:26 にインスタンスで実行 (Performed on the instance at 2021-07-28 11:12:26)</P>
```

警告が行われることで、是正処置を行い、p1 状態の発生を回避できるようになります。

是正処置を行って p1 状態の発生を回避すると、イベントの終了を示す 2 番目の警告インジケーターが表示されます。警告アイコンにカーソルを合わせます。次のようなメッセージがペインに表示されます。

```
P1 予測：現在の p1 アラートステータスを終了します。(P1 Predicted: Ending current p1 alert state.) p1 が発生する可能性はなくなりました。(We no longer predict a p1 might occur.)<p>2021-07-16 12:11:26 にインスタンスで実行 (Performed on the instance at 2021-07-16 12:11:26)</p>
```

p1 予測モデルのデフォルトのシステムプロパティ設定は、ほとんどの環境に適しています。環境に合わせてプロパティを変更できます。デフォルト設定の変更の詳細については、「アプリケーションインサイトのプロパティ」を参照してください。

アプリケーションインサイト のしきい値の設定

応答時間などの 1 つ以上のメトリクスが必要な範囲から外れている場合に、それを通知するアラートをトリガーするように、条件付きしきい値を設定します。

始める前に

必要なロール：sn_app_insights.admin または admin

手順

1. [すべて] > **[Application Insights]** > **[Application Insights]** に移動します。
2. [しきい値] を選択します。
3. [新規] を選択します。
4. 名前を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. メトリクスを選択します。
6. 演算子を選択します。
7. [しきい値] フィールドに値を入力します。
8. [維持時間 (分) **(Sustained for (min))**] フィールドに分単位の時間を入力します。
9. 付加的メトリクスを追加するには、[論理積 **(and)**] を選択します。
10. 代替のメトリクスを追加するには、[論理和 **(or)**] を選択します。
11. [保存] を選択します。
12. しきい値を編集するには、[しきい値] リストから選択します。
13. しきい値を編集し、[保存] を選択します。
14. トリガーアクションを作成するには、[しきい値] リストからしきい値を選択し、省略記号から [フローの作成 **(Create flow)**] を選択します。
デフォルトのテンプレートを配置した状態で ServiceNow® フローデザイナー が開きます。トリガー設定の詳細については、「アプリケーションインサイト のしきい値トリガーの設定」を参照してください。
15. しきい値を削除するには、[しきい値] リストからしきい値を選択し、省略記号から [削除] を選択します。
16. 既存のしきい値に基づいて新しいしきい値を作成するには、以下の手順を実行します。
    a. [しきい値] リストから既存のしきい値を選択します。
    b. 名前とその他の値を編集します。
    c. 省略記号から [挿入と維持] を選択します。

タスクの結果
しきい値は [しきい値] タブに一覧表示され、関連するグラフに赤色の横点線で表示されます。

アプリケーションインサイト のしきい値トリガーの設定
しきい値を超えたことを検出し、一連のアクションを実行するトリガーを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_app_insights.admin または admin

このタスクについて
アプリケーションインサイト は ServiceNow® フローデザイナー を使用してトリガーとアクションを作成します。しきい値ごとに 1 つのフローを設定できます。フローデザイナー で利用可能なアクションと 統合ハブ のスポークをどれでも使用できます。この例では、メールを送信するトリガーを設定します。

手順
1. [すべて] > **[Application Insights]** > **[Application Insights]** に移動します。
2. [しきい値] を選択します。
3. [しきい値] リストから既存のしきい値を選択します。
4. 省略記号から [フローの作成 **(Create flow)**] を選択します。
フローデザイナー が開きます。ベーステンプレートには、トリガーと 3 つのアクションが自動的に入力されます。

   ニーズに合わせてベーステンプレートを変更します。

   フローデザイナー の使用の詳細については、「フローデザイナー」を参照してください。
5. [メール送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [宛先]、[CC]、および [BCC] の行に、通知の送信先になるメールアドレスを入力します。
7. [件名] フィールドと [本文] フィールドに、必要な文章を入力します。
8. [完了] を選択します。
9. [保存] を選択します。
10. トリガーをアクティブ化するには、[アクティブ化 **(Activate)]** を選択します。
11. 既存のトリガーを編集するには、以下の手順を実行します。
    a. [しきい値] を選択します。
    b. [しきい値] リストから既存のしきい値を選択します。
    c. 省略記号から [フローの編集 **(Edit flow)]** を選択します。
    d. 設定を変更します。
    e. [保存] を選択します。

アプリケーションインサイト のインストール

admin ロールを持っている場合は、 アプリケーションインサイト アプリケーション (sn_app_insights) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- アプリケーションインサイト には次のプラグインが必要です。

  必須の ServiceNow プラグイン

  メトリックベース (com.snc.clotho)

  アプリケーションインサイト をインストールする前に、メトリックベース (com.snc.clotho) プラグインを Now Support から要求する必要があります。

> **重要:** メトリックベース プラグインは、ClothoDB を適切にインストールして構成するために、ServiceNow 担当者がカタログアイテム要求を介してアクティブ化する必要があります。インスタンスで メトリックベース を自力でアクティブ化しようとすると、ClothoDB はプロビジョニングされず、アプリケーションインサイト に「500: Internal Server Error」と表示されます。

このプラグインを複数のインスタンスでアクティブ化する必要がある場合は、インスタンスごとに個別の要求を送信する必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

アプリケーションインサイト とともに次のアイテムがインストールされます。

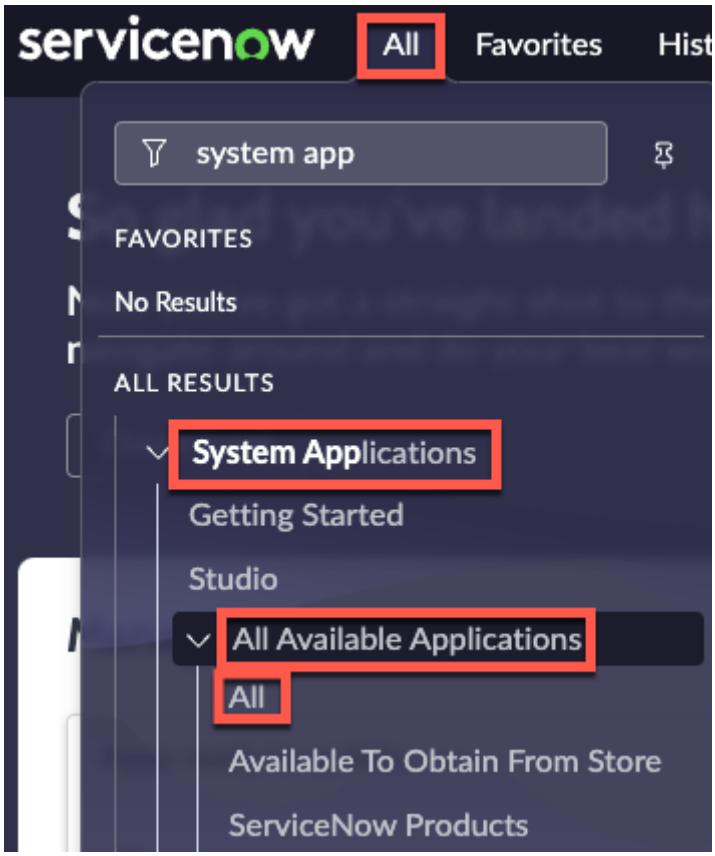
- ロール
- テーブル

詳細については、「アプリケーションインサイト とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 アプリケーションインサイト アプリケーション (sn_app_insights) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。

4. [インストール] を選択します。

アプリケーションインサイト とともにインストールされるコンポーネント

アプリケーションインサイト アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

> **注:** アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Application Insights アドミン [sn_app_insights.admin]	アプリケーションインサイト アプリケーションのユーザーが実行できない操作： • イベントまたはトランザクションのグラフへのフィルターの適用 • syslog_transaction および sysauto レコードの表示 • アラートの作成	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
Application Insights の集計 [sn_app_insights_aggregate]	さまざまな統計情報 (処理されたイベントやトランザクションなど) の平均値、中央値、および 95 パーセンタイルの集計を一時的に保存します。
Application Insights ECC キュー集計 [sn_app_insights_ecc_queue]	さまざまな ECC 関連統計情報 (受信および送信プロセスなど) の平均値、中央値、および 95 パーセンタイルの ECC キュー集計を一時的に保存します。
Metric トリガー [sn_app_insights_metric_trigger]	トリガーされたメトリクスしきい値イベントのログ。
メトリクストリガーログ [sn_app_insights_metric_trigger_log]	メトリクストリガーイベントのログ。
P1 予測 [sn_app_insights_p1_predict]	システムで P1 イベントが発生しようとしているかどうかを判断するための予測モデル値を保存します。
遅いパターンからスクリプトへのマッピング [sn_app_insights_slow_patterns_to_scripts_mapping]	遅いパターンからスクリプトへのマッピングを保存します。
遅いパターンで参照されるスクリプト [sn_app_insights_st_slow_pattern_referenced_script]	遅いパターンのソースから参照されるスクリプトの数を一時的に保持します。
遅いパターンのメトリクス [sn_app_insights_st_slow_patterns]	実行回数や時間などの遅いパターンのメトリクスを一時的に保存します。
遅いパターンからスクリプトへのマッピング ST [sn_app_insights_st_slow_patterns_to_scripts_mapping]	実行回数と実行時間を使用して計算された遅いパターンからスクリプトへの追加の関係のマッピングを一時的に保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
スケジュール済みジョブ [sn_app_insights_st_sysauto]	処理時間、エラー、実行回数など、スケジュール済みジョブのメトリクスを一時的に保存します。
条件付きしきい値 [sn_app_insights_trigger_condition]	[sn_app_insights_metric_trigger] テーブル内の個々のトリガーの論理的な組み合わせであるメトリクスのしきい値の設定を保存します。

アプリケーションインサイトのプロパティ

これらのシステムプロパティは、アプリケーションインサイト アプリケーションの動作を制御します。

Application Insights のプロパティ

アプリケーションインサイト のプロパティを変更するには、[システムプロパティ] > [すべてのプロパティ]に移動します。

これらのプロパティを使用して、しきい値トリガーの動作と p1 予測モデル機能を制御できます。

システムプロパティ

プロパティ	タイプ	説明
sn_app_insights.minutes_between_triggers	整数	同一のメトリクストリガーの通知を送信するまでの待機時間 (分)。 デフォルト：**30**
sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores	整数	p1 予測モデルのセマフォメトリクスのデータの正規化係数。 デフォルト：**21**
sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load	整数	p1 予測モデルの sys_load メトリクスのデータの正規化係数。 デフォルト：**923**
sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown	文字列	p1 アラートステータスを終了させるために必要な「p1 予測なし」の継続時間 (分)。 デフォルト：**5**
sn_app_insights.p1_predict_threshold	整数	p1 予測モデルが p1 アラートステータスを予測するために必要な最小信頼度。 デフォルト：**90**
sn_app_insights.default_load_duration_in_days	整数	概要グラフ、個々のメトリクスグラフ、および遅いパターンを

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ (続く)

プロパティ	タイプ	説明
		ドリルダウンしたグラフなどの、メトリクスグラフのデフォルトの期間。 デフォルト値：**1**

アプリケーションインサイト ロール

アプリケーションインサイト はこれらのロールに併せてインストールされます。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

アプリケーションインサイト アドミニストレーター **[sn_app_insights.admin]**

アプリケーションインサイト を使用してシステム健全性を可視化および監視します。

ロールを含む

アプリケーションインサイト アドミニストレーター [sn_app_insights.admin] には、clotho_admin ロールが含まれます。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

モジュールを追加して接続速度をテスト

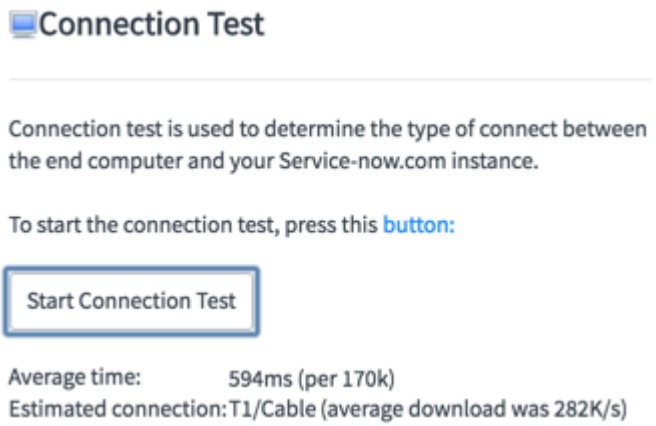
接続テストでは、コンピューターとインスタンス間の接続速度を示すことができます。接続速度テスト (/connection_test.do) は UI ページとして利用できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

[接続テスト] ページ



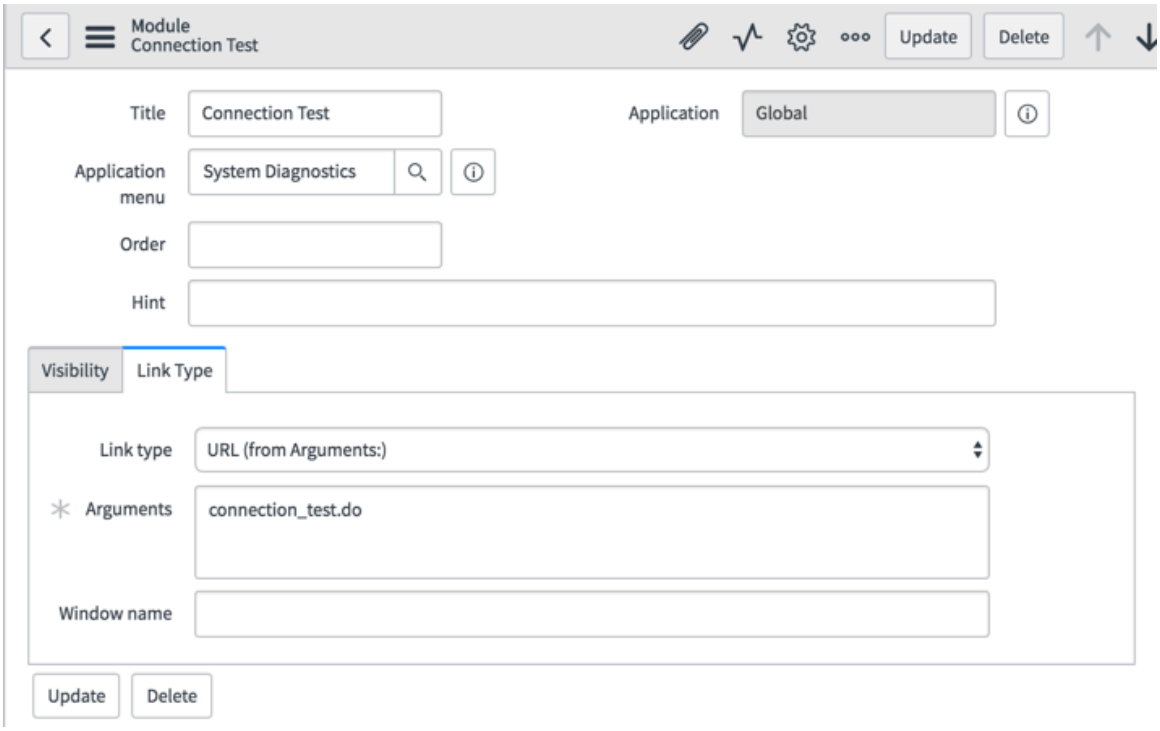
手順

1. UI のバージョンに応じて適切なアクションを実行します。

コア UI	a. [システム定義] > [アプリケーションメニュー]に移動します。 b. モジュールを追加するアプリケーションメニュー ([システム診断] など) を開きます。
UI15	[システム診断] などのアプリケーションメニューを右クリックし、[アプリケーションメニューの編集] を選択するか、鉛筆アイコンをクリックします。

2. モジュールのリストで [新規] をクリックします。
3. 次の値を使用してモジュールフォームに入力します。
   - タイトル：[接続テスト] などの一意の名前
   - リンクタイプ：**URL** ([引数] から)
   - 引数：`connection_test.do`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



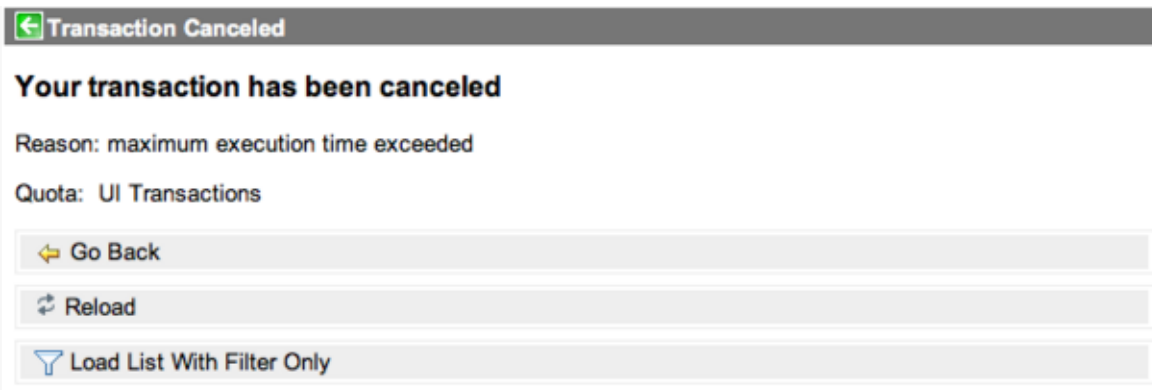
4. [送信] をクリックします。

トランザクション割り当て

トランザクション割り当てを使用すると、さまざまなタイプのトランザクションのクォータポリシーを定義できます。トランザクションクォータは、ポリシーに違反しているすべてのトランザクションをキャンセルし、ユーザーにキャンセルを通知します。

このトランザクション割り当てプラグインは、新規およびアップグレードされたすべてのインスタンスでデフォルトでアクティブになっています。

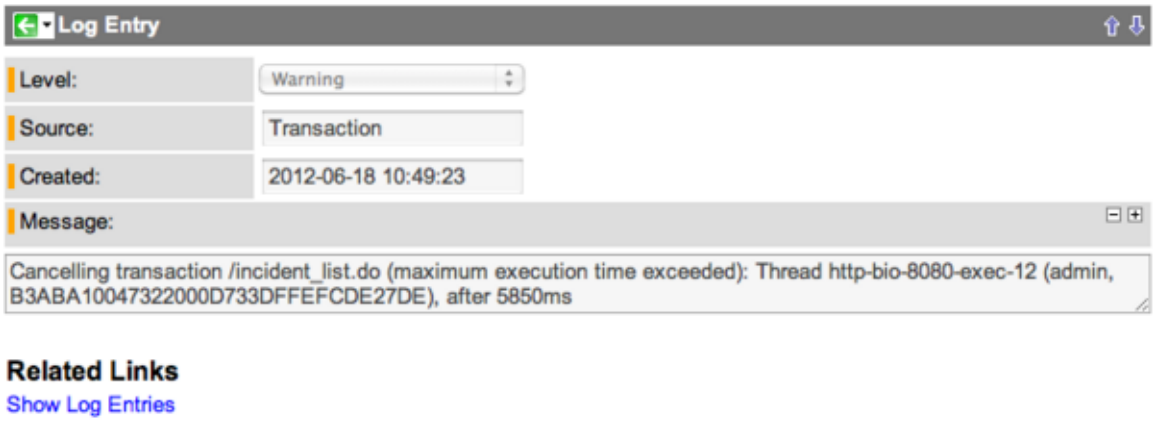
キャンセルされたトランザクション



トランザクションクォータは、キャンセルメッセージを警告としてログファイルにも書き込みます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トランザクションのキャンセルに関するログ



通常、アドミニストレーターはパフォーマンスの低いクエリーやスクリプトによってシステムリソースが消費されないように、トランザクション割り当てを設定します。これにより、他のトランザクションが実行できないほど大量のリソースを消費するトランザクションがなくなります。アドミニストレーターは、キャンセルログメッセージを表示して、過度のリソースを消費する可能性のあるトランザクションを特定することもできます。

トランザクション割り当ての仕組み

トランザクションはクォータマネージャーを使用します。これは、トランザクションをキャンセルするバックグラウンドスレッドです。クォータマネージャーは次のアクションを実行します。

1. [ユーザー管理] > [アクティブなトランザクション]のリストに類似したアクティブなトランザクションのリストを取得します。
2. 各トランザクションを順に巡り、トランザクションに一致する条件ですべてのクォータルールをチェックします。クォータ制限を超過すると、その最初の発生がトランザクションのキャンセルをトリガーします。トランザクションが変更された場合、または新しいクォータルールがある場合、クォータマネージャーはトランザクションを再評価します。

   注: クォータルールの [順番 **(Order)**] フィールドは、クォータルールがチェックされる順番に影響を与えます。クォータマネージャーは下位ルールから先にチェックしますが (順番 80 の後に順番 90 など)、最終的にはすべてのルールをチェックします。関連するルールの条件によっては、これがパフォーマンスに多少の影響を与える可能性があります。

3. 指定されたクォータの最大値よりも長く実行されている場合は、トランザクションをキャンセルします。
4. 実行中のトランザクションをログに記録します。
5. 次のハートビートまでスリープします。これは*glide.quota.manager.heartbeat* システムプロパティによって制御されます。

トランザクションのキャンセルの例

トランザクションは複数の理由でキャンセルされる可能性があります。次のインジケーターを探します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 最大実行時間を超えました **(maximum execution time exceeded)**：このメッセージは、glide.quota.manager スレッドがトランザクションをキャンセルしたときに表示されます。
- 他のトランザクションによってキャンセルされました **(canceled by other transaction)**：このメッセージは、トランザクションが glide.quota.manager スレッドではなく、最初にこのトランザクションを発行したセッションスレッドによってキャンセルされた場合に表示されます。
- ユーザー要求によりキャンセルされました **(canceled by user request)**：このメッセージは、ユーザーが赤い [X] ボタンをクリックして実行中のトランザクションをキャンセルした場合に表示されます。

glide.quota.manager によってキャンセルされたトランザクションを検索する場合は、 [メッセージ] [次の値を含む] [最大実行時間を超えました **(maximum execution time exceeded)]** の組み合わせを検索します。例：

```
Cancelling transaction /home.do - Default-thread-11.0 (maximum execution
 time exceeded): Thread Default-thread-11.0 (Default-thread-11.0,
 F530DD111B11111111FC031767DA158E), after 30000ms
```

。

キャンセルメッセージに変数情報を追加

jvar_transaction 変数の次のメソッドを使用して、キャンセルメッセージに情報を追加できます。

キャンセルメッセージに変数情報を追加

メソッド	説明
getURL()	トランザクションの URL を返します。
getReason()	ページのキャンセル理由をユーザーの言語にローカライズして返します。
getQuotaId()	クォータルールの sys_id を返します。
getQuotaName()	クォータルールの名前を返します。
getRunTime()	この時点までのページの合計実行時間を返します。
getType()	フォーム、リスト、レポートなどのトランザクションのタイプを返します。
getUser()	ユーザーの sys_id を返します。
getHomepage()	ホームページの sys_id を返します。
getHomepageWidget()	ホームページウィジェットの名前を返します。

関連情報

トランザクションキャンセルページの変更

トランザクションクォータのプロパティ

アドミニストレーターは、次のシステムプロパティを追加してトランザクション割り当てを管理できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トランザクションクォータのプロパティ設定

プロパティ	説明
glide.quota.manager.heartbeat	クォータマネージャーの各ハートビートの開始までの秒数。この値は、クォータマネージャーがクォータを超えるトランザクションを確認する頻度と、クォータマネージャーがログファイルにステータスを書き込む頻度を指定します。 タイプ：整数 デフォルト値： 1 場所：[sys_properties] テーブルに追加
glide.quota.manager.minimum_transaction_time	クォータマネージャーがトランザクションをトランザクションクォータに一致させる前に、トランザクションを実行しなければならない最小秒数。ServiceNow では、パフォーマンスの問題が起きないよう、この値を 1 秒以上に設定することをお勧めします。最適なパフォーマンスを得るには、この値を最も限定的なクォータの値に設定します。たとえば、最も制限の大きいクォータが 1 分を超えるトランザクションをキャンセルする場合は、最小トランザクション時間を 60 秒に設定します。 タイプ：整数 デフォルト値： 1 場所：[sys_properties] テーブルに追加
glide.quota.manager.debug	クォータマネージャーに関連する追加のデバッグ情報を表示するか (true)、非表示にするか (false) を制御します。デバッグ情報には、実行中のトランザクション、キャンセルされたトランザクション、トランザクションに一致するクォータが含まれます。 タイプ：True | False デフォルト値：True 場所：[sys_properties] テーブルに追加

関連情報

システムプロパティを追加する

トランザクションクォータのデバッグの有効化

システムプロパティを有効にすることで、トランザクションクォータのデバッグ情報のログ記録を有効にできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. *glide.quota.manager.debug* システムプロパティを追加し、値を true に設定します。
2. [システム診断] > [セッションのデバッグ] > [デバッグクォータ] に移動します。
   デバッグクォータスクリプトを実行してデバッグを有効にします。

次のタスク
上記のシステムプロパティを **true** に設定した後、システムログでクォータマネージャーからのメッセージを確認してください。

関連情報

システムプロパティを追加する

デフォルトのクォータルール

ベースシステムでは、さまざまなトランザクションクォータルールを使用できます。

修正スクリプトプロセッサー
: 修正スクリプトプロセッサーは 4 時間実行できます。

プレゼンス
: システムがビジー状態のときにプレゼンス要求をすばやくキャンセルします。

REST インポートセット API 要求タイムアウト (REST Import Set API request timeout)
: 受信 REST インポートセット API トランザクションが 60 秒より長く実行されないようにします。

REST テーブル API 要求タイムアウト (REST Table API request timeout)
: 受信 REST テーブル API トランザクションが 60 秒より長く実行されないようにします。

AMB トランザクション
: 指定された最大期間よりも長い AMB トランザクションをキャンセルします。すべての AMB トランザクションタイプ (メッセージ送信とメッセージ受信) に適用されます。

Reference Completer
: 5 秒後に Reference Completer トランザクションを停止します。

REST 集計 API 要求タイムアウト (REST Aggregate API request timeout)
: 受信 REST 集計 API トランザクションが 60 秒より長く実行されないようにします。

ホームページ ウィジェット
: すべてのホームページウィジェットについて動作時間が 30 秒を超えないようにします。

REST 添付ファイル API 要求タイムアウト (REST Attachment API request timeout)
: 受信 REST インポートセット API トランザクションが 60 秒より長く実行されないようにします。

UA カウントパーシスタクォータ (UA Count Persistor Quota)
: UA カウントパーシスタのスケジュール済みジョブが 1 時間より長く実行されないようにします。

UI トランザクション
: 5 分間のサーバー切断まであと 2 秒の UI トランザクションをキャンセルします。ServiceNow データセンターロードバランサーは、5 分後に内部サーバーエラー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(HTTP エラー 500) を表示します。このクォータルールは、エラーの代わりにキャンセルされたトランザクションページを返します。このルールには、バックグラウンドスクリプトのキャンセルを防ぐための例外が含まれています。

すべての PA 診断 (PA Diagnostics All)

診断アプリケーションのスコープ外で発生するすべての診断トランザクションが 30 分を超えて実行されないようにします。診断トランザクションとは、診断を実行する、診断フォームを開く、または診断リストを開くことを指します。

通常のトランザクションアクティビティ

トランザクション割り当てを設定する前に、[ユーザー管理] > [アクティブなトランザクション] に移動して、インスタンスの通常のトランザクションアクティビティを確認してください。必要に応じて、長時間実行されているトランザクションを表示および終了できます。時間の経過とともに、インスタンスの通常のトランザクション負荷を判断し、これらの基準に一致するようにクォータを設定できます。

トランザクションクォータのルールの設定

トランザクションクォータのルールを使用すると、さまざまなタイプのトランザクションのクォータポリシーを定義できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

トランザクションクォータのルールでは、次の条件を指定できます。

- ポリシーが適用される条件
- トランザクション割り当てが適用される順番
- クォータマネージャーがキャンセルするまでのトランザクションの最大期間

> ⚠ **警告:** トランザクション割り当ての設定が低すぎると、ユーザーに深刻な影響を与え、通常のインスタンス操作が妨げられる可能性があります。本番環境に実装する前に、トランザクション割り当てを厳密にテストしてください。

手順

1. 必要に応じて、トランザクション割り当てプラグインをアクティブ化します。
2. [システム定義] > [クォータのルール] に移動します。
3. [新規] をクリックします。
4. フォームに入力します。

トランザクションクォータルールのフィールド

フィールド	説明
名前	ルールを識別する一意の名前。
有効	このルールがアクティブ (選択されている) かどうかを決定するチェックボックス。
最大期間	クォータによってトランザクションがキャンセルされるまでに、トランザクションを完了しなければならない秒数
最大ビジネスルール数	許可されたビジネスルールの実行回数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最大データベース時間	全 SQL 要求の合計秒数
最大 SQL ステートメント時間	SQL ステートメントを実行できる秒数
最大発信要求数	許可された発信 HTTPs 要求の数
順番	他のクォータに対するクォータトランザクションの優先度を表す数値。タイムアウト、順序値、および一致条件が最も少ないトランザクションクォータによって、適用されるクォータポリシーが決まります。
最大イベント数	許可された sysevent 挿入の数。
最大ジョブ数	許可された sys_trigger 挿入の数。
最大 SQL クエリー数	許可されている SQL クエリーの数
最大発信要求期間	発信 HTTP 要求の秒数
説明	トランザクションクォータのルールの説明

5. トランザクションクォータを有効にするタイミングを指定する条件を設定します。
トランザクションクォータのルール条件ビルダーには、次のテーブルにリストされているトランザクションにのみ適用される条件が表示されます。

フィールド	説明
URL	ページの URL。
スレッド名	トランザクションを実行している実行スレッドの名前。フォアグラウンドスレッドには、 http-bio-8080-exec-1 のような名前が付いています。バックグラウンドスレッドにはさまざまな名前を付けることができ、URL がわかりにくい場合に便利です。
フォアグラウンド	トランザクションがフォアグラウンドとバックグラウンドのどちらで完了したか： ◦ **True**：フォアグラウンドトランザクション ◦ **False**：バックグラウンドトランザクション
タイプ	トランザクションタイプ： ◦ リスト：任意のリストトランザクション (incident_list.do など)。 ◦ フォーム：すべてのフォーム、UI ページ、CMS ページなど。 ◦ **XMLHttp**：GlideAjax を介して実行されるトランザクション。URL は xmlhttp.do です。 ◦ レポート：`sys_report_template.do` ページ ◦ **SOAP**：SOAP トランザクション ◦ エクスポート：リストを XML や Excel などの形式でエクスポートする場合 ◦ スケジューラー：スケジュール済みジョブが実行される場合。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦テキスト検索：テキスト検索トランザクションまたはその関連操作。 ◦その他：他のタイプの品質を満たさないタイプ。 注: トランザクションクォータのタイプを、そのトランザクションに対するクォータマネージャーのログエントリにリストされているトランザクションタイプに合わせてください。
ユーザー	トランザクションを実行するユーザー
ホームページ	実行中のホームページ。この条件は、URL が `home.do` の場合にのみ設定されます。
ホームページウィジェット	トランザクションでレンダリングされるウィジェット。ホームページまたは非レスポンシブダッシュボードがレンダリングされると、各ウィジェットが並行してレンダリングされます。 レスポンシブダッシュボードがレンダリングされると、各ウィジェットが順番にレンダリングされます。 クォータを超えると、[ウィジェットがキャンセルされました - 最大実行時間が超過しました (Widget cancelled - maximum execution time exceeded)] というメッセージが表示されます。このメッセージを表示したくない場合は、クォータ値を増やしてください。
属性	トランザクションに関連するその他の属性。

6. [送信] をクリックします。

関連情報

レスポンシブダッシュボードでのウィジェットの表示時間の最適化

キャンセルされたトランザクションの表示

クォータマネージャーは、キャンセルされた各トランザクションを警告メッセージとしてシステムログに記録します。

始める前に
必要なロール：admin

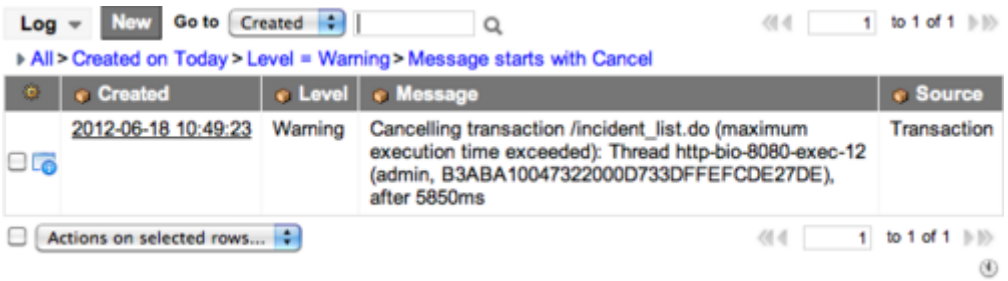
このタスクについて
システムログ内のトランザクション警告を検索するには、次の手順を使用します。

手順

1. [すべて] > [システムログ] > [システムログ] > [警告]に移動します。
2. フィルターを編集して、条件 [メッセージ] [次で始まる] [キャンセル] を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [実行] をクリックします。



システムログメッセージの例

トランザクションのシステムログメッセージの例

- ハートビート間隔 (デフォルトでは 1 秒おき) で、クォータマネージャーは実行中のトランザクションを出力します。

```
2012-02-13 12:34:08 (096) glide.quota.manager SYSTEM
 URL= /incident_list.do?
sysparm_userpref_module=b55fbec4c0a800090088e83d7ff500de&active=true&sy
sparm_query=active=true^EQ,
THREAD= http-bio-8080-exec-3, FG= true, TYPE= 1, STATE= 2, USER= null,
 TIME= 8,807, MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- クォータマネージャーは、クォータをトランザクションに一致させるたびに、次の例のようなメッセージを出力します。

```
2012-02-13 13:25:31 (900) glide.quota.manager SYSTEM QuotaFinder:
 Assigning quota
"TEST PROBLEM FORM" with filter:
 type=form^urlLIKEsys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb^EQ to
transaction: URL= /problem.do?sys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb,
 THREAD= http-bio-8080-exec-1,
FG= true, TYPE= 1, STATE= 4, USER= null, TIME= 1,121, MEM= 0,
 ATTRIBUTES= {}
```

- クォータマネージャーは、トランザクションをキャンセルするたびに、次の例のようなメッセージを出力します。

```
2012-02-13 13:25:33 (930) glide.quota.manager SYSTEM WARNING ***
 WARNING ***
Transaction: Cancelling transaction /problem.do (maximum execution time
 exceeded):
Thread http-bio-8080-exec-1
```

トランザクションキャンセルページの変更

クォータマネージャーは、UI ページを使用してトランザクションキャンセルメッセージの内容を制御します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

UI ページを変更する場合は、Apache Jelly について理解しておくことを強くお勧めします。詳細については、「Jelly 構文への拡張」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > **[UI** ページ] に移動します。
2. **[transaction_canceled_quota]** という名前の UI ページを開きます。
3. **[HTML]** フィールドで、新しいキャンセルメッセージを追加または変更します。
   次の表で、使用可能な変数について説明します。

キャンセルメッセージ変数

メソッド	説明
getURL()	トランザクションの URL を返します。
getReason()	ページのキャンセル理由をユーザーの言語にローカライズして返します。
getQuotaId()	クォータルールの sys_id を返します。
getQuotaName()	クォータルールの名前を返します。
getRunTime()	この時点までのページの合計実行時間を返します。
getType()	フォーム、リスト、レポートなどのトランザクションのタイプを返します。
getUser()	ユーザーの sys_id を返します。
getHomepage()	ホームページの sys_id を返します。
getHomepageWidget()	ホームページウィジェットの名前を返します。

4. [更新] をクリックします。

アプリケーションクォータ

指定された時間内にアプリケーションのスコープで実行できるイベントまたはジョブの数に制限を設定できます。

アプリケーションクォータルールは、アプリケーションクォータを設定します。スコープ対象のアプリケーションごとに 1 つのアプリケーションクォータルールを設定できます。アプリケーションがクォータ制限を超えると、アプリケーションスコープで実行されているすべてのトランザクションがキャンセルされます。新しいトランザクションは、開始時に次の更新期間までキャンセルされます。これらのアクションは、アプリケーションスコープからのトランザクションが更新期間に実行されないよう、効果的にブロックします。

アプリケーションクォータルールは、アプリケーションのすべてのインスタンスによって作成されたトランザクションと、他のアプリケーションによって呼び出されたアプリケーションのメソッドによって作成されたすべてのトランザクションに適用されます。

2 人のユーザーが同じアプリケーションを実行している場合、アプリケーションクォータルールでは、アプリケーションの各インスタンスのトランザクションは区別されません。両者がともにクォータに違反した場合、アプリケーションのスコープ内のすべてのトランザクションがキャンセルされます。

[ログのみ] オプションをオンにすると、トランザクションはクォータ違反によってキャンセルされません。代わりに、トランザクションが違反していることを示すエントリがローカルホストログに追加されます。

トランザクションとアプリケーションのクォータのルールは個別に評価されます。アプリケーションクォータのルールを定義することで、シンプルに別の制限が導入されます。トランザクションは、ト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ランザクションクォータのルールに違反している場合、または他のアプリケーショントランザクションと合わせてアプリケーションクォータのルールに違反している場合にキャンセルされます。

グローバルアプリケーションに対してアプリケーションクォータのルールを定義することはできません。

アプリケーションクォータプロパティ

アドミニストレーターは、システムプロパティを追加して、アプリケーションクォータのルールの評価頻度を指定できます。

アプリケーションクォータプロパティ

プロパティ	説明
glide.quota.manager.cluster.update.seconds	アプリケーションクォータの更新期間を秒単位で示します。この値がglide.quota.manager.heartbeatプロパティより小さい場合は、glide.quota.manager.heartbeat 値が使用されます。 タイプ：数値 デフォルト値：300 (5 分) 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加

アプリケーションクォータルールの設定

アプリケーションクォータルールを設定して、指定された時間内にアプリケーションのスコープで実行できるイベントまたはジョブの数を制限できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ルールを作成するアプリケーションのアプリケーションスコープ内にいる必要があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [アプリケーションクォータルール]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
   [アプリケーションクォータルール] フォームが表示されます。
3. フィールドに入力します。

アプリケーションクォータルールの設定

フィールド	説明
名前	ルールを識別する一意の名前。
アプリケーション	スコープ対象のアプリケーションの名前。このフィールドを変更するには、アプリケーションピッカーを使用してアプリケーションを変更します。このフィールドをグローバルにすることはできません。
順番	他のクォータに対するクォータトランザクションの優先度を表す数値。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	このルールがアクティブ (選択されている) かどうかを決定するチェックボックス。
ログのみ	オンにすると、トランザクションはクォータ違反があってもキャンセルされませんが、トランザクションがクォータのルールに違反していることを示すエントリがローカルホストログに追加されます。 [ログのみ] フィールドが設定されているトランザクションキャンセルログに、エントリが追加されます。
最大イベント数	更新期間中に許可されるイベントの最大数
最大ジョブ数	更新期間中に許可されるジョブの最大数
条件	トランザクションクォータが適用されるタイミングを決定する条件。条件ビルダーには、トランザクションにのみ適用される条件が表示されます。たとえば、フォアグラウンドは true です。
説明	トランザクションクォータの説明

4. アプリケーションクォータルールを有効にするタイミングを指定する条件を設定します。
アプリケーションクォータルールの条件ビルダーには、次のテーブルにリストされているトランザクションにのみ適用される条件が表示されます。

フィールド	説明
属性	トランザクションに関連するその他の属性。
作成日時	トランザクションが作成された日時
作成者	トランザクションの作成者
フォアグラウンド	トランザクションがフォアグラウンドとバックグラウンドのどちらで完了したか： ◦ True：フォアグラウンドトランザクション ◦ False：バックグラウンドトランザクション
ホームページ	実行中のホームページ。この値は、URL が `home.do` の場合にのみ設定されます。
ホームページウィジェット	トランザクションでレンダリングされるホームページウィジェット。ホームページが最初にレンダリングされると、各ホームページウィジェットが並行してレンダリングされます。
初期ス	トランザクションを作成したメソッドが定義されているスコープ。選択したアプリケーション以外の名前を設定すると、ルールは使用されません。ルールは選択したアプリ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コープ名	ケーションのトランザクションのみを調べます。この値では、ルールが別のアプリケーションを検索するため、条件が満たされることはありません。
スコープ名	トランザクションを作成したメソッドを呼び出したアプリケーションのスコープ。
Sys ID	トランザクションの sys_id
スレッド名	トランザクションを実行している実行スレッドの名前。フォアグラウンドスレッドには、`http-bio-8080-exec-1` のような名前が付いています。バックグラウンドスレッドにはさまざまな名前を付けることができ、URL がわかりにくい場合に便利です。
タイプ	トランザクションタイプ： ◦ リスト：任意のリストトランザクション (incident_list.do など)。 ◦ フォーム：すべてのフォーム、UI ページ、CMS ページなど。 ◦ **XMLHttp**：GlideAjax を介して実行されるトランザクション。URL は xmlhttp.do です。 ◦ レポート：`sys_report_template.do` ページ ◦ **SOAP**：SOAP トランザクション ◦ エクスポート：リストを XML や Excel などの形式でエクスポートする場合 ◦ スケジューラー：スケジュール済みジョブが実行される場合。 ◦ テキスト検索：テキスト検索トランザクションまたはその関連操作。 ◦ その他：他のタイプの品質を満たさないタイプ。 **注:** トランザクションクォータのタイプを、そのトランザクションに対するクォータマネージャーのログエントリにリストされているトランザクションタイプに合わせてください。
URL	ページの URL。
更新日時	トランザクションが更新された日時
更新者	トランザクションの更新者
更新	更新内容
ユーザー	トランザクションを実行するユーザー

5. [送信] をクリックします。

運用の切り替え

システムの実行レベルを運用の切り替えにマッピングすることで、アプリケーションがシステムで使用する帯域幅を制御できます。帯域幅が大きすぎると、システムパフォーマンスとユーザーエクスペリエンスに影響を与える可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

運用の切り替えの概要

システム実行レベルを使用して、運用切り替えレベルにわかりやすい名前をマップできます。システム実行レベルとは、切り替えと切り替えレベルを使用して、内部で運用するシステムを定義したレベルです。インスタンスに大量のトラフィックが発生している場合は、アプリケーションのパフォーマンスを抑えることもできます。作成できる運用切り替えの例として、ユーザーがより速く検索を完了するために役立つ先行入力検索ポーリングの切り替えがあります。ユーザーがキーストローク値に基づいて先行入力検索を実行できるようにする操作を設定できます。

運用の切り替えレベル

必要な切り替えにさまざまなレベルを作成できます。たとえば、先行入力検索をキーストロークごとに実行することも、5 回に 1 度実行することもできます。切り替えレベルの詳細については、「運用切り替えレベルの作成」を参照してください。

実行レベルの切り替えマッピング

切り替えマッピングを使用して、システム実行レベルを切り替えレベルに関連付けることができます。インスタンスの健全性に応じて、API は適切な切り替えレベル値と例外ロールを返します。実行レベルの切り替えマッピングの詳細については次を参照してください。「実行レベルの切り替えマッピング作成」

運用切り替えの作成

アプリケーションの運用を抑制するシステム実行レベルを維持するための運用切り替えを作成します。運用切り替えにより、ユーザーエクスペリエンスが向上します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムの実行レベル **(System Run Level)]** > [運用の切り替え]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[運用の切り替え] フォーム

フィールド	説明
名前の切り替え	運用切り替えの一意の名前
ID の切り替え	非アクティブな [ID の切り替え (Toggle ID)] フィールド
簡単な説明	トグルが実行する機能の説明。 **注:** この例は、キーストローク 10 回ごとに先行入力検索を実行する先行入力検索ポーリングの切り替えです。
アプリケーション	特定のアプリケーションに対するスコープまたはグローバルスコープです。

4. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

運用切り替えレベルを作成してしきい値を定義

運用切り替えレベルを作成して、アプリケーションがその中で機能するようにしきい値制限を定義できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

運用切り替えレベルの例

切り替えレベル	説明
完全に運用可能 (Fully operational)	切り替えではすべてのキーストロークを実行します。
わずかに低減 (Slightly degraded)	キーストローク 5 回ごとに切り替えが実行されます。
中程度に低減 (Moderately degraded)	キーストローク 10 回ごとに切り替えが実行されます。
大幅に低減 (Severely degraded)	切り替えは非アクティブです。

手順

1. [すべて] > [システムの実行レベル **(System Run Level)]** > [運用切り替えレベル]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[運用の切り替えレベル] フォーム

フィールド	説明
トグル	レベルを作成している切り替え。 **注:** 切り替えの例として、先行入力検索ポーリングがあります。
簡単な説明	作成する切り替えレベルの機能 **注:** レベルの例として、キーストローク 10 回ごとに実行される先行入力検索ポーリングがあります。
アプリケーション	特定のアプリケーションに対するスコープまたはグローバルスコープです。
値	トグルレベルの動作

4. [送信] をクリックします。

実行レベルの切り替えマッピング作成

実行レベルの切り替えマッピングを作成して、システム実行レベルを切り替えレベルに関連付けることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムの実行レベル **(System Run Level)]** > [実行レベルの切り替えマッピング]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[実行レベルの切り替えマッピング] フォーム

フィールド	説明
システムの実行レベル	システム実行レベルに関連付ける切り替えレベル
トグル	切り替えの動作
切り替えレベル	トグルがどの程度動作するか。
アプリケーション	特定のアプリケーションまたはグローバルへの切り替えレベルのスコープ
値	実行レベルの動作 **注:** 値の例：1 回または毎回のキーストロークでシステムが先行入力検索を実行
例外ロール	制限が適用されない例外ロール **注:** このような例外ロールの例は、以下のとおりです。 ◦ activity_admin ◦ activity_creator ◦ admin

4. [送信] をクリックします。

インスタンス使用率の監視

[アプリケーション使用状況の概要] ダッシュボードと ServiceNow Store [使用率の概要] ダッシュボードを使用して、インスタンスのアプリケーションの使用状況を追跡します。

利用状況アナリティクスプロセスでは、すべてのインスタンスのデータを収集し、[使用状況の概要] ダッシュボードと ServiceNow Store [使用率の概要] ダッシュボードのレポートを定期的に更新します。アプリケーションが開かれるたびにアプリケーションの使用状況データが収集され、テーブルのカウントが 1 日に 1 回収集されます。データは以下について収集されます。

- システム内のアクティブなユーザーの数
- 検出されたハードウェア CI (ディスカバリーを使用するインスタンス)
- クラウド管理 を使用するインスタンス内のユーザーが利用できるクラウド管理サービスカタログアイテムの数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

admin または usage_admin ロールを持つユーザーは、[アプリケーション使用状況の概要] ダッシュボードと ServiceNow Store [使用率の概要] ダッシュボードを表示できます。

アプリケーション使用状況の概要ダッシュボード

アプリケーション使用状況の概要ダッシュボードには、インスタンスでの ServiceNow アプリケーションの使用に関するレポートが表示されます。

[セルフサービス] > [ダッシュボード] に移動します。[ダッシュボード] リストから [使用状況の概要] を選択します。

ダッシュボードの管理、タブの作成、フィルターのリセット、またはお気に入りの作成を行うには、[メニュー] アイコン ( ) を選択します。所有している、または共有されているダッシュボードを表示するには、[ダッシュボードの概要] アイコン ( ) を選択します。ウィジェットを追加するには、[ウィジェットを追加] アイコン ( ) を選択します。ダッシュボードのレイアウトまたは背景色を変更するには、[構成] アイコン ( ) を選択します。ダッシュボードを他のアドミンと共有するには、[共有] アイコン ( ) を選択します。

アプリケーション使用状況の概要レポート

チャートまたはレポート	説明
ServiceNow アプリケーションの使用状況	リストされた各アプリケーションに対して実行されたビューまたは操作の数を月ごとにグループ化して表示します。
ServiceNow アプリケーションのユーザー	インスタンスを使用したアクティブなユーザーの数を月ごとにグループ化して表示します。アクティブなユーザーとは、実際にアプリケーションにアクセスしたユーザーだけでなく、アプリケーションにアクセスできた可能性のあるユーザーのことです。
カスタムアプリケーションの使用状況	リストされた各カスタムアプリケーションに対して実行されたビューまたは操作の数を月ごとにグループ化して表示します。
カスタムアプリケーションのユーザー	カスタムアプリケーションを使用したアクティブなユーザーの数を月ごとにグループ化して表示します。アクティブなユーザーとは、実際にアプリケーションにアクセスしたユーザーだけでなく、カスタムアプリケーションにアクセスできた可能性のあるユーザーのことです。
Google **Map** の月別の使用状況	Google Map アプリケーションに対して実行されたビューまたは操作の数を示します。
追加のメトリクス	ライセンス契約に応じて、次のいずれかのアイテムを表示します。 • このインスタンスのプライマリデータベースサイズ (メガバイト) • すべてのインデックスの ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス • NotifyNow カンファレンスコール • アクティブな ServiceNow® クラウドプロビジョニング プラグイン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション使用状況の概要レポート (続く)

チャートまたはレポート	説明
	• アクティブな ServiceNow® ディスカバリー プラグイン • アクティブな ServiceNow® パスワードリセット プラグイン • ServiceNow® クラウド管理 — VMware インスタンス • ベンダーカスタムアプリケーション • カスタムアプリケーション • アクティブな ServiceNow® イベント管理 プラグイン • アクティブなベンチマークインジケーター • 顧客がアップデートした PA インジケーター • アクティブなユーザー • ServiceNow® クラウド管理 — EC2 インスタンス • アクティブな ServiceNow® オーケストレーション コアプラグイン • タスク以外のベースシステムテーブルを拡張するカスタムテーブル • 仮想ノード数 • サブスクリプションのアクティブなユーザー • NotifyNow メッセージ • アクティブな ServiceNow® エッジ暗号化 プラグイン • 今月の Google Map のページのヒット数 - 昨日時点 • 物理ノード数

アプリケーション使用状況の概要ダッシュボード

ServiceNow Store 使用状況の概要ダッシュボード

ServiceNow Store 使用状況の概要ダッシュボードには、インスタンスでの ServiceNow Store アプリケーションの使用に関するレポートが表示されます。

[セルフサービス] > [ダッシュボード] に移動します。[ダッシュボード] リストから、**[ServiceNow Store 使用状況の概要]** を選択します。

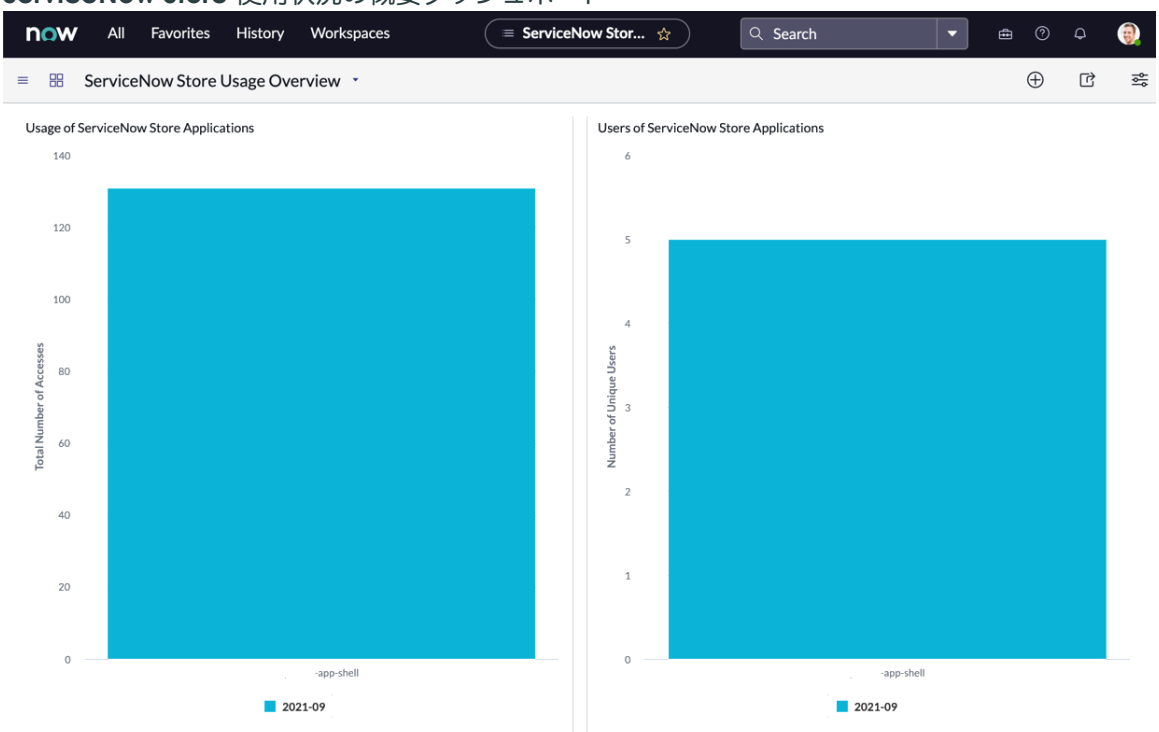
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードの管理、タブの作成、フィルターのリセット、またはお気に入りの作成を行うには、[メニュー] アイコン ( ) を選択します。所有している、または共有されているダッシュボードを表示するには、[ダッシュボードの概要] アイコン ( ) を選択します。ウィジェットを追加するには、[ウィジェットを追加] アイコン ( ) を選択します。ダッシュボードのレイアウトまたは背景色を変更するには、[構成] アイコン ( ) を選択します。ダッシュボードを他のアドミン と共有するには、[共有] アイコン ( ) を選択します。

ServiceNow Store 使用状況の概要レポート

チャートまたはレポート	説明
ServiceNow Store アプリケーションの使用状況	リストされた各アプリケーションに対して実行されたビューまたは操作の数を月ごとにグループ化して表示します。
ServiceNow Store アプリケーションのユーザー	インスタンスを使用したアクティブなユーザーの数を月ごとにグループ化して表示します。アクティブなユーザーとは、実際にアプリケーションにアクセスしたユーザーだけでなく、アプリケーションにアクセスできた可能性のあるユーザーのことです。

ServiceNow Store 使用状況の概要ダッシュボード



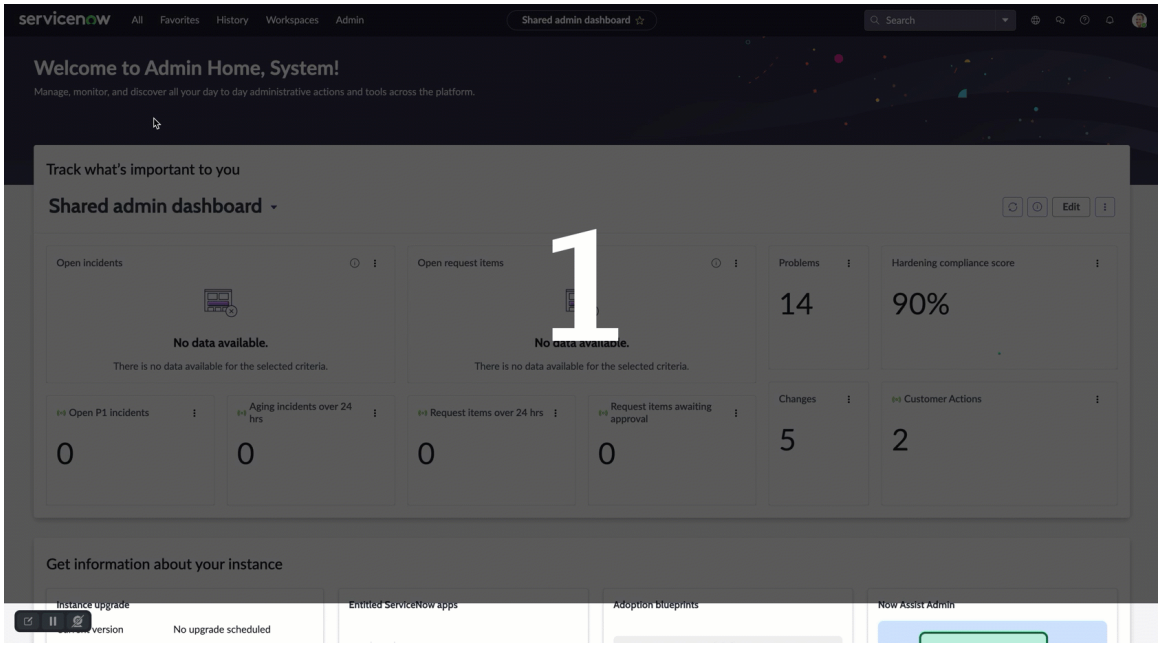
システム診断

システム診断を確認して、インスタンスの健全性とパフォーマンスをモニターします。

インスタンスの健全性を診断するには、次のツールとモジュールを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- システムイベントおよびジョブダッシュボード
  - システムイベントダッシュボード：システムイベントダッシュボードを使用してフィルターを設定し、インスタンスのイベントに関する情報を表示します。
  - スケジュール済みジョブダッシュボード：スケジュール済みジョブダッシュボードを使用して、完了したジョブの詳細をインスタンスレベルで表示します。



- Stats Tools：システムアクティビティ統計にアクセスして、パフォーマンス評価のために統計ツールを使用します。

Stats Tools

パフォーマンス評価を支援するために、Stats Tools ツールは、クエリー、スクリプト、トランザクションの実行などパフォーマンスに影響を与えるシステムアクティビティの統計情報を記録します。

注: Stats Tools プラグインは、デフォルトでアクティブ化されています。アクティブ化またはアップグレードするには admin ロールが必要であり、com.snc.jrobin が必要です。

Stats Tools は、[システム診断] > [統計]の下に、[遅いクエリー]、[遅いスクリプト]、[遅いトランザクション] などのモジュールを追加します。各モジュールは、アクティビティパターン [sys_query_pattern]、[sys_script_pattern]、[sys_transaction_pattern] のテーブルにアクセスします。各パターンテーブルは、一意のアクティビティのコレクションを表します。各コレクションは、期間全体にわたってその一意のアクティビティの実行回数を集計したものです。各レコードでは、アクティビティの識別可能な詳細の例とともに基本的なタイミング分析も行います。

注: デバッグを支援するために、これらのログの大部分をアプリケーションスコープでフィルタリングし、トランザクションを特定のスコープで発生したトランザクションのみ (たとえば、遅いスクリプトやイベントなど) に制限することができます。

アクティビティパターンは直ちにキャッシュに記録され、後でパターンテーブルに保持されます。サーバーキャッシュをフラッシュすると、記録されても保持されていないアクティビティはクリアされます。パターンレコードの例を次に示します。

- 記録および永続性のしきい値を満たすクエリーが実行されるたびに、クエリーパターンレコードとしてアグリゲートされて保存されます。
- 特定のビジネスルールが実行されるたびに、スクリプトパターンレコードに集計されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 特定のバックグラウンドジョブが実行されるたびに、一意のトランザクションパターンレコードに集計されます。
- [インシデント] リストの [新規] ボタンをクリックするたびに、特定のフォームアクションによってリストタイプのトランザクションパターンとしてカウントされます。

メトリクス

メトリクスには、合計実行回数にわたる固有の実行パターンごとの合計および平均時間が含まれます。メトリクスは一意のアクティビティの新しいインスタンスごとに集計され、パターンレコードに保持されます。

メタデータ

各パターンには特定の実行のサンプルデータが含まれているので、実行の詳細を特定できます。

各アクティビティタイプの特徴

トランザクション	すべてのトランザクションタイプには、サーバー側トランザクションと関連するクライアント側トランザクションが含まれます。 メトリクスには、セマフォとセッション待ち時間を除くサーバー側の合計時間を集計する合計サーバーロード時間が含まれます。また、[syslog_transaction] テーブルで検出された関連するサーバートランザクション時間も集計します。 トランザクションタイプ： • HTTP 要求トランザクションは、URL、トランザクションタイプ、プロセッサー、フォーム/リストアクション、URL クエリー (フィルター)、および関連するテーブル名によって識別されます。 • その他のトランザクションは、トランザクション URL/ページ/名前、トランザクションタイプ、およびプロセッサーまたはスレッド名によって識別されます。
スクリプト	スクリプトアクティビティタイプにはすべて、GlideScopedEvaluator によって評価されるスクリプトが含まれます。 スクリプトタイプ：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(続く)

	• Jelly スクリプトは、[sys_jelly_file] テーブル、jelly ファイルパス、行番号、および実行されたスクリプトによって識別されます。 • その他のスクリプトは、テーブルと sys_id で識別されます。
クエリ–	クエリーアクティビティにはすべて、GlideDBI によって実行される準備されたステートメントが含まれています。 クエリータイプ： クエリーはすべて、MongoDB クエリーによって、または挿入、更新、選択などのステートメント、およびステートメントのその他のコンポーネント (選択された列、where 節、ユニオン、列セット、制限など) によって識別されます。

遅いミューテックスロックのレコード詳細

アドミニストレーターは、遅いミューテックスのログを使用して、ミューテックスロックがプラットフォームのパフォーマンスにどのように影響しているかを把握できます。

フィールド	説明
ミューテックス名	このレコードのミューテックスロックの名前
高速ロック	**false** の場合、ServiceNow プラットフォームのレコードにロックが置かれました。**true** の場合、基礎となるデータベースのレコードにロックが置かれました。
平均実行時間	ミューテックスロックが保持された平均時間
2 時間の移動平均 (ミリ秒)	2 時間にわたって計算された、実行時間の移動平均の平均値
1 日の移動平均 (ミリ秒)	1 日の期間にわたって計算された、実行時間の移動平均の平均値
1 か月の移動平均 (ミリ秒)	1 か月の期間にわたって計算された、実行時間の移動平均の平均値
実行数	集計された類似発生の回数
前回の発生	前回の発生が認められた日時
最初の発生	最初の発生が認められた日時

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(続く)

フィールド	説明
スタックトレース例	個々のミューテックスロックのスタックトレース
合計実行時間	集計された発生事例に対する実行時間の合計
ハッシュ	このレコードのハッシュ値。
ラベル	ミューテックスロックラベル
URL の例	個人のミューテックスロックに対する URL
イベント実行時間/イベント数の傾向グラフ	ミューテックス実行時間の傾向グラフは、直近の 2 時間、1 日、または 1 か月間にわたるミューテックスロックの合計実行時間を示します。ミューテックスカウントの傾向グラフは、直近の 2 時間、1 日、または 1 か月間にわたるミューテックスロックのカウント数を示します。

遅いイベントログレコードの詳細

アドミニストレーターは、遅いイベントのログを使用して、イベントがプラットフォームのパフォーマンスにどのように影響しているかを把握できます。デバッグを支援するために、アプリケーションスコープ別に遅いイベントログの詳細をフィルタリングし、特定のスコープで発生したイベントを絞り込むことができます。

フィールド	説明
イベント名	このレコードのイベントの名前
キュー	このイベントを含むイベントキュー
イベントアプリケーション	遅いイベントが開始されたアプリケーションスコープ。遅いイベントがグローバルスコープで開始された場合、[グローバル] が表示されます。
実行数	集計された類似発生の回数。
平均実行時間 (ミリ秒)	1 回の発生でのイベントの平均実行時間 (ミリ秒)
1 日の移動平均 (ミリ秒)	1 日の期間にわたって計算された、実行時間の移動平均の平均値
前回の発生	前回の発生が認められた日時
最初の発生	最初の発生が認められた日時
ハッシュ	このレコードのハッシュ値
1 か月の移動平均 (ミリ秒)	1 か月の期間にわたって計算された、実行時間の移動平均の平均値
ラベル	イベントのラベル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(続く)

フィールド	説明
URL の例	個々のイベントの URL
スタックトレース例	個々のイベントのスタックトレースの例
合計実行時間	集計された発生事例に対するイベント実行時間の合計
イベント実行時間/イベント数の傾向グラフ	イベント実行時間の傾向グラフは、直近の 2 時間、1 日、または 1 か月間にわたるイベントの合計実行時間を示します。 イベントカウントの傾向グラフは、直近の 2 時間、1 日、または 1 か月間にわたるイベントのカウント数を示します。

遅いスクリプトログレコードの詳細

アドミニストレーターは、遅いスクリプトのログを使用して、イベントがプラットフォームのパフォーマンスにどのように影響しているかを把握できます。デバッグを支援するために、アプリケーションスコープ別に遅いスクリプトログをフィルタリングし、特定のスコープで発生したスクリプトのみに絞り込むことができます。

フィールド	説明
ラベル	スクリプトに割り当てられたラベル
スクリプトソース	スクリプトのソース
スクリプトアプリケーション	遅いスクリプトが開始されたアプリケーションスコープ。スクリプトがグローバルスコープで開始された場合、[グローバル] が表示されます。
平均実行時間 (ミリ秒)	1 回の発生でのスクリプトの平均実行時間 (ミリ秒)
実行数	集計された類似発生の回数。
1 日の移動平均 (ミリ秒)	1 日の期間にわたって計算された、実行時間の移動平均の平均値
オリジナルアプリケーション	集計された発生事例に対するスクリプト実行時間の合計
前回の発生	スクリプトが最後に実行された日時

遅いインタラクションのログレコードの詳細

アドミニストレーターは、遅いインタラクションのログを使用して、インタラクションがプラットフォームのパフォーマンスにどのように影響しているかを把握できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ラベル	インタラクションにアサインされているラベル。
平均実行時間 (ミリ秒)	1 回の発生でインタラクションが実行される平均時間 (ミリ秒)。
実行数	集計された類似発生の回数。
合計実行時間	インタラクションの集約実行の合計実行時間。
最初の発生	最初の発生が認められた日時
ハッシュ	このレコードのハッシュ値
前回の発生	前回の発生が認められた日時
Java スタックトレース例	個々のイベントのスタックトレースの例
期間開始	開始時間
期間終了	終了時間

遅いトランザクションログレコードの詳細

アドミニストレーターは、遅いトランザクションのログを使用して、トランザクションがプラットフォームのパフォーマンスにどのように影響しているかを把握できます。デバッグを支援するために、アプリケーションスコープ別にトランザクションログの詳細をフィルタリングし、特定のスコープで発生したトランザクションのみに絞り込むことができます。

フィールド	説明
平均実行時間 (ミリ秒)	1 回の発生でトランザクションが実行される平均時間 (ミリ秒)
実行数	集計された類似発生の回数。
合計実行時間	トランザクションの集計実行の合計実行時間
平均クライアント時間 (ミリ秒)	1 回の発生でクライアント上のトランザクションが実行される平均時間 (ミリ秒)
合計クライアント時間 (ミリ秒)	クライアント上で集計された発生事例に対するトランザクション実行時間の合計
作成元アプリケーション	トランザクションが開始されたアプリケーションスコープ。トランザクションがグローバルスコープで開始された場合、[グローバル] が表示されます。
サンプルのタイプ	実行されたトランザクションタイプの例
サンプルプロセッサ	個々のトランザクションのプロセッサの例

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Platform アップグレードツールの使用

Now Platform® で ServiceNow® 製品とサービスの最新情報を取得します。このシステムは、更新の計画や、アップグレード前、アップグレード中、およびアップグレード後のアプリケーションの監視および操作に役立ちます。

アップグレードセンター	Upgrades and Conversions
過去と現在のすべてのアップグレードを、データの可視化やアップグレード履歴などを使用して 1 か所で計画および管理します。	のインスタンスの最新リリースを取得するツールを活用します。Now Platform

アップグレードセンター

Now Platform ですべてのアップグレードを計画し、プロセスの各ステップを明確に管理アップグレードセンターには、アップグレード計画にあらゆる面から対応するさまざまなオプションが入っています。実際にアップグレードする前に、[アップグレードプレビュー] で、自社のインフラで利用可能な更新を確認してください。アップグレードセンターのビジュアルタスクボード (VTB) には、アップグレード後のワークフローを管理するために必要な情報がすべて入っています。またアップグレード履歴モジュールで過去の更新を詳細に確認できます。それらすべての情報を アップグレードモニター でまとめて、アップグレードの計画、スケジュール、観察、およびデバッグを行います。

「アップグレードセンター」を参照してください。

Upgrades and Conversions

アップグレード中およびアップグレード後にインスタンスをスムーズに動作させます。Now Platform® Upgrades and Conversions ツールを使用すると、アップグレード、パッチ、およびリリースに関する情報のほか、バックアップ、アップグレード後のインスタンスのテスト、および ServiceNow® Express List からサービス管理プラットフォームへの移行のオプションが表示されます。

「アップグレード管理」を参照してください。

アップグレードセンター

ServiceNow® アップグレードセンター を使用

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

詳細 アップグレードセンターについて学習する	使用 アップグレードのプレビュー、スケジュール、監視、レビュー
管理 アップグレードセンターの管理	参照 アップグレードセンターに関するその他の情報を確認する

トラブルシューティングとヘルプ

- アップグレードセンター に関する質問/質問への回答ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索

アップグレードセンター の詳細

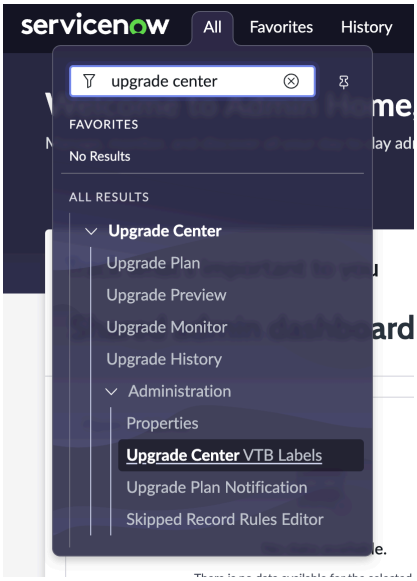
事前にアップグレードを計画できるように、アップグレードセンター の概要を確認します。

アップグレードセンターの概要

ワンストップエクスペリエンス

アップグレードセンター でアップグレードプロセスを簡素化します。現在のインスタンスに影響を与えることなく、今後のリリースを確認し、その機能をプレビューします。アクティブなアップグレードを監視し、過去のアップグレード履歴を確認します。ビジュアルタスクボード (VTB) を使用して、アップグレード後のタスクを効率的に管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アップグレードセンター ユーザー

アップグレードセンター には次のユーザーがいます。

ユーザー	説明
システムアドミニストレーター [admin]	アップグレードセンター にアクセスして使用するには、システムアドミニストレーターユーザーが必要です。

アップグレードセンター のメリット

メリット	機能	ユーザー
アップグレードをプレビュー	アップグレードプレビューモジュール	システムアドミニストレーター
アップグレードを監視する	アップグレードモニターモジュール	システムアドミニストレーター
以前のアップグレードの詳細を確認する	アップグレード履歴モジュール	システムアドミニストレーター
アップグレード計画を構築する	アップグレード計画の概要	システムアドミニストレーター
スキップされたレコードルールを作成して実行する	• スキップされたレコードルールの作成 • スキップされたレコードルールの実行	システムアドミニストレーター

次に確認すべき詳細情報

アップグレードセンター の使用方法の詳細については、以下を参照してください。

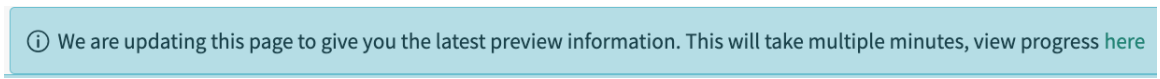
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アップグレードセンターの使用
- アップグレードセンターの管理
- アップグレードセンターの参照

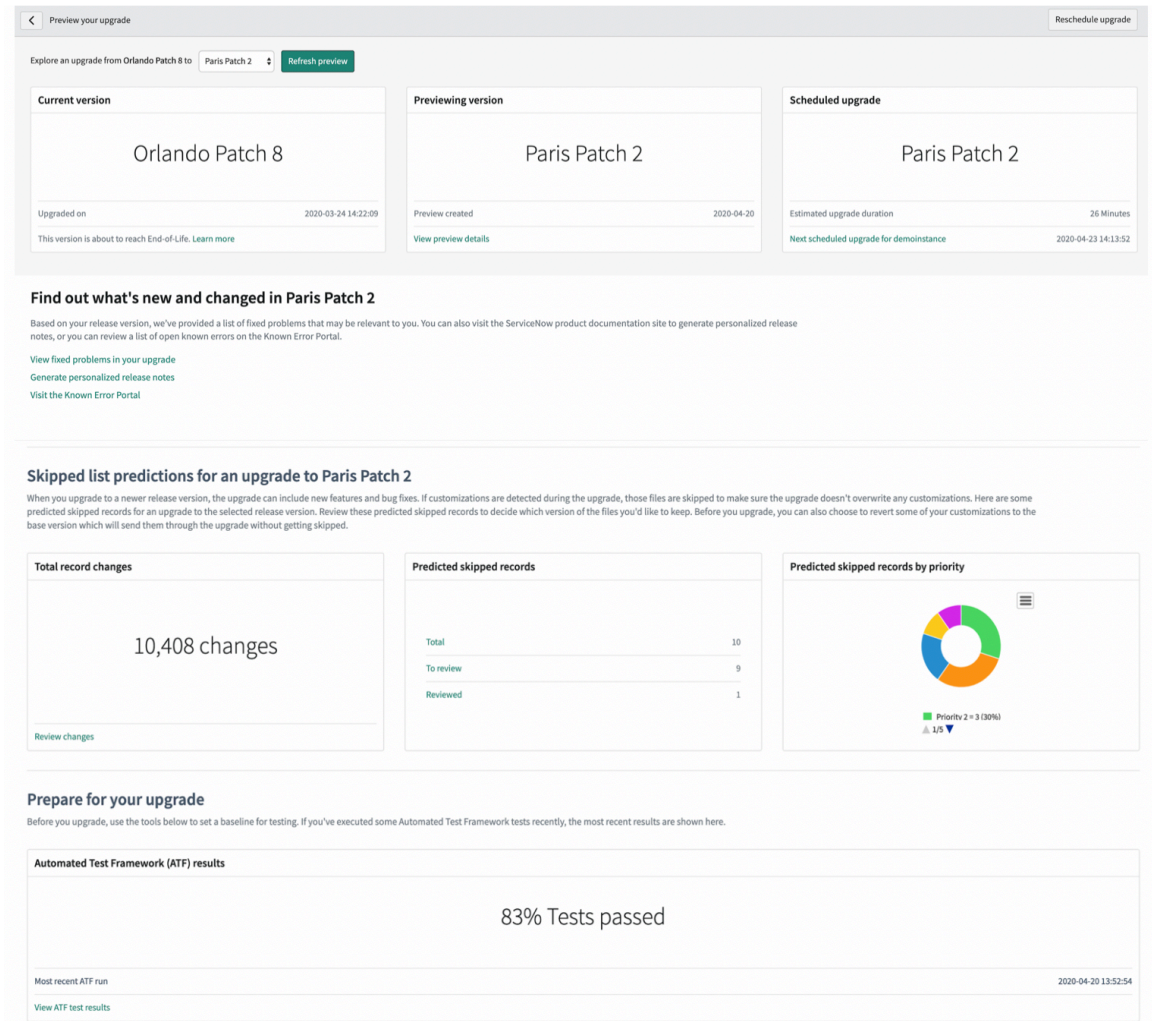
アップグレードプレビューモジュール

更新プレビューモジュールを使用すると、実際の更新の前に、インスタンスに対する前例のないインサイトを得ることができます。さまざまな ServiceNow リリースバージョンへの更新を調べてプレビューし、インスタンスが現在の構成にどのように影響するかを確認できます。更新プレビューユーティリティは、更新の計画、スケジュール、準備に役立ちます。

[アップグレードプレビュー] ページの上部に表示されるメッセージのプレビューステータス情報とリンクには、進行中のプレビュープロセスの現在のステータスが示されます。新規と既存のアプリケーションとそのスキップされたレコードを正確に予測できるため、プレビューの実行時間が大幅に増加しました。メッセージ内のリンクを選択すると、プレビュープロセスのステータスが表示されます。



メッセージ内の進行状況リンクを選択すると、実行トラッカーレコードが表示されます。[ステータスを表示] 関連リストを選択して、実行されたプレビュープロセスの現在のステータスを表示します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** インスタンスの適格性に応じて、プレビューに使用できるターゲットバージョンのリストは異なります。特定のインスタンスに対してアップグレードが許可されているバージョンのみがリストに表示されます。インスタンスがどのバージョンにもアップグレードできない場合、ドロップダウンメニューは空になっています。

次のカードに詳細情報が表示されます。

カード名	説明
現行バージョン	現行バージョンの名前 • アップグレード日：インスタンスが現行バージョンにアップグレードされた日付 • 提供終了：提供終了の詳細についての KB0610454 へのリンク
バージョンをプレビュー中	プレビュー中のバージョンに関する情報が表示されます。どのバージョンもプレビューしていない場合は、プレビュー対象のバージョンを選択して、[移動] を選択する必要があります。バージョンをすでにプレビューしている場合は、次の情報が表示されます。 • プレビューが作成されました：プレビューが作成された日付 • プレビュー詳細を表示：アップグレードプレビューフォームへのリンク **注:** 同じターゲットバージョンの新しいプレビューを再生成する場合は、[プレビューのリフレッシュ] を選択します。[プレビューのリフレッシュ] を選択するとスキップされたリストが再生成されますが、元に戻されたレコードはスキップされません。いくつかのレコードを確認して保持している場合は、[プレビューのリフレッシュ] を選択するとすぐに置き換えられます。
スケジュール設定済みのアップグレード	開始がスケジュールされている次のアップグレードの名前。現在スケジュールされているアップグレードがない場合、カードには「スケジュールされたアップグレードはありません」と表示されます。 **注:** このカードには、アップグレードのスケジュールに応じて異なるメッセージを含めることができます。 アップグレードがスケジュールされている場合は、次の情報が表示されます。

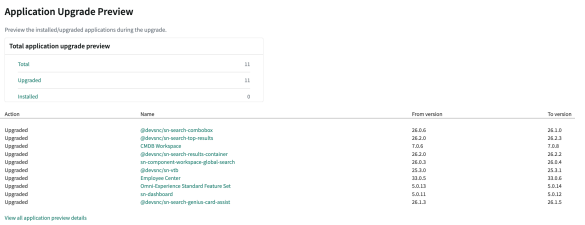
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カード名	説明
	• 予定アップグレード期間：スケジュール設定済みのアップグレードを完了するために必要な予定期間。 注: これが最初のアップグレードの場合、予定アップグレード期間に関する情報はありません。 • 次回のスケジュール設定済みアップグレード：次回のアップグレードの開始がスケジュールされている日時。
新機能と変更内容の確認	現在のアップグレードバージョンの新しい機能と変更された機能を表示するリンク。[移動] を選択してアップグレードバージョンをプレビューすると、次の 3 つのリンクが表示されます。 • 問題の修正：前回のアップグレードバージョン以降に行われた修正 • カスタマイズされたリリースノート：プレビューされたバージョンのリリースノートの概要 • 既知のエラー記事：特定されているがまだ解決されていないエラー 注: アップグレードをプレビューしていない場合、これらのリンクは表示されません。
スキップされるリストの予測 注: アップグレードプランを使用している場合、カード名は [スキップされたリスト予測 (計画あり) (Skipped list prediction with plans)] に変更されます。	スキップされると予測されるレコードに関する情報。詳細は、「予測された変更をプレビューする」を参照してください。 • レコード変更の合計数：アップグレード時に変更が予測されるレコードの合計数。合計レコード変更には、「スキップされると予測されるレコード」と呼ばれる、スキップされると予測されるファイルも含まれます。 変更の確認：変更されて確認できるレコードリストへのリンク。 • スキップされると予測されるレコード：スキップされると予測されるレコードの合計数。 ◦ 合計：スキップされると予測されるレコードの合計 ◦ レビュー対象：レビュー予定のスキップされると予測されるレコード ◦ レビュー済み：レビュー済みのスキップされると予測されるレコード

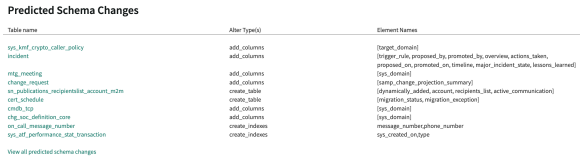
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カード名	説明
	◦ 解決済み：ルールの実装によって解決されたスキップされると予測されるレコード **注:** このエントリは、スキップされたレコードでルールが実行された場合にのみカードに表示されます。既存のルールがない場合、または既存のルールが実行されていない場合は、スキップされたレコードルールを作成するためのリンクも表示されます。 **注:** スキップされたレコードルールとアップグレードプランを同時に実装することはできません。詳細については、「スキップされたレコードルールを自動的に実行する」を参照してください。 • 優先度別のスキップされると予測されるレコード：優先度別にスキップされると予測されるレコードを表す円グラフ。 **注:** 円グラフを選択すると、スキップされると予測されるレコードのリストが表示されます。 ServiceNow は、ファイルタイプの重要性に基づいて、スキップされたレコードに優先順位を付けます。優先順位付けは次のように行われます。 ◦ 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど ◦ 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など ◦ 優先度 3：レポートなど ◦ 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど ◦ 優先度 5 (最低優先度)：その他
製品別のスキップされると予測されるレコード	スキップされると予測される、製品ファミリーでソートされたレコード。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カード名	説明
	注: その他のカテゴリでソートされた製品には、特定の製品ファミリーがありません。
アプリケーションアップグレードプレビュー	新規と既存のアプリケーションのインストールとアップグレード、およびそれらの特定のスキップされたレコードを正確に予測します。アップグレードまたはインストールされたアプリケーションの合計数を示します。 **注:** スキップされたレコードの予測は、製品カード別の [スキップされると予測されるレコード] に反映されます。  Application Upgrade Preview Preview the installed/upgraded applications during the upgrade. Total application upgrade preview Total 11 Upgraded 11 Installed 0 Action / Name / From version / To version Upgraded @devsnc/sn-search-combobox 26.0.6 26.1.0 Upgraded @devsnc/sn-search-top-results 26.2.0 26.2.3 Upgraded CMDB Workspace 7.0.6 7.0.8 Upgraded @devsnc/sn-search-results-container 26.2.0 26.2.2 Upgraded sn-component-workspace-global-search 26.0.3 26.0.4 Upgraded @devsnc/sn-vtb 25.3.0 25.3.1 Upgraded Employee Center 33.0.5 33.0.6 Upgraded Omni-Experience Standard Feature Set 5.0.13 5.0.14 Upgraded sn-dashboard 5.0.11 5.0.12 Upgraded @devsnc/sn-search-genius-card-assist 26.1.3 26.1.5 View all application preview details デフォルトでは、10 個のアプリケーションプレビューの詳細が表示されます。リスト全体を表示するには、[すべてのアプリケーションプレビューの詳細を表示] リンクを選択します。アプリケーションの名前と次の情報が表示されます。 • アクション：特定のアプリケーションで実行されるアクション。既存のアプリケーション用にアップグレードすることも、新しいアプリケーション用にインストールすることもできます。 • 前のバージョン：アップグレードされたアプリケーション (既存のアプリケーション) の以前のバージョンを示します。 **注:** アプリケーションが新しくインストールされた場合、このフィールドは空です。 • 後のバージョン：既存のアプリケーションがアップグレードされた現在のバージョンを示します。 **注:** このフィールドには、新しくインストールされたアプリケーションの現在のバージョンが表示されます。
予測されるスキーマ変更	インスタンスのアップグレードに基づくデータベースの変更の種類に関する予測。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カード名	説明
	 デフォルトでは、予測されるスキーマ変更が 10 件表示されます。[予測されるスキーマ変更をすべて表示] リンクを選択して、リスト全体を表示します。このセクションでは、新しい列、新しいテーブル、新しいインデックスなどの変更がキャプチャされます。
自動テストフレームワーク (ATF) の結果	過去 30 日間に実行された ATF テストの合格率。 • 最新の ATF 実行：最近 ATF テストが実行された日時 • ATF の結果を表示：最新の ATF 結果に関する詳細情報を表示するリンク **注:** 完了し、合格したテストのみが ATF の結果の対象となります。1 つのテストが複数回実行された場合、最近の実行のみが結果に考慮されます。

アップグレードモニターモジュール

更新をスケジュールし、更新モニターモジュールを使用して進行中の更新のステータスを監視します。更新の完了後には、更新の概要と、インスタンスで競合の原因となっているレコードリストを表示することもできます。

アップグレードモニターにアクセスする

アップグレードの進行中に admin ロールでログインすると、[アップグレードの進捗状況] 画面が自動的に表示されます。アップグレードが進行中ではない場合は、[すべて] > [アップグレードセンター] > [アップグレードモニター]に移動できます。

アップグレードモニターのアップグレードプロセスへの適合性

注: アップグレードプロセスの詳細については、「インスタンスのアップグレード」を参照してください。

アップグレードモニターは、大規模なアップグレードプロセスの一部にのみ関連しています。

1. 本番インスタンスをテストインスタンスと非本番インスタンスにクローンします。
2. アップグレードを非本番インスタンスに適用します。
3. アップグレードされた非本番インスタンスで、スキップされたリストを処理します。
4. 非本番インスタンスをテストして、インスタンスが変わらず適切に動作し、実行されることを確認します。ベンチマークデータをアップグレード前の本番インスタンスと比較します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. アップグレードをテストインスタンスに適用します。スキップされたリストを処理したら、非本番インスタンスに作成した更新セットをインポートします。テストを繰り返し、プロセスが機能していることを確認します。
6. アップグレードを本番インスタンスに適用します。スキップされたリストを処理したら、非本番インスタンスに作成した更新セットをインポートします。インスタンスが適切に機能し、実行されることをテストして確認します。

この大規模なプロセスでは、アップグレードモニターを使用すると、個々のインスタンスのアップグレードに次のように役立ちます。

- アップグレード中は、プロセスのどの辺りまで進んでいるかが表示されます。
- アップグレード後、アップグレードの内容と期日がレポートされます。
- 最初の非本番インスタンスをアップグレードすると、カスタマイズとアップグレードの一部である変更の競合を解決するのに役立ちます。
- 非本番インスタンスでは、本番インスタンスでのアップグレード時間の見積りに役立つ情報が得られます。

> **注:** 更新のデバッグは、最新の更新の影響を受けるアーティファクトを含むトランザクションの詳細なデバッグ出力を提供し、更新エラーの解決に役立つように設計されています。

アップグレード時の個々のインスタンスの監視

アップグレードの進行中、アップグレードの進捗状況では、アップグレードプロセスで実行された内容、実行中の内容、および実行されていない内容が表示されます。

アップグレードが完了すると、アップグレードサマリーレポートが表示されます。アップグレードサマリーレポートは、カスタマイズとアップグレードでの変更の競合に関する情報と、そうした競合を調整するためのリンクを提供します。これらの競合を理解し解決するための情報については、「スキップされたレコードリストを処理する」を参照してください。

非本番インスタンスをアップグレードする場合、アップグレードサマリーレポートは、本番インスタンスで同じアップグレードにかかる時間を見積もるのに役立ちます。このレポートの要素とこの情報の使用方法の詳細については、「アップグレードの詳細フォーム」を参照してください。

競合の解決

カスタマイズが失われないようにするために、カスタマイズしたレコードのアップグレードはスッキプされ、スキップされたレコードリストが提供されます。

最初の非本番インスタンスをアップグレードするときは、レビュー対象のスキップされた変更の関連リストを調べて、競合を解決してください。このプロセス中に行われた変更は更新セットに記録されます。詳細については、「関連リストを使用してスキップされたレコードをレビューする」を参照してください。

後でアップグレードするインスタンでスキップされたリストを検証する必要はありません。代わりに、アップグレードを適用してから変更が含まれる更新セットをインポートすることができます。

競合の調整の詳細については、「スキップされたレコードリスト」を参照してください。

アップグレード期間に影響する要素

さまざまな要因が、システムのアップグレードにかかる時間に影響します。非本番インスタンスのアップグレードモニターは、そうした要因を理解し、本番インスタンスでのアップグレード時間を見積もるのに役立ちます。

アップグレードプロセスにかかる時間は、次のような多くの要因に左右されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- データベース内のレコードの数
- データベース内のカスタマイズの数
- インスタンスのノード数
- インスタンスでスキーマの変更が必要なインスタンスのテーブルサイズ
- 必要な修正スクリプト数および修正スクリプトを操作するテーブルのサイズ

非本番インスタンスのアップグレードは本番でのアップグレードにかかる時間を見積もるのに役立ちますが、インスタンス間の違いがアップグレード時間に大きく影響する可能性があります。

- 本番インスタンスを非本番インスタンスにクローンすると、クローン除外済みテーブルを持つことができます。これにより、データベースのサイズが小さくなり、非本番インスタンスのアップグレードが本番インスタンスのアップグレードよりも速くなります。
- 本番インスタンスのメモリと処理能力が向上します。
- 非本番インスタンスより多くのノードを本番インスタンスで持つことができます。

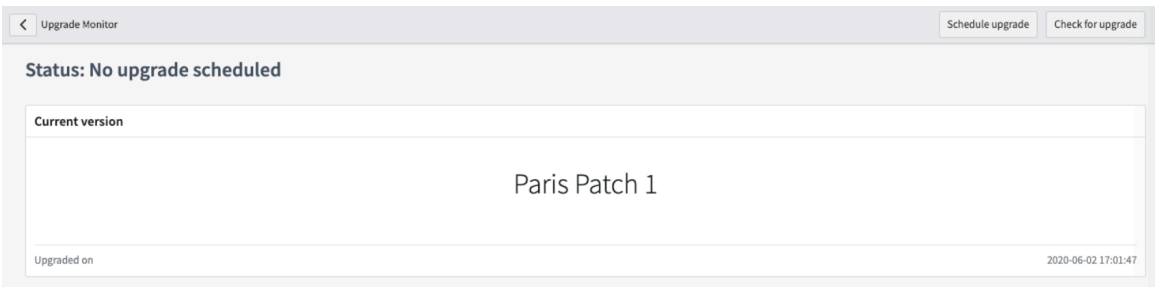
最初の非本番インスタンスをアップグレードした後、サマリレポートをアップグレードするでそうした要因の影響を見積もるのに役立つデータを調べます。

アップグレードモニターのスケジュール状況

アップグレードがスケジュールされている場合、アップグレードモニターに、次回スケジュールされているアップグレードに関する情報が表示されます。次回スケジュールされているアップグレードの開始日時が表示されます。アップグレードがスケジュールされていない場合、アップグレードモニターに「ステータス：検出されたアップグレードはありません」と表示されます。

スケジュールされたアップグレードはありません

現在スケジュールされているアップグレードはありません。

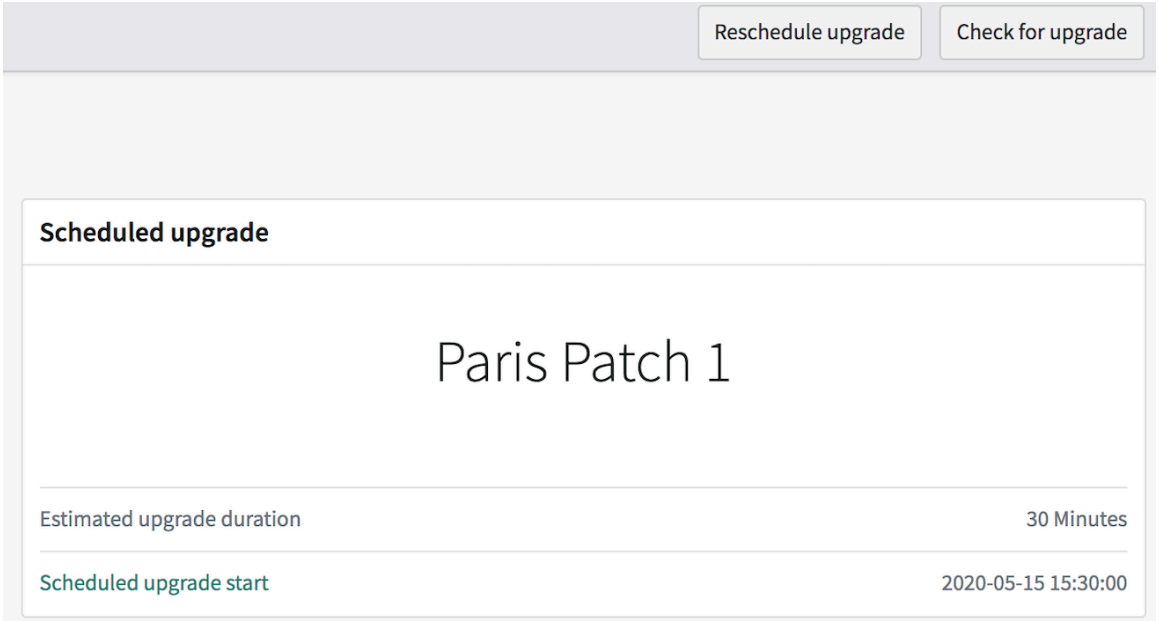


[アップグレードをスケジュール] を選択して、アップグレードをスケジュールすることもできます。すぐに利用可能なアップグレードを確認するには、 [アップグレードを確認します] を選択します。また、アップグレードの現行バージョンとアップグレードされた日付も表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード予定済み

指定された時間に開始するようにスケジュールされたアップグレードがあります。

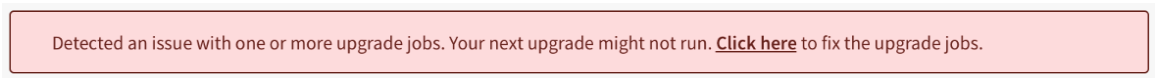


[アップグレードの再スケジュール] を選択して、アップグレードを再スケジュールすることもできます。すぐに利用可能なアップグレードを確認するには、 [アップグレードを確認します] を選択します。[アップグレードの再スケジュール] または [アップグレードをスケジュール] を選択すると、HI アップグレードウィザード が表示されます。

検出された問題のあるアップグレードモニター

システムアップグレードのトリガー (「可能なアップグレードの配布を確認」と「可能なアップグレードについてデータベースを確認」) のいずれかまたは両方がカスタマイズされているか、存在しない場合、アップグレードモニターに警告が表示され、問題を解決するためのボタンが提供されます。

注: セルフホスト型インスタンス (ServiceNow でホストされていない) の場合、このメッセージは必ずしも問題を示していません。アップグレードジョブをカスタマイズまたは無効にし、カスタマイズまたは無効な状態を維持したい場合は、アップグレードの問題を修正するボタンを選択しないでください。



アップグレードジョブの問題を解決するには、メッセージ内のリンクを選択します。このアクションで両方のアップグレード (「可能なアップグレードの配布を確認」と「可能なアップグレードについてデータベースを確認」) がそのベースバージョンに戻されます。

注: Paris から「アップグレード」ジョブの名前が「可能なアップグレードの配布を確認」に変更されました。Paris から「アップグレードスクリプトを確認」ジョブの名前が「可能なアップグレードについてデータベースを確認」に変更されました。

アップグレード計画の概要

アップグレード中にアプリケーションのインストールを自動化するアップグレード計画を使用してアップグレードを迅速化し、シームレスなアップグレードエクスペリエンスが実現します。インスタンスにインストールするアプリケーションとターゲットバージョンの定義に役立ちます。

[すべて] > [アップグレードセンター] > [アップグレード計画]に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード計画を使用するには、次のインスタンスが必要です。

- ビルダーインスタンス：アップグレード計画のビルド
- コンシューマーインスタンス：作成したアップグレード計画の実装

> **注:** アップグレード計画をビルドするには、インスタンスを利用可能な最新バージョンにアップグレードしてください。開発インスタンスをビルダーインスタンスとして設定することをお勧めします。コンシューマーインスタンスをアップグレードする前に、アップグレード計画をインストールする必要があります。詳細は、「アップグレード計画プロパティ」を参照してください。

インスタンスをアップグレードすると、解決がスキップされ、多くの場合、アップグレード後にカスタマイズがロードされます。これにより、完全にロードされるまで機能が一時的にブレークダウンします。更新セットのコミット、新しいプラグインとアプリケーションのインストール、複数の更新などのタスクにも時間がかかります。アップグレード計画機能を使用して、アクションを追跡することで、これらのアップグレード後のタスクを自動化し、必要なすべてのインスタンスで手順を再生します。アップグレード後のタスクを手動で適用する必要がないため、ダウンタイムを短縮できます。

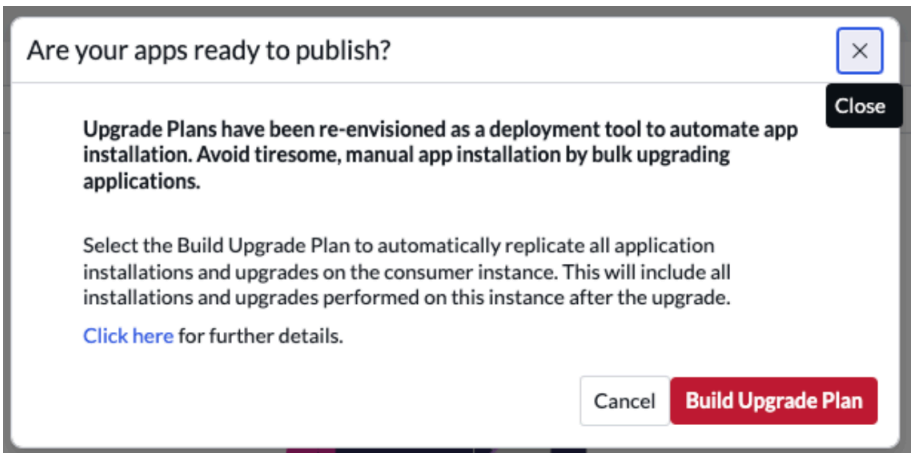
> **注:** 最新バージョンにアップグレードすると、スキップされたレコードがいくつか表示されます。これらのレコードの一部は既にレビュー済みとしてマークされていますが、残りはレビューが必要です。

Yokohama リリース以降、カスタマイズとスキップされたレコードは、デフォルトではアップグレード計画に含まれません。glide.upgrade.plan.include.skips プロパティを有効にすることで、カスタマイズとスキップされたレコードをアプリのインストールとともにアップグレード計画に含めることを選択できます。このプロパティは、アップグレード計画を構築または更新するときに、スキップとカスタマイズを含めるタイミングを制御します。

- glide.upgrade.plan.include.skips プロパティが TRUE の場合、アップグレード計画が構築または更新されるときにスキップとカスタマイズが含まれます。
- glide.upgrade.plan.include.skips プロパティが FALSE の場合、アップグレード計画が構築または更新されるときにスキップとカスタマイズは含まれません。デフォルトでは、このプロパティは False に設定されています。

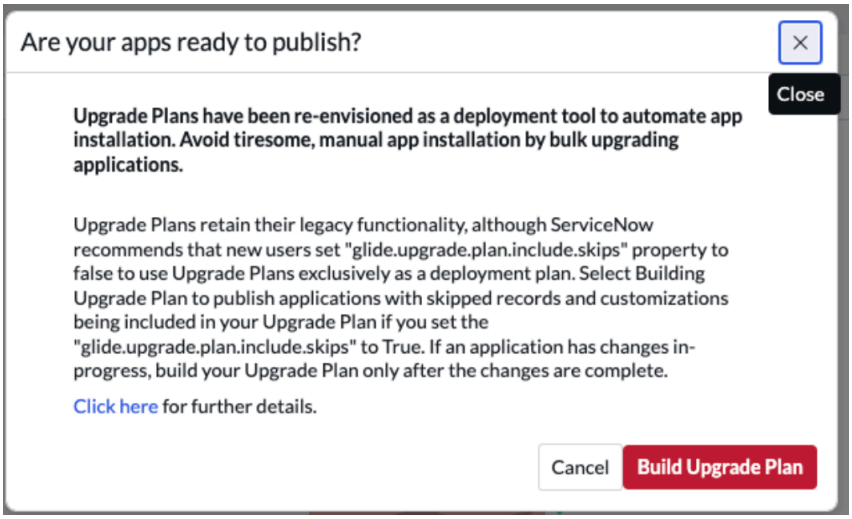
シナリオに応じて、次のいずれかのモーダルメッセージが表示されます。

- 初めてのユーザー：アップグレード計画を初めて構築する場合 (デフォルトでは、このプロパティは無効になっています)

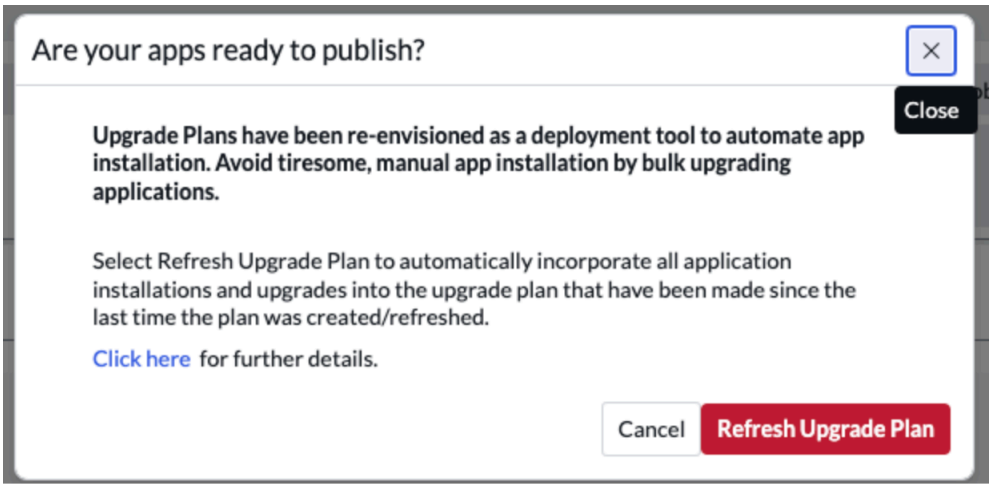


- プロパティを有効にしたアップグレード計画の構築

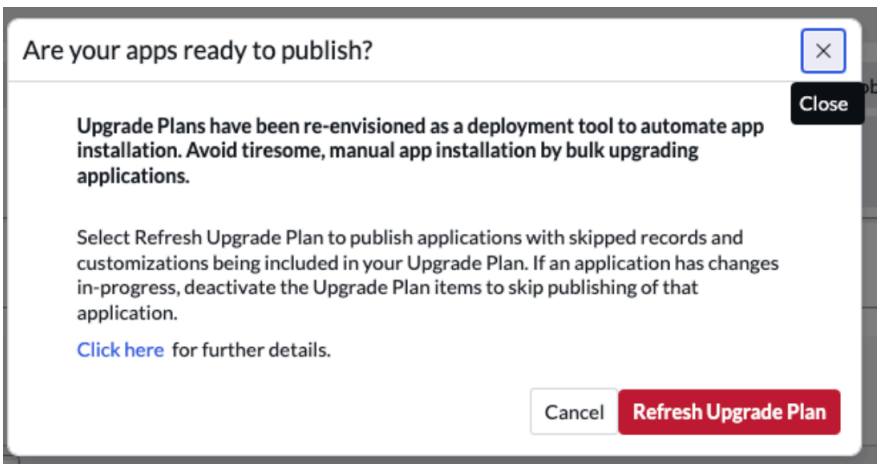
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- プロパティを無効にしたアップグレード計画の更新 (デフォルト)



- プロパティを有効にしたアップグレード計画の更新



更新セットと比較したアップグレード計画の利点

アップグレード計画を使用すると、以下のことを実現できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキップされたレコードの解決に加えて、アプリとプラグインのインストールを追跡することもできます

  注: アップグレード計画によってキャプチャされた、スキップされたレコードを選択することはできません。アップグレード計画は、レビューされたかどうかや変更されたかどうかにかかわらず、スキップされたすべてのレコードをキャプチャします。カスタマイズが異なるインスタンスからのものである場合は、スキップされたレコードをレビューする必要があります。

- バッチブートストラップを使用したテーブル変更の最適化
- アプリリポジトリを使用したカスタマイズの管理

注: インスタンスのアップグレードごとにアップグレード計画をビルドすることをお勧めします。ビルダーインスタンスでアップグレード計画をビルドすると、ビルダーインスタンスのバージョンとまったく同じバージョン (パッチとホットフィックスを含む) に作成されます。新しいインスタンスのアップグレードに、以前作成したアップグレード計画を使用することはできません。コンシューマーインスタンスの場合、アップグレード計画をインストールする際、そのバージョンはコンシューマーインスタンスのバージョンと正確に一致する必要があります。

ペルソナ

アクティブなアプリケーション開発にアプリリポジトリを使用している場合は、アップグレード計画を使用してアップグレードを迅速化します。

注: 現在更新セットを使用していて、アップグレードプロセスを迅速化するには、アップグレード計画機能を使用します。

設計上の考慮事項

アップグレード計画を使用する際の重要な考慮事項は次のとおりです。

- 新しいインスタンスのアップグレードのたびに、固有のアップグレード計画が必要です。アップグレード間で共有することはできません。
- アップグレード計画のビルドでサポートされるビルダーインスタンスは 1 つのみです
- アップグレード計画をコンシューマーインスタンスでアンインストールすることはできません。アップグレード全体をロールバックできますが、部分的にロールバックすることはできません。
- アップグレード計画により [グローバルカスタマイズ - アップグレード計画 **(Global Customizations - Upgrade Plan)]** アプリケーションに移動されたファイルのスコープは、グローバルのままです
- アップグレード中は、[ステータス] **=** [準備完了] および [アクティブ] **= [true]** のアップグレード計画のアイテムのみがコンシューマーインスタンスにインストールされます。残りのアイテムはスキップされます。
- アップグレード計画にアップグレードセットを含めることはできません。
- アップグレード計画でメンテナンスのみのプラグインは許可されていません。
- 新しいアプリケーションやプラグインをインストールする前、またはスキップの解決中に、インスタンスをビルダーインスタンスとして設定します。設定しない場合、アクションはアップグレード計画によってキャプチャされません。
- [アップグレードプランアイテム] ビューでは、カスタマイズのリストを表示できません。各テーブルに移動して、カスタマイズがキャプチャされているかどうかを確認できます。

詳細については、「KB1271313」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード計画のバックグラウンド操作

アップグレード計画のビルド中に、次の操作がバックグラウンドで実行されます。

- スキップされたレコードはパッケージ化され、グローバルアプリケーションとアプリのカスタマイズの形式で、アプリリポジトリにアップロードされます。以下は、インスタンスとアプリリポジトリでアップグレード計画によって作成された 3 種類のアプリです。

  注: パッケージ化が完了したら、アップグレード計画からアイテムを選択できます。アップグレード計画はスコープレベルで機能するため、すべてをキャプチャしてリポジトリに公開します。

  - グローバルレコードはグローバルカスタマイズのアップグレード計画アプリにパッケージ化され、アプリリポジトリに公開されます
  - スコープ対象のスキップされたレコードは、各アプリのカスタマイズパッケージにパッケージ化されます
  - アップグレード計画が公開されると、グローバルアプリケーション (**[Upgrade Plan - release name]** など) が作成されます
- グローバルアプリケーションやアプリのカスタマイズなどの既存の ServiceNow 機能は、必要なすべてのインスタンスにインストールできるアプリケーションコンテナとして使用されます。詳細については、「グローバルなアプリケーションファイルの管理」と「アプリケーションスコープ」を参照してください。
- アプリケーションやプラグインをインストールすると、それらもアップグレード計画にキャプチャされます。ただし、これらはアプリケーションのライフサイクルアイテムのため、アプリリポジトリにプッシュされることはありません。

アップグレード計画の消費中に、次の操作がバックグラウンドで実行されます。

- 最初にアップグレード計画が検証され、アプリリポジトリのソースがダウンロードされます
- ソースがダウンロードされると、アプリは準備完了ステータスに移行します

  注: [ステータス] **=** [準備完了] および [アクティブ] **= [true]** のアップグレード計画のアイテムのみがコンシューマーインスタンスにインストールされます。残りのアイテムはスキップされます。

- アップグレード計画のプレビューが自動生成されます

アップグレード履歴モジュール

更新履歴モジュールは、インスタンスに対して行われたすべての更新を追跡します。このモジュールを使用して、古い更新または最近完了した更新バージョンの完全なレポートを表示することもできます。

アップグレード履歴レコードを表示するには、[すべて] > [アップグレードセンター] > [アップグレード履歴]に移動し、リストからアップグレードを選択します。リストからアップグレードを選択すると、システムアップグレードフォームが表示されます。

システムアップグレードフォームの詳細

フィールド	説明
送信元	前の .war ファイル名 (バージョン)。
宛先	適用された .war ファイルの名前 (バージョン)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムアップグレードフォームの詳細 (続く)

フィールド	説明
アップグレード開始	アップグレードプロセスが開始されたときのタイムスタンプ。
アップグレード終了	アップグレードプロセスが完了したときのタイムスタンプ。

アップグレード履歴詳細フォームセクション

フィールド	説明
スキップされた変更	主にカスタマイズにより生じた可能性のある、前回のアップグレードとは異なり、アップグレードコンポーネントが適用されなかったレコードの合計数。
適用された変更	アップグレードの一環として適用された変更の合計数 適用された変更は、更新されたレコードと異なるレコードの合計に、削除されたレコード数 (変更の値が true) と挿入されたレコード数 (変更の値が true) を加算したものです。
処理された変更	アップグレードの一環として処理されたレコードの合計数処理された変更は、スキップされた変更と適用された変更の合計です。
レビューするコピー	レビュー対象となる、基本レコードがアップグレードされた、コピーされたレコードの合計数

[スキップされたレコード VTB] 関連リンクを選択して、VTB でスキップされたレコードを表示して管理します。詳細については、「スキップされたレコードのビジュアルタスクボード (VTB)」を参照してください。

[アップグレード計画履歴を表示] 関連リンクを選択して、アップグレード計画構成の詳細を表示します。詳細については、「アップグレード計画の概要」を参照してください。

[アップグレードサマリーレポートを表示] 関連リンクを選択すると、アップグレードモニターモジュールでの古いアップグレードのサマリーが表示されます。

関連リストの詳細については、「関連リストを使用してスキップされたレコードをレビューする」を参照してください。

アップグレードセンターの使用

アップグレードエクスペリエンスのプレビュー、スケジュール設定、モニタリングのために、アップグレードセンターのさまざまな機能を使用します。アップグレード履歴モジュールを使用して、インスタンスで行われたすべてのアップグレードを確認および追跡することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アップグレードのプレビュー (Previewing your upgrade)：さまざまな ServiceNow リリースバージョンのアップグレードエクスペリエンスに関するインサイトを取得し、現在の構成に与える影響を確認します。
- アップグレードのスケジュールとモニタリング (Scheduling and monitoring your upgrade)：アップグレードモニターモジュールを使用して、進行中のアップグレードのステータスを監視します。このモジュールを使用してアップグレードをスケジュールすることもできます。
- アップグレード履歴の確認 (Reviewing your upgrade history)：アップグレード履歴モジュールを使用して、アップグレードを追跡し、そのレポートを確認します。

アップグレードのプレビュー

アップグレードプレビューモジュールを使用して、実際のアップグレードの前にアップグレードの状況を把握します。さまざまな ServiceNow リリースバージョンへの更新を調べてプレビューし、インスタンスが現在の構成にどのように影響するかを確認できます。

- 予測された変更をプレビューする：アップグレード後に発生が予測された変更をプレビューします。
- アップグレードプレビューフォーム：プレビューされたアップグレードの代替ビュー。

プレビューされたアップグレードを表示する

アップグレードプレビューフォームを使用して、プレビューされたアップグレードの代替ビューを表示できます。

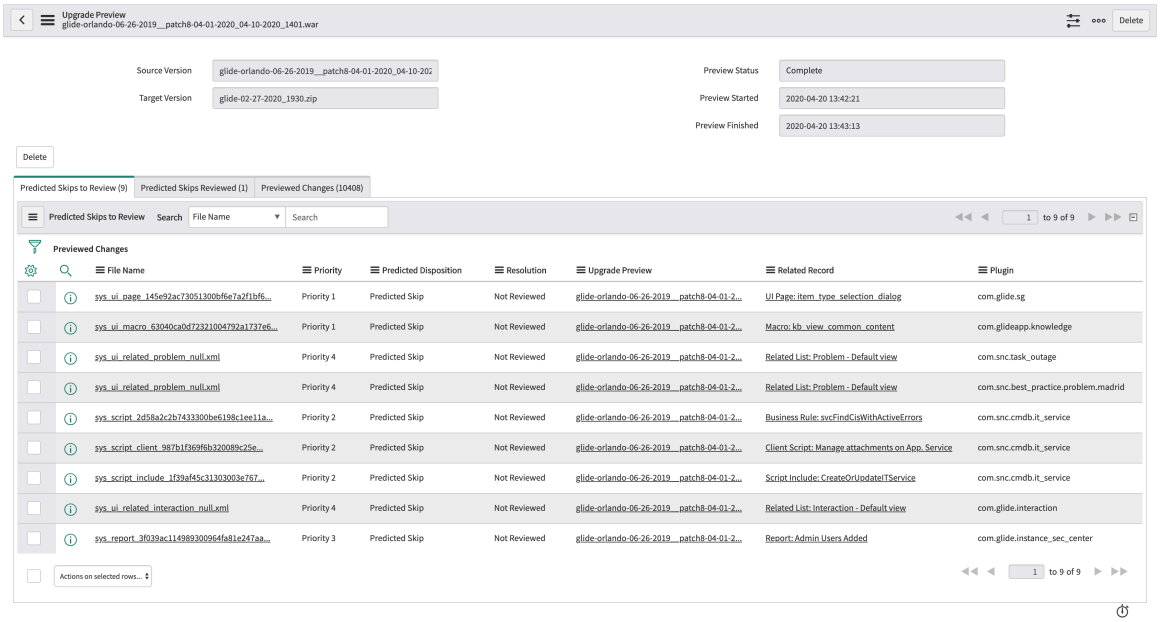
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [アップグレードセンター] > [プレビューモジュール]に移動します。
2. プレビューするターゲットバージョンを選択します。
3. [移動] または [プレビューのリフレッシュ] をクリックして、選択したプレビューを実行します。
4. [バージョンをプレビュー中] カードで [プレビュー詳細を表示] をクリックすると、次の関連リストが表示されます。
   - レビューする予測スキップ関連リスト：アップグレードプレビュープロセスは、アップグレード中にスキップされると予測されるカスタマイズについて通知します。アップグレードプレビュープロセスは、カスタマイズされたファイルをスキップします。レビューする予測スキップには、まだレビューされていないすべてのスキップされたファイルがリストされます。
   - レビューされた予測スキップ関連リスト：レビューされた予測スキップ関連リストには、レビューする予測スキップ関連リストに以前に表示され、レビューされたレコードが表示されます。スキップされたレコードを選択してレビューし、[解決ステータス] を [未レビュー] 以外の値に設定すると、更新レコードはレビューされた予測スキップ関連リストに移動します。
   - プレビューされた変更関連リスト：プレビューされた変更関連リストには、アップグレードが行われたときに変更されると予測されるレコードの合計数が表示されます。合計レコード変更には、「スキップされると予測されるレコード」と呼ばれる、スキップされると予測されるファイルも含まれます。

   関連リストの詳細については、「プレビューされた変更」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フィールド	入力値
ソースバージョン	インスタンスの現在のバージョン
ターゲットバージョン	プレビューするためにインスタンスをアップグレードするターゲットバージョン
プレビューステータス	プレビューのステータス。 ◦ 処理待ち ◦ 進行中 ◦ 完了 ◦ キャンセル ◦ 失敗
プレビュー開始	プレビューが開始された日時
プレビュー終了	プレビューが終了した日時

予測された変更をプレビューする

プレビューされた変更テーブルを使用して、アップグレードが行われたときに変更されると予測されるレコードの合計数を表示します。

スキップされるリストの予測をプレビューする

レコード変更の合計数には、さまざまな理由でスキップされると予測されるレコードも含まれます。最も一般的な理由はカスタマイズによるものです。アップグレードでカスタマイズがスキップされるのは、カスタマイズが上書きされないようにするためです。アップグレードプレビューは、実際のアップグレードが発生したときにスキップされるレコードを予測しようとします。カスタマイズによるスキップが予測され、より複雑な他のシナリオもいくつか予測されます。アップグレードプレビューを使用して、アップグレードが行われる前に、予測されるカスタマイズのスキップに対処し、そうしたスキップが発生しないようにすることができます。

[バージョンをプレビュー中] カードで [プレビュー詳細を表示] リンクをクリックします。アップグレードプレビューフォームが、次の関連リストの詳細とともに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト詳細

フィールド	説明
ファイル名	調整のためにフラグが付けられたレコード。
予測される処分	選択したアップグレード中にこのファイルに対して実行されると予測されるアクション。 • 予測挿入：新しいレコードが挿入されると予測されます。 • 予測更新：このレコードが更新されると予測されます。 • 復元済み：このレコードはベースバージョンに戻され、次のアップグレードではスキップされません。 • 予測スキップ：カスタマイズを保持するためにこのレコードは変更されません。 • 予測スキップ (手動結合)：更新には手動での介入が必要なため、このレコードは変更されません。 • 予測スキップ (1 回適用)：1 回適用フォルダー内の xml ファイルから更新が既に適用されているため、このレコードはスキップされます。
優先度	競合を解決するために割り当てられた優先度。値の範囲は 1 ～ 5 で、1 が最高の優先度を表します。 **注:** ServiceNow は、ファイルタイプの重要性に基づいて、スキップされたレコードに優先順位を付けます。優先順位付けは次のように行われます。 • 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど • 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など • 優先度 3：レポートなど • 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど • 優先度 5 (最低優先度)：その他
解決	競合を解決する方法。 • 未レビュー：まだレビューされていない競合ファイル。 • レビュー済み：レビュー済みですが、まだアクションは実行されていません。 • レビュー不要：スキップされたファイルのレビューは必要ありません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト詳細 (続く)

フィールド	説明
	• レビュー済みかつ保持済み：アップグレードから更新されていないカスタマイズ。 • レビュー済みかつ復元済み：アップグレードバージョンに基づいて破棄されたカスタマイズと更新されたレコード。
プラグイン	レコードを含むプラグイン
関連レコード	変更リストエントリが適用されるレコード

アップグレードのスケジュールと監視

アップグレードモニターモジュールを使用して、インスタンスで進行中のアップグレードのステータスをスケジュールしたり、監視したりすることができます。更新の完了後には、更新の概要と、インスタンスで競合の原因となっているレコードリストを表示することもできます。

- アップグレードの監視：インスタンスで進行中のアップグレードの進捗状況を監視します。
- スキップされたレコードリストを処理する：スキップされたレコードリストを処理して、レコードのアップグレードされたバージョンとカスタマイズされたバージョンの相違を解決します。
- レコードの競合の解決：カスタマイズされたレコードとアップグレードに関連する変更との競合を解決します。

インスタンスへのアップグレードを監視する

アップグレードモニターで、インスタンスで進行中のアップグレードの進捗状況を監視します。アップグレードが完了すると、アップグレードサマリーレポートで結果の概要を確認できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [アップグレードセンター] > [アップグレードモニター] に移動します。

   注: アップグレードが進行中の場合、ユーザーは自動的に [アップグレードセンター] > [アップグレードモニター] ページに移動します。

2. アップグレードの進行状況を監視します。
   アップグレードが終了すると、完全なアップグレードサマリーレポートが表示されます。

   注: アップグレードプロセスのすべてのステージのステータスを表示できるようになりました。詳細については、「アップグレードの進捗状況」を参照してください。

次のタスク

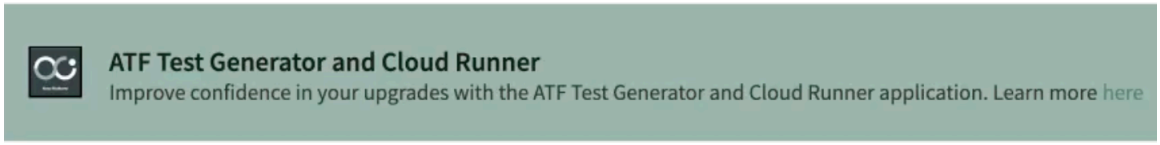
アップグレードサマリーレポートから、レコードのアップグレードを妨げている競合を解決します。

アップグレードの進捗状況

アップグレードの進行中、[アップグレードの進捗状況] には、プロセスの監視に役立つ進捗状況バーとその他の情報が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレードプロセス中の各段階のステータスを表示できます。これは、アップグレードプロセスの任意の時点で現在のステージを正確に把握するのに役立ちます。

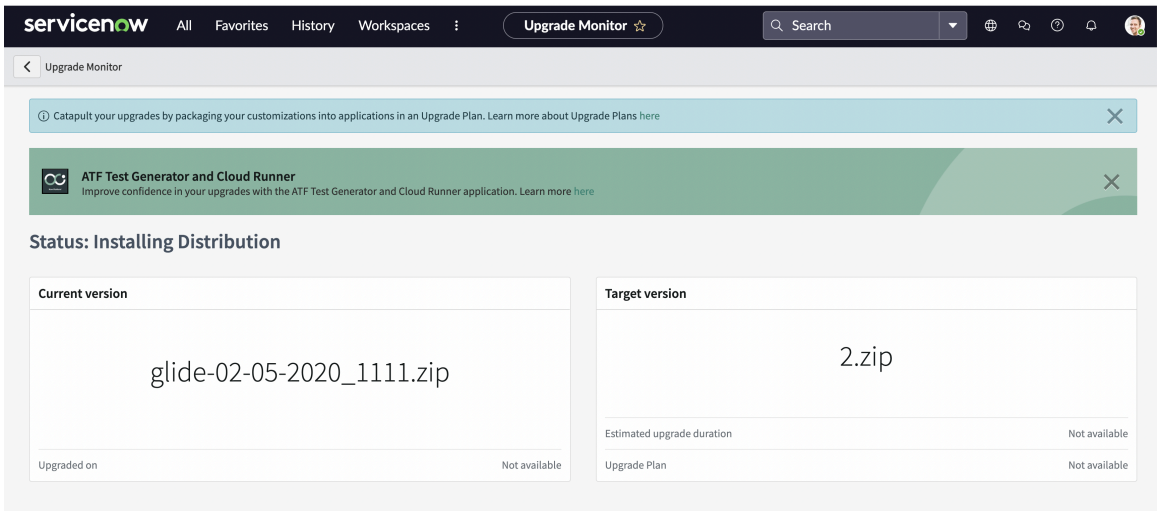


ATF テストジェネレーターとクラウドランナー ストアアプリケーションがインストールされている場合は、アップグレードモニター ページからテスト生成の実行をスケジュールできます。上記のメッセージは、次の条件が満たされた場合にアップグレードプロセス中に表示されます。

- SN_ATF_TG プラグインがアクティブではありません。
- インスタンスはフィードインスタンスではありません。
- インスタンスは自己ホスト型インスタンスではありません。

注: ATF Test Generator and Cloud Runner ストアアプリを使用して、インスタンスを確実にアップグレードできるようになりました。詳細については、「ATF テストジェネレーターとクラウドランナー の探索」を参照してください。

データベースのアップグレードが開始されると、次の詳細が表示されます。



アップグレードの進捗状況の詳細

フィールド	入力値
現行バージョン	インスタンスの現在のバージョン
ターゲットバージョン	インスタンスのターゲットアップグレードバージョン
アップグレードの進捗状況	アップグレードがプロセス全体のどこまで進んでいるかを示す進捗状況バー。バーのセクションの長さは、そのプロセスの相対期間を示しません。
アップグレードの進捗状況：プラットフォームをアップグレードしています	システムは、プラットフォームの基盤を形成する要素にアップグレードを適用しています。
アップグレードの進行状況：スキーマを更新しています	アップグレードが必要なテーブルのリストを作成するためにプラグインをスキャンしていま

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

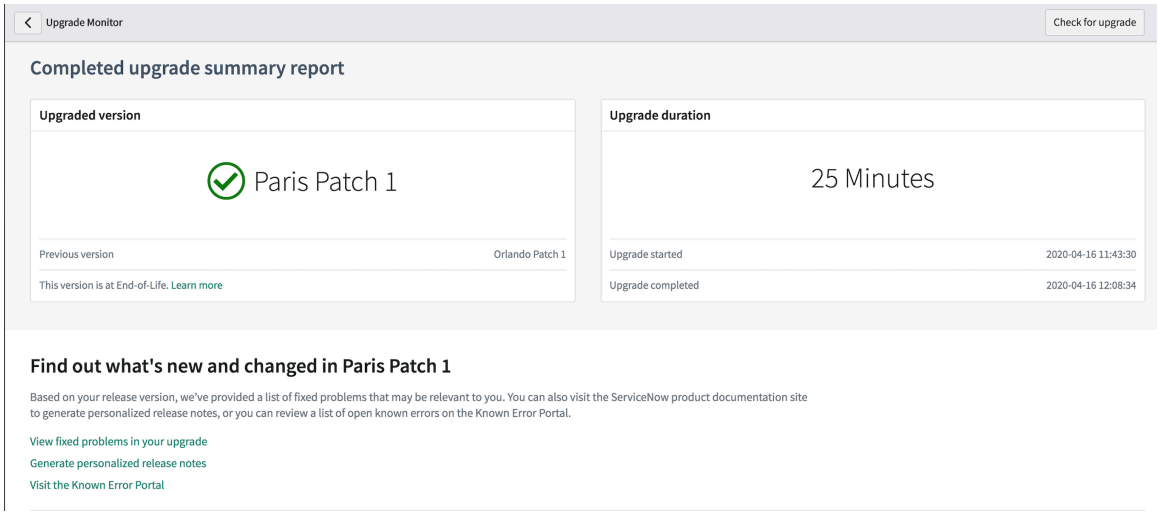
アップグレードの進捗状況の詳細 (続く)

フィールド	入力値
	す。これにより、同じテーブルが複数回アップグレードされないようになります。
アップグレードの進捗状況：プラグインをロードしています	コアとオプションの両方のプラグインをロードしています。一部の機能は複数のプラグインが必要なため、リストされているプラグインの数がインストールされているオプション機能の数と一致しない場合があります。
アップグレードの進捗状況：完了しています	前の 3 つのステージが完了した後に完了させる必要があるコンポーネントをアップグレードしています。
詳細	現在のアクティビティ、現在のアクティビティの進捗状況バー、および現在更新中のファイルが表示されます。
ノードアップグレード	アイコンの色は、このアップグレード中の各ノードのステータス (処理待ち、実行中、成功、失敗、またはダウン) を表します。
ノード	矢印で示された選択されたノード。選択を変更するには、選択するノードのアイコンの上にマウスカーソルを置きます。
実行時間	選択したノード (矢印で示される) が実行されている時間。選択したノードがオフラインの場合、この値は更新を停止し、ノードがオフラインになるまでのオンライン時間を示します。
バージョン	選択したノードの現在のビルド (矢印で示される)。
正常なアップグレード	選択したノードがオンラインの場合、ノードがオンラインになっている時間が表示されます。選択したノードがオフラインである場合、ノードがオフラインになっている時間が表示されます。

サマリレポートをアップグレードする

アップグレードサマリーレポートは、実行されたアクションを要約し、カスタマイズとアップグレードの一部として行われた変更の競合を解決するツールを提供して、他のインスタンスへのアップグレードにかかる時間を見積もるのに役立つ情報を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

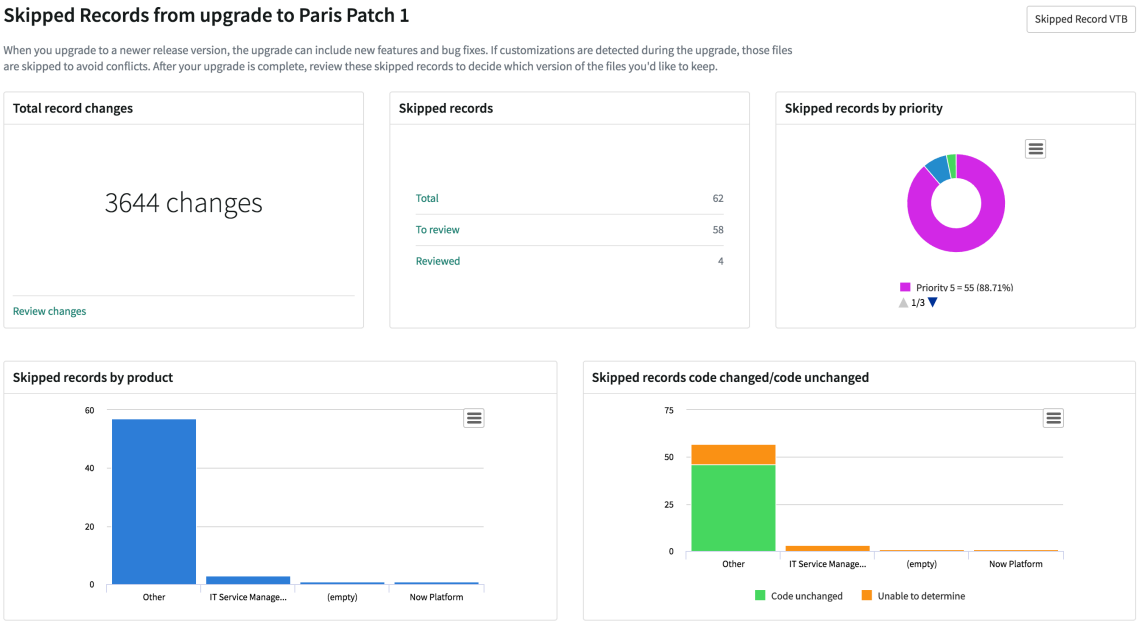


アップグレードサマリーの詳細

フィールド	入力値
アップグレードされたバージョン	インスタンスがアップグレードされたバージョン
アップグレード期間	アップグレードに要した合計時間
新機能と変更内容の確認	現在のアップグレードバージョンの新しい機能と変更された機能を表示するリンク。次の 3 つのリンクが表示されます。 • 問題の修正：前回のアップグレードバージョン以降に行われた修正 • カスタマイズされたリリースノート：プレビューされたバージョンのリリースノートの概要 • 既知のエラー記事：特定されているがまだ解決されていないエラー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキップされたレコード



スキップされたレコード詳細

フィールド	入力値
レコード変更の合計数	前のアップグレードバージョン以降に変更されたレコードの合計数。 変更の確認：変更されて確認できるレコードリスト。詳細は、「システムアップグレードフォーム」を参照してください。
スキップされたレコード	カスタマイズが上書きされないようにスキップされたレコード。アップグレード中に一部のレコードでカスタマイズが見つかった場合、そのレコードはスキップされます。 アドミニストレーターは、カスタマイズによってスキップされた各更新を解決できます。スキップされた更新を解決するには、スキップされた各レコードの理由を確認してから、カスタマイズを保持するか、カスタマイズをベースシステムに戻します。カスタマイズの一部をベースバージョンに戻すことを選択した場合、それらのレコードはスキップされずにアップグレードによって送られます。 • 合計 ：スキップされたレコードの合計 • レビュー対象：まだレビューされていないスキップされたレコードの合計 • レビュー済み：レビュー済みのスキップされたレコードの合計
優先度別のスキップされたレコード	ServiceNow は、ファイルタイプの重要性に基づいて、スキップされたレコードに優先順位を

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキップされたレコード詳細 (続く)

フィールド	入力値
	付けます。優先順位付けは次のように行われます。 • 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど • 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など • 優先度 3：レポートなど • 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど • 優先度 5 (最低優先度)：その他
製品別のスキップされたレコード	スキップされたレコードは製品名でソートされます
スキップされたレコードのコード変更済み/コード未変更	スキップされたレコードは、コードに変更があるかどうかによってソートされます。

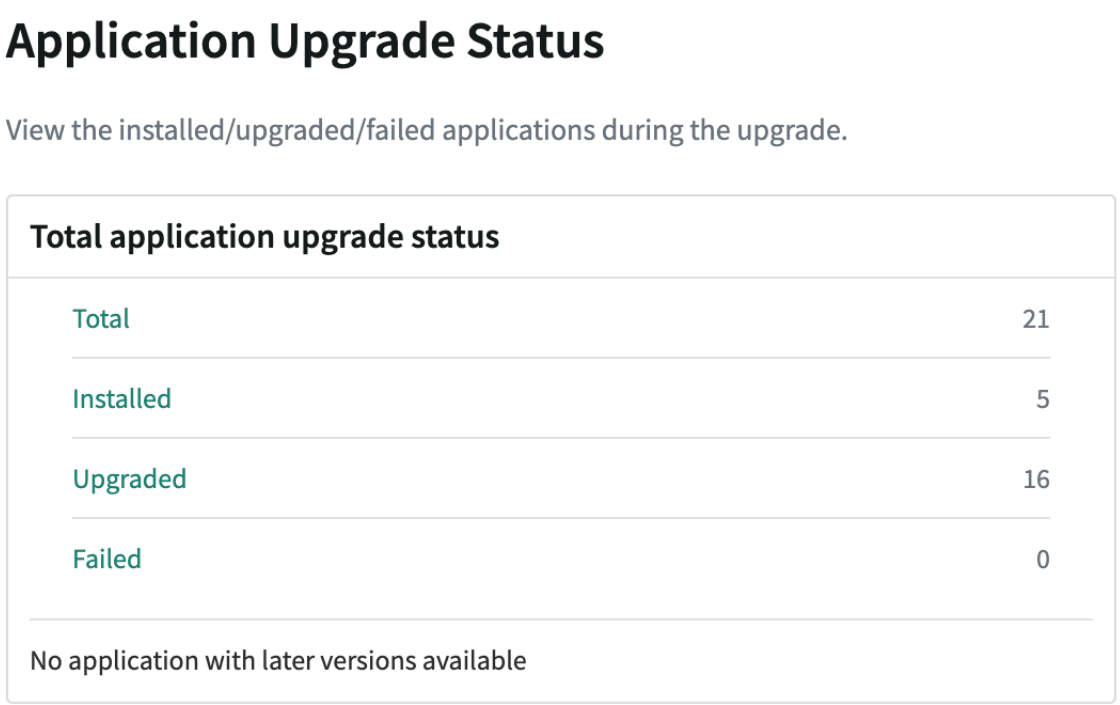
注: [スキップされたレコード **VTB]** をクリックし、ビジュアルタスクボード (VTB) ビューを使用して、スキップされたレコードが含まれる現在のアップグレードの解決ステータスを表示できます。詳細については、「スキップされたレコードのビジュアルタスクボード (VTB)」を参照してください。

ノードアップグレード

[ノードアップグレード] セクションには、インスタンス内の各ノードのアップグレードのステータスが表示されます。アイコンの色は、ノードアイコンの右側にある凡例 (キー) で示されるように、ステータスを示します。ノードの詳細を表示するには、そのノードのアイコンの上にカーソルを置きます。選択したノードを指す矢印。アイコンの下の情報はそのノードに関連しています。

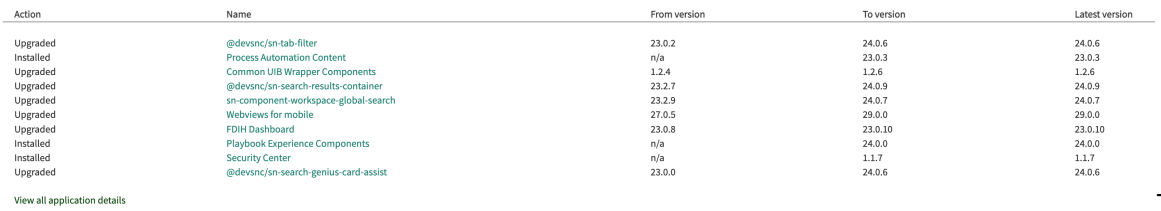
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションのアップグレードステータス



アップグレード中に、インストールおよびアップグレードされたアプリケーションのリストを表示できます。また、プロセス中にインストールに失敗したアプリケーションも一覧表示されます。

注: [すべてのアプリケーションが最新バージョンです] というメッセージは、すべてのアプリケーションが最新バージョンである場合にのみ表示されます。



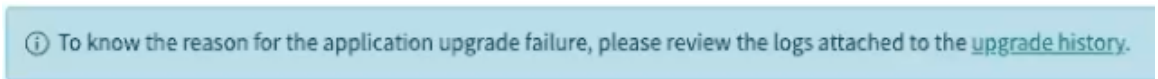
Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

アップグレード中にインストールされた最初の 10 個のアプリケーションを表示できます。[アプリケーションの詳細をすべて表示] を選択して、インストール済み、アップグレード済み、および失敗したすべてのアプリケーションに関する情報を [アプリバージョンのアップグレード履歴] テーブルに表示します。

注: いずれかのアプリケーションリンクを選択して、そのフォームビューに移動できます。フォームビューで [アプリケーションに移動] を選択して、アプリケーションのシステムレコードに移動します。

失敗したアプリケーションのリンクのいずれかを選択した場合は、次のメッセージが表示されます。

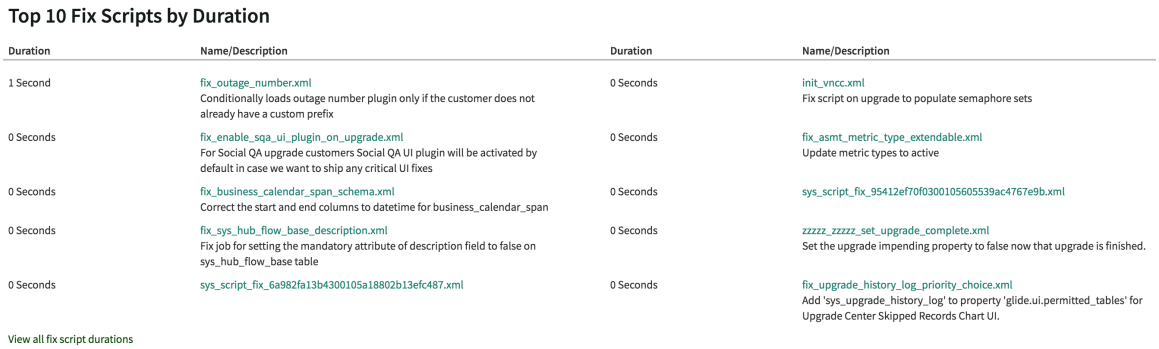


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローン除外済みテーブルのスキーマ変更

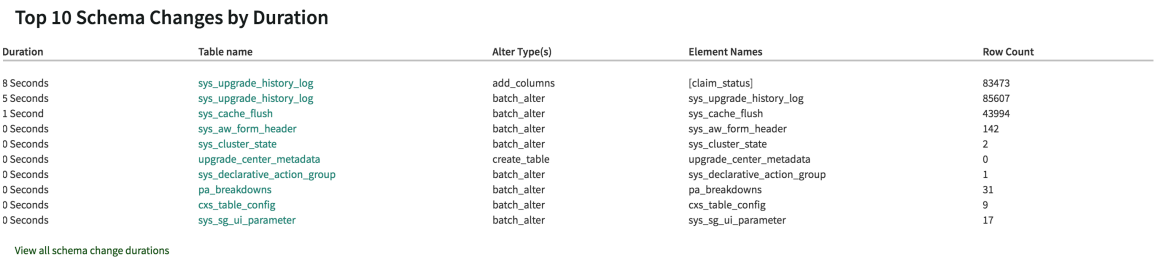
[クローン除外テーブルのスキーマ変更] セクションには、このインスタンスに本番インスタンスをクローンしたときにクローンが除外された、アップグレードの影響を受けるテーブルのリストが表示されます。クローン除外テーブルは空であるため、本番インスタンスで同じテーブルをアップグレードするよりもアップグレードが短時間で済みます。本番アップグレードにかかる時間を見積もるには、本番インスタンスのクローン除外テーブルのサイズに注意してください。

期間ごとの上位 **10** 件の修復スクリプト



期間ごとの上位 10 件の修復スクリプトは、どの修正スクリプトで最も時間がかかったかを理解するのに役立ちます。

期間ごとの上位 **10** 件のスキーマ変更



[期間ごとの上位 10 件のスキーマ変更] は、どのスキーマ変更で最も時間がかかったかを理解するのに役立ちます。

期間別上位 **10** プラグイン

[期間別上位 10 プラグイン] は、最も時間がかかったプラグインを確認するのに役立ちます。[すべてのプラグイン期間を表示] をクリックすると、現在のシステムアップグレード履歴ログでフィルタリングされ、期間でソートされたシステムアップグレードメトリクスリストが表示されます。詳細については、「ロードされたプラグインのファイルを表示する」を参照してください。

ロードされたプラグインのファイルを表示する

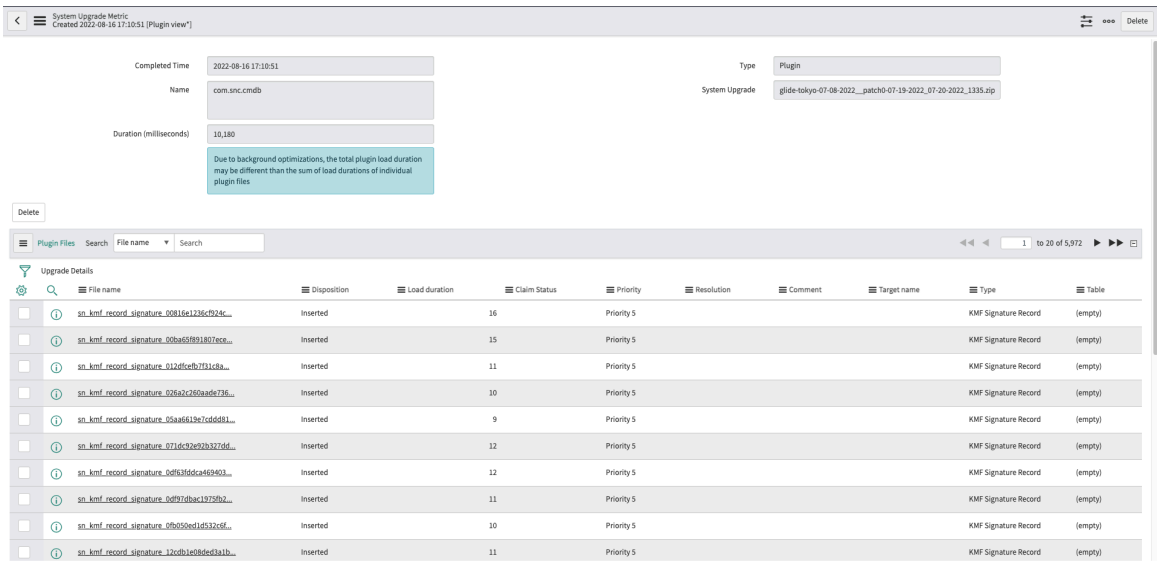
[すべてのプラグイン期間を表示] をクリックして、プラグインのためにロードされたすべてのファイルの関連リストビューを取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [アップグレードセンター] > [アップグレードモニター]に移動します。
   アップグレードが終了すると、アップグレードサマリーレポートが表示されます。
2. [期間別上位 **10** プラグイン] までスクロールします。
3. [すべてのプラグイン期間を表示] をクリックします。
   すべてのプラグインとその期間のシステムアップグレードメトリクスリストが表示されます。
4. リストでいずれかのプラグインをクリックして、そのプラグインのシステムアップグレードメトリクスフォームビューを開きます。
   そのプラグインのためにロードされたすべてのファイルのプラグインファイル関連リストが表示されます。



す。

> **注:** プラグインの合計ロード時間は、そのプラグインのためにロードされたすべてのファイルのロード時間の合計ではありません。

スキップされたレコードリストを処理する

スキップされたレコードリストを処理して、レコードのアップグレードされたバージョンとカスタマイズされたバージョンの相違を解決します。このアップグレードによって影響を受けるレコード (ビジネスルールやスクリプトなど) をカスタマイズまたは変更した場合、アップグレードによってスキップログレコードが生成されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
スキップされたレコードリストに表示されるビジネスルールやスクリプトなどのベースラインレコードに加えた変更を確認し、必要に応じてベースラインバージョンに戻します。アップグレード後に、これらのレコードに加えたすべての変更を完全にテストします。

手順

1. [すべて] > [アップグレードセンター] > [アップグレードモニター]に移動します。

   アップグレードがまだ進行中の場合は、[アップグレードの進捗状況] 画面が表示されます。アップグレードが終了すると、サマリレポートをアップグレードするが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. アップグレードサマリーレポートが表示されたら、[スキップ] ボックスの変更の確認リンクをクリックします。

   システムアップグレードフォームが表示されます。

3. [スキップ済みレコードのレビュー] セクションに移動し、必要に応じて、レビュー対象のスキップされた変更の関連リストまでスクロールします。
   詳細については、「関連リストを使用してスキップされたレコードをレビューする」を参照してください。
4. 調整する最初のレコードの行をクリックします。

   そのレコードのアップグレードの詳細フォームが表示されます。

5. このレコードの競合を解決する方法を評価し、適切なアクションを実行します。

アクション	説明
カスタマイズされたレコードは、更新せずに、そのまま保持してください。	変更を確認した後、[解決ステータス] を [レビュー済みかつ保持済み] に設定します。 レコードがレビュー対象のスキップされた変更の関連リストからスキップされた変更のレビュー関連リストに移動します。「関連リストを使用してスキップされたレコードをレビューする」を参照してください。
更新されたオブジェクトの変更を結合してカスタマイズを保持します。	a. [競合の解決] をクリックして、競合の解決フォームに移動します。 b. 違いをレビューします。 c. フィールドを結合するには、次の手順を実行します。 ▪ フィールドの右矢印ボタンをクリックします。 ▪ テキストボックスをクリックして、詳細な差異を表示して編集します。 ▪ 該当するすべてのフィールドを結合したら、[結合] をクリックします。 カスタマイズの変更を結合すると、次のことが行われます。 ◦ [処理] が [スキップ] から [結合] に変更されます。 ◦ [解決ステータス] が [レビュー済みかつ結合済み] に変わります。 ◦ レコードが [レビュー対象のスキップされた変更] から [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。
カスタマイズを破棄し、このアップグレードのベースシステムと一致するようにレコードを更新します。	変更を確認したら、[ベースシステムに戻る] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	説明
	◦ 状態が [スキップ済み] から [復元済み] に変更されます。 ◦ 解決ステータスが [レビュー済みかつ復元済み] に変わります。 ◦ 顧客アップデートレコードが作成されます。 ◦ レコードが [レビュー対象のスキップされた変更] から [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。 **注:** カスタマイズを元に戻した後、いつでも [変更の再適用] をクリックしてカスタマイズを再適用 (元に戻す) ことができます。
スキップを確認し、オブジェクトに対してアクションを実行しません。	変更を確認したら、[解決ステータス] を [レビュー済み] に設定します。レコードが [レビュー対象のスキップされた変更] から [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。
後で決定するためにスキップされたリストに残します。レコードをレビューしていないことに注意してください。	[解決] リストから [未レビュー] を選択して、この競合の処理方法に関する決定を保留します。レコードは [レビュー対象のスキップされた変更の関連リスト] に留まります。

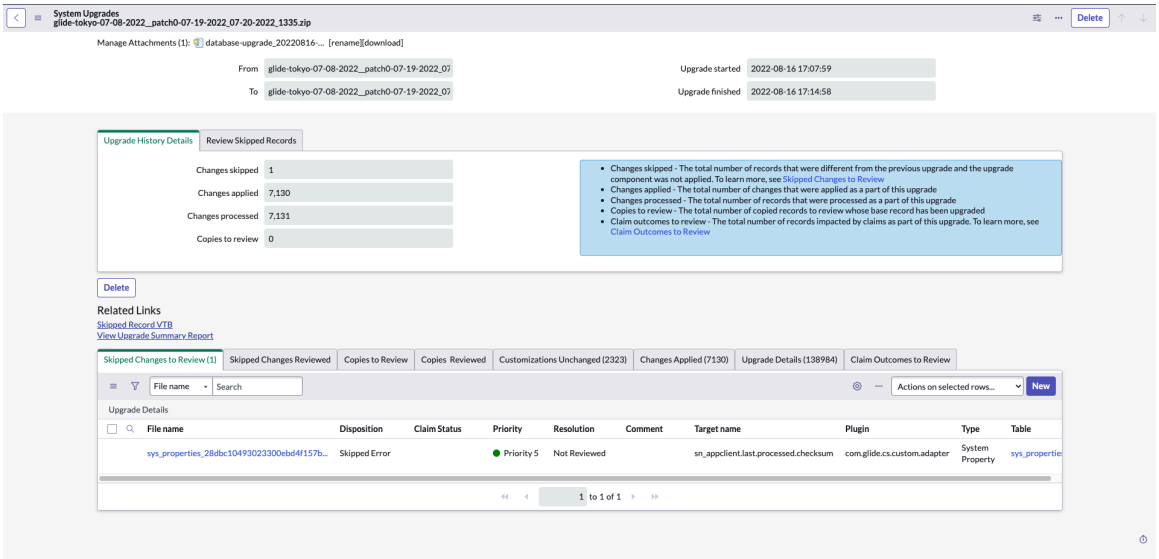
注: 更新セット内のレコードの変更が追跡されるため、これらの変更を後で別のインスタンスに適用できます。ただし、1 つのインスタンスから次のインスタンスにアップグレードの詳細レコードは移行されません。これらのレコードは、特定のインスタンスの特定のアップグレードに適用されます。スキップされたリストのコメント、解決策、またはその他の情報を保持する場合は、このインスタンスからエクスポートします。

6. [コメント] フィールドに、意思決定の理由やその他の文書化する情報を記入します。
7. [更新] をクリックします。
   アップグレード後に、スキップされたレコードリストのレコードに加えたすべての変更を完全にテストします。

システムアップグレードフォーム

アップグレードが完了すると、システムアップグレードフォームに、アップグレードに関する主要な統計情報とスキップされたレコードの関連リスト (スキップリスト) が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



システムアップグレードフォームの詳細

フィールド	入力値
送信元	アップグレード前のインスタンスのバージョン。
宛先	アップグレード後のインスタンスのバージョン。
アップグレード開始	アップグレードの開始時刻。
アップグレード終了	アップグレードの完了時刻。
スキップされた変更	主にカスタマイズにより生じた可能性のある、前回のアップグレードとは異なり、アップグレードコンポーネントが適用されなかったレコードの合計数。
適用された変更	アップグレードの一環として適用された変更の合計数 適用された変更は、更新されたレコードと異なるレコードの合計に、削除されたレコード数 (変更の値が true) と挿入されたレコード数 (変更の値が true) を加算したものです。
処理された変更	アップグレードの一環として処理されたレコードの合計数処理された変更は、スキップされた変更と適用された変更の合計です。
レビューするコピー	レビュー対象となる、基本レコードがアップグレードされた、コピーされたレコードの合計数

個々のレコードの競合の解決

カスタマイズされたレコードとアップグレードに関連する変更の相違を調整します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 調整中のレコードのアップグレードの詳細フォームで、[競合の解決] をクリックします。

   競合の解決フォームが表示され、レコードの 2 つのバージョンの違いがハイライト表示されます。フォームでは、左側にベースシステムレコードに関する情報が表示され、右側にカスタマイズされたレコードに関する情報が表示されます。

   注: [競合の解決] をクリックすると、新しい顧客更新レコードが作成されます。

2. このフォームの各フィールドでベースシステムとカスタマイズされたレコードを比較します。スクリプト以外のフィールドの場合は、右側のカスタマイズされたレコードを編集して、ベースシステムとカスタマイズから必要なものを含めます。
3. このレコードにスクリプトが含まれている場合は、競合がないかどうかを確認して解決してください。
   a. [スクリプト] フィールド内をクリックします。

      2 つのバージョンのスクリプトの異なるエリアがハイライト表示される [競合の解決 - スクリプト] フォームが表示されます。

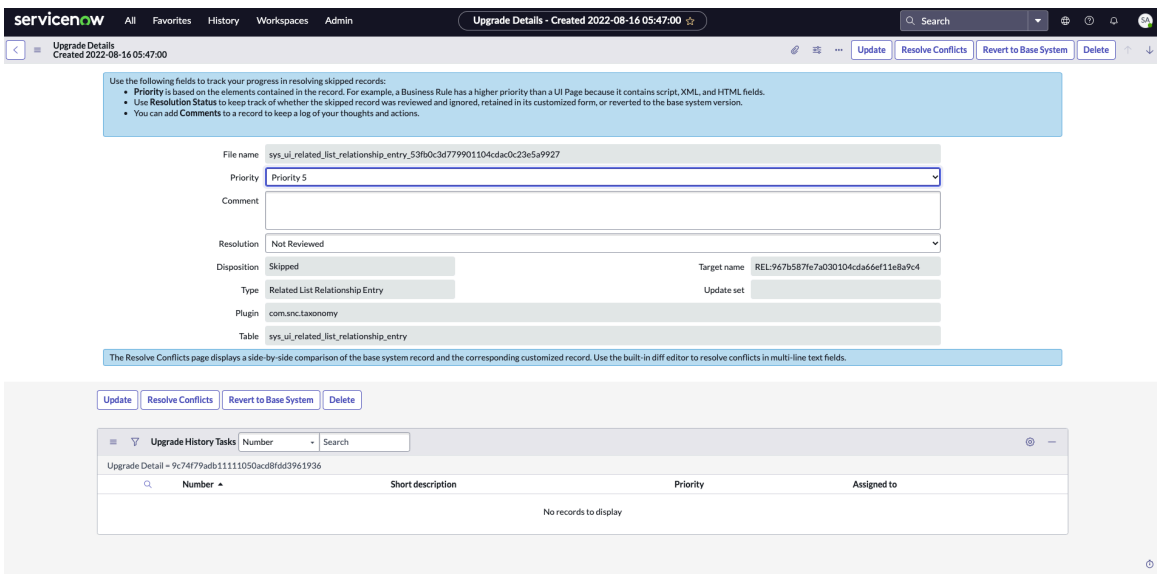
   b. 右側を編集して、必要なコンテンツがスクリプトに含まれるようにします。コードのブロックを左側から右側に移動するには、中央の列にあるブロックに対応する小さな矢印をクリックします。
   c. **[OK]** をクリックします。

      [競合の解決] フォームに戻ります。

4. レコードへの変更を保存するには、[結合の保存] をクリックします。このレコードの [解決] が [レビュー済みかつ結合済み] に設定されます。

アップグレードの詳細フォーム

アップグレードの詳細フォームから、アップグレードの影響を受ける個々のレコードを確認し、アップグレードとカスタマイズの間の競合を調整することができます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレードの詳細フォームの詳細

フィールド	入力値
ファイル名	調整が必要であることを示すフラグが付けられたレコード。
優先度	この競合の解決に割り当てられた優先度。値の範囲は 1 ～ 5 で、1 が最高の優先度を表します。
コメント	このレコードの調整に関する意思決定を記述するコメント。
解決	この競合の解決方法： • 未レビュー：まだレビューされていません。 • レビュー済み：レビュー済みですが、アクションは実行されていません。 • レビュー済みかつ結合済み：レコードに変更を加えて、カスタマイズされたバージョンとアップグレードされたバージョンが調整されています。 • レビュー済みかつ保持済み：アップグレードから更新されていないカスタマイズ。 • レビュー済みかつ復元済み：アップグレードに基づいて破棄されたカスタマイズと更新されたレコード。 詳細については、「スキップされたレコードリストを処理する」を参照してください。
処分	選択したアップグレード中にこのファイルに対して実行されたアクション。 • 挿入済み：新しいレコードが挿入されました。 • 更新済み：レコードが更新されました。 • 削除済み：レコードが削除されました。 • スキップ済み：カスタマイズを保持するためにこのレコードは変更されませんでした。 • 復元済み：このレコードはベースバージョンに戻されました。 • テーブルが見つかりませんでした：このレコードを含むテーブルが見つかりませんでした。 • 未変更：前回のリリースからベースラインコンポーネントが変更されていないため、このレコードは変更されませんでした。 • スキップされた手動結合：更新には手動での介入が必要なため、このレコードは変更されませんでした。

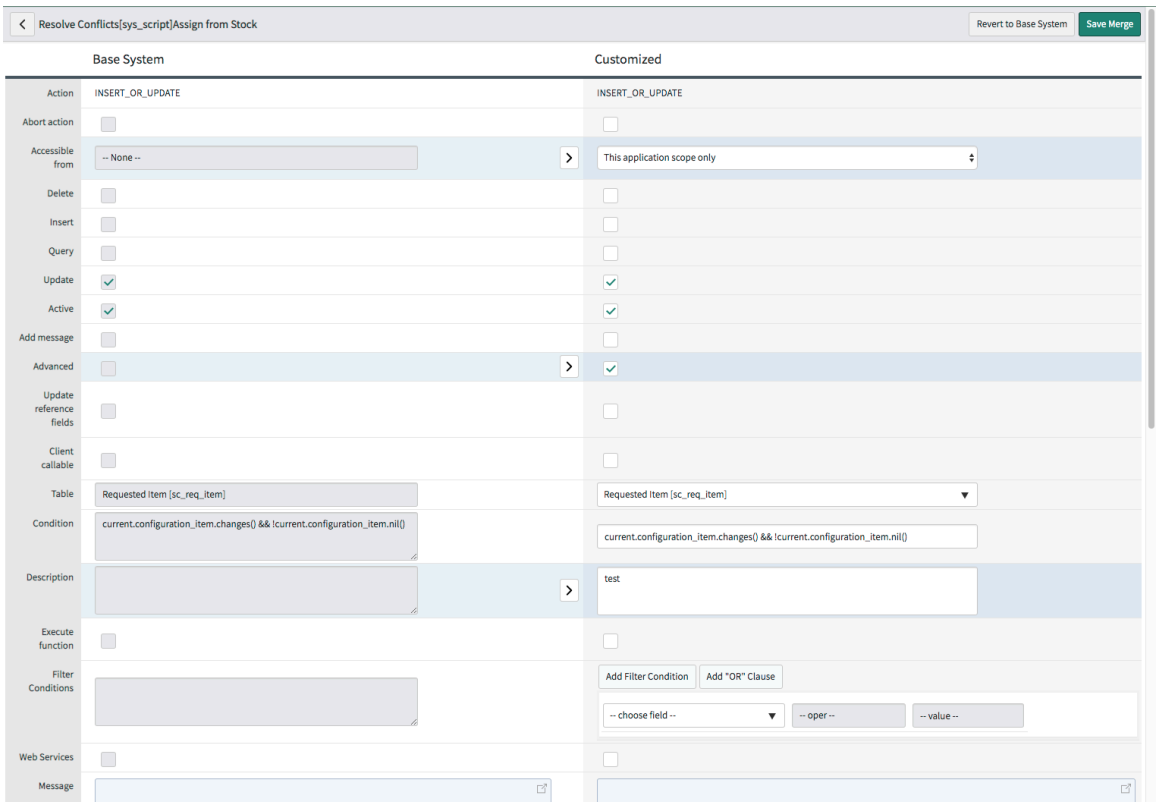
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレードの詳細フォームの詳細 (続く)

フィールド	入力値
	• 1 回適用：1 回適用フォルダー内の xml ファイルから更新が既に適用されているため、このレコードはスキップされました。 • 最新でない：システムによって適用された変更 、ただしこの変更が後で同じアップグレード中に上書きされました。
タイプ	レコードタイプ (スクリプトインクルードなど)。
ターゲット名	スキップされたレコードの名前 (該当する場合)。
更新セット	未使用
プラグイン	このレコードを含むプラグイン。
テーブル	このレコードを含むテーブル。

競合の解決フォーム

競合の解決フォームで、レコードのベースシステムバージョンとカスタマイズされたバージョンを比較して相違を調整します。



フィールド

このフォームに表示されるフィールドは、調整するレコードのタイプによって異なります。左の列には、アップグレードの一部である提案された変更を含む、ベースシステムのレコードフィールドが表示されます。右側の列には、カスタマイズされたレコードのフィールドが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード計画の準備

次のタスクを実行して、アップグレードで使用するアップグレード計画を準備します。

アップグレード計画のビルド

アップグレード計画をビルドし、アプリケーションをアップグレード計画にパッケージ化することで、シームレスで迅速なアップグレードを実現します。

始める前に

注: アップグレード計画をビルドするには、インスタンスを利用可能な最新バージョンにアップグレードしてください。インスタンスのアップグレードごとにアップグレード計画を作成することをお勧めします。アップグレード計画のターゲットバージョンは、インスタンスバージョン (パッチとホットフィックスを含む) とまったく同じである必要があります。新しいインスタンスのアップグレードに、以前作成したアップグレード計画を使用することはできません。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [アップグレードセンター] > [管理] > [プロパティ] > [アップグレード計画プロパティ]に移動します。

   注: 開発インスタンスをビルダーインスタンスとして設定することをお勧めします。

2. [すべて] > [アップグレードセンター] > [アップグレード計画]に移動します。

   注: [アップグレードモニター] ページを表示している場合は、[アップグレード計画の管理] をクリックします。

   [アップグレード計画] リストビューが表示されます。

3. [ビルド] をクリックして、アップグレード計画の構築を開始します。
   アップグレード計画は、デフォルトではアプリのインストールのみを取り込み、アプリリポジトリに公開します。詳細については、「アップグレード計画の概要」で「Upgrade Plan background operations (アップグレード計画のバックグラウンド操作)」セクションを参照してください。

   注: インスタンス内のすべてのアプリケーションが、アプリリポジトリに公開する準備ができていることを確認します。

   どの時点でも持つことができるアップグレード計画は 1 つのみです。
   アップグレード計画の構築を開始するための最終確認メッセージが表示されます。変更中のアプリケーションがある場合は、変更が行われてからアップグレード計画を構築する必要があります。GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS プロパティを有効にしている場合は、残りのスキップされたレコードのレビューを完了するための警告メッセージが表示されます。

4. [アップグレード計画を構築] をクリックします。
   アップグレード計画のビルドが開始されます。

5. ビルドが完了したら、[[プランのアップグレード] に移動] をクリックします。

   注: アップグレード計画の実行の詳細を表示する場合は、[詳細を表示] をクリックします。警告が表示された場合は、実行の詳細を確認してエラーを把握することをお勧めします。

   アップグレード計画が開き、アップグレード計画アイテムのリストが表示されます。

6. オプション: アップグレード計画アイテムを手動で追加する場合は、[新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** アップグレード計画に手動で追加するアプリケーションまたはプラグインは、すでにインスタンスにインストールされ、有効になっている必要があります。

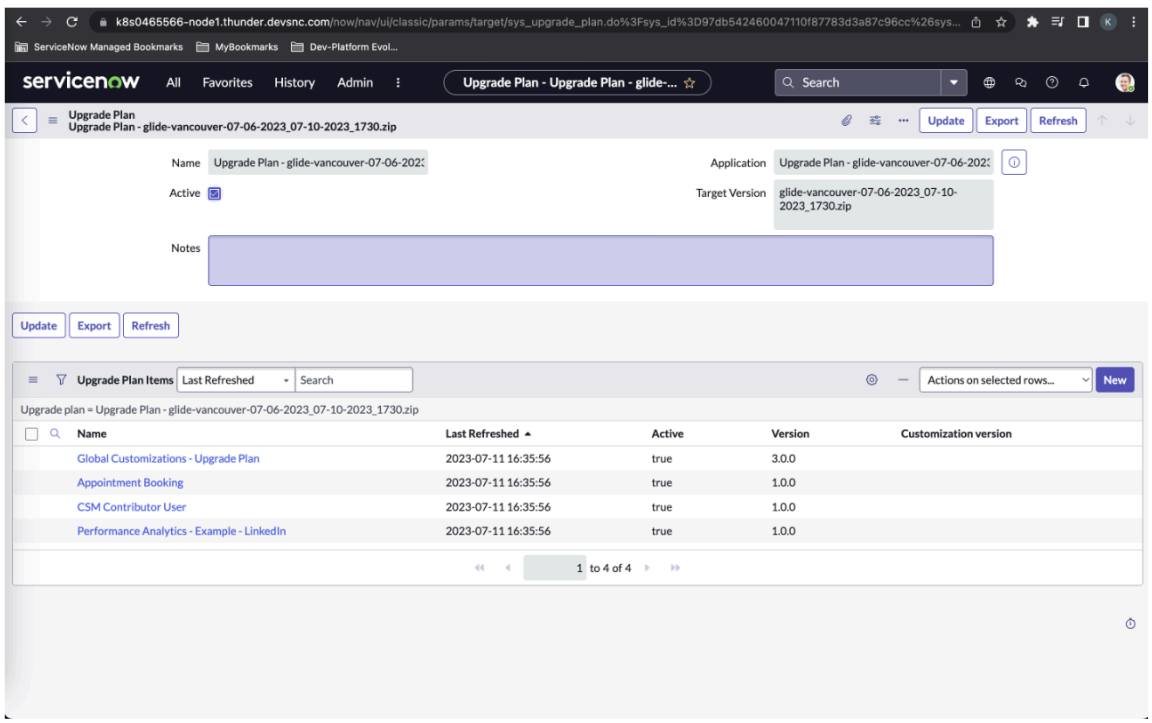
アップグレード計画の一部から任意のアップグレード計画アイテムをスキップする場合は、選択したアップグレード計画アイテムを false に設定します。

7. オプション: [リフレッシュ] をクリックして、アップグレード計画に対する最近の変更をすべて取得します。

> **注:** この手順は、アップグレード計画に既存のアプリケーションまたはプラグインの更新がある場合にのみ適用されます。アップグレード計画がすでに公開されている場合は、更新するたびに再公開する必要があります。

8. アップグレード計画を公開するには、[公開] をクリックします。
詳細については、「アップグレード計画の概要」で「Upgrade Plan background operations (アップグレード計画のバックグラウンド操作)」セクションを参照してください。

> **注:** アップグレード計画を公開する前に、必要なすべてのアプリケーションとプラグインをインストールします。GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS プロパティを true に設定した場合は、アップグレード計画を公開する前に、スキップされたすべてのレコードを解決する必要があります。アップグレード計画を削除する場合は、[削除] をクリックします。[削除] オプションは、まだ公開されていないアップグレード計画に対してのみ使用できます。



これで、コンシューマーインスタンスにアップグレード計画をインストールする準備ができました。

アップグレード計画の更新

アップグレード計画を更新して、最近インストールしたすべてのプラグインとアプリケーションをアップグレード計画にパッケージ化します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

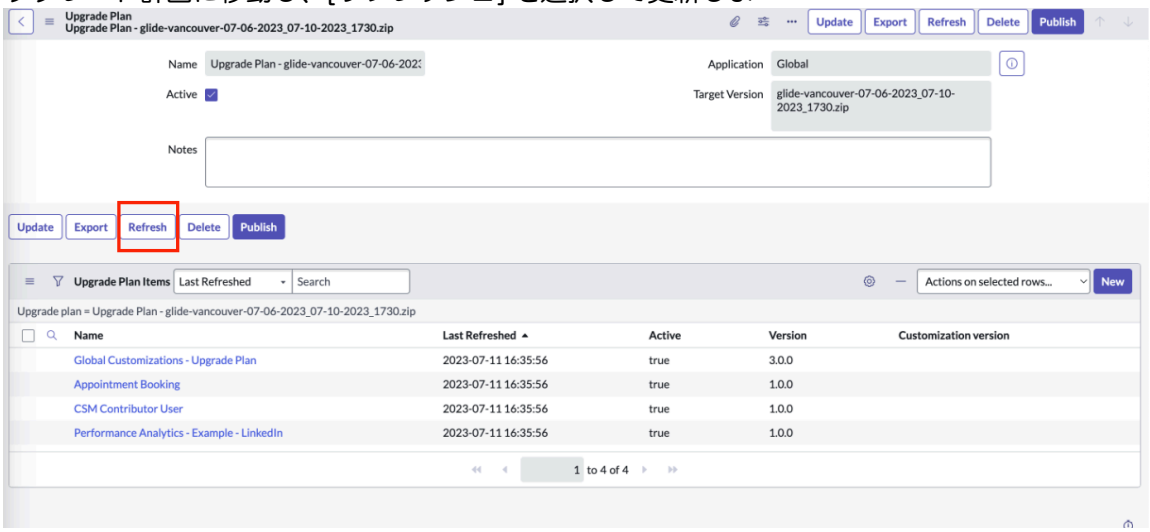
手順

1. 必要なアプリケーションとプラグインに移動し、[有効化] を選択してインストールします。

   注: これは、アップグレード計画が公開された後でも行うことができます。

   プラグインの有効化が開始され、正常にインストールされます。

2. アップグレード計画に移動し、[リフレッシュ] を選択して更新しま



   す。
   [アップグレード計画を更新] 確認メッセージが表示されます。

3. アップグレード計画が更新された後、[[プランのアップグレード] に移動] を選択します。

   注: 更新されたアップグレード計画を公開する必要があるため、[公開] ボタンは引き続き表示されます。

   最近インストールしたプラグインとアプリケーションが [アップグレードプランアイテム] 関連リストに表示されます。

アップグレード計画のインストール

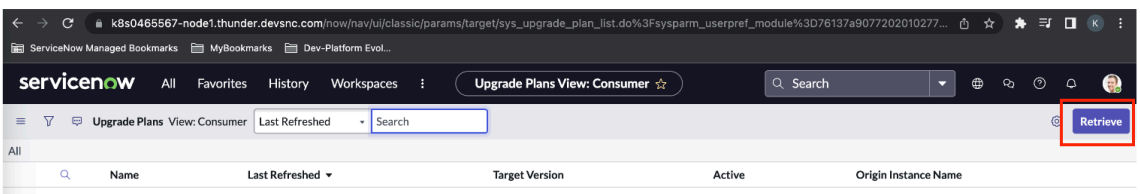
コンシューマーインスタンスにアップグレード計画をインストールして、アップグレードを実装します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [アップグレード計画]に移動します。
   アップグレード計画のリストビューが表示されます。
2. [取得] を選択してアップグレード計画を検索します。

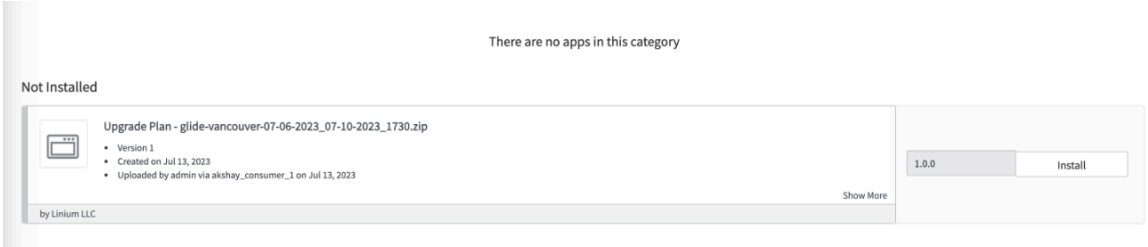


3. アップグレード計画を名前で検索します。
4. オプション: [すべて] > [会社のアプリケーション]に移動して更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** この手順は、自社のアップグレード計画の必要なバージョンが見つからない場合にのみ適用されます。

5. 前の手順を繰り返して、アップグレード計画の最新バージョンを表示します。
6. [インストール] を選択して、インスタンスにアップグレード計画をインストールします。



> **注:** コンシューマーインスタンスにインストールした後にビルダーインスタンスのアップグレード計画に変更を加えた場合は、アップグレード計画を最新バージョンに更新します。

アップグレード計画によるアップグレードの準備

すべてのアプリケーションとプラグインをアップグレードで実装する準備ができていることを確認して、アップグレード計画を使用してインスタンスのアップグレードを準備します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [アップグレード計画]に移動します。
   インストールされているアップグレード計画がリストに表示されます。
2. アップグレード計画を選択します。
   アップグレード計画とそのすべての構成がフォームビューに表示されます。
3. [プランのアップグレード] のコンテキストメニューで [リフレッシュ] を選択して、すべてのアプリケーションとプラグインをアップグレードで実装する準備ができていることを確認します。
   いずれかのアイテムにエラーがある場合は、それらを修正して再処理手順に従います。

   > **注:** アップグレードを続行するには、[アップグレードプランアイテム] 関連リストのすべてのアプリケーションとプラグインが [準備完了] ステータスである必要があります。[インストール済み] ステータスのアプリケーションまたはプラグイン、エラー、またはその最新バージョンは、アップグレードプロセス中に考慮されません。

   これで、アップグレード計画を実装する準備ができました。
4. 既存のアップグレード計画を、アップグレード中のみに制限されることなく任意のタイミングでインスタンスに適用します。

   [エクスポート] ボタンを使用して、アップグレード計画をバッチインストール形式でエクスポートすることもできます。詳細については、「CI/CD - POST /sn_cicd/app/batch/install」を参照してください。
5. オプション: アップグレードの完了後、失敗したアイテムをアップグレード計画に再インストールするには、[再インストール] を選択します。
   アップグレード計画の履歴を確認して、失敗の理由を確認することもできます。

   > **注:** このオプションを使用する必要があるのはアップグレード計画の中に失敗したアイテムがある場合のみです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: アップグレード計画アイテムのエラーが解決された後、[再処理] をクリックしてアップグレード計画を再処理します。

   注: この手順は、アップグレード計画にエラーアイテムがある場合にのみ適用されます。

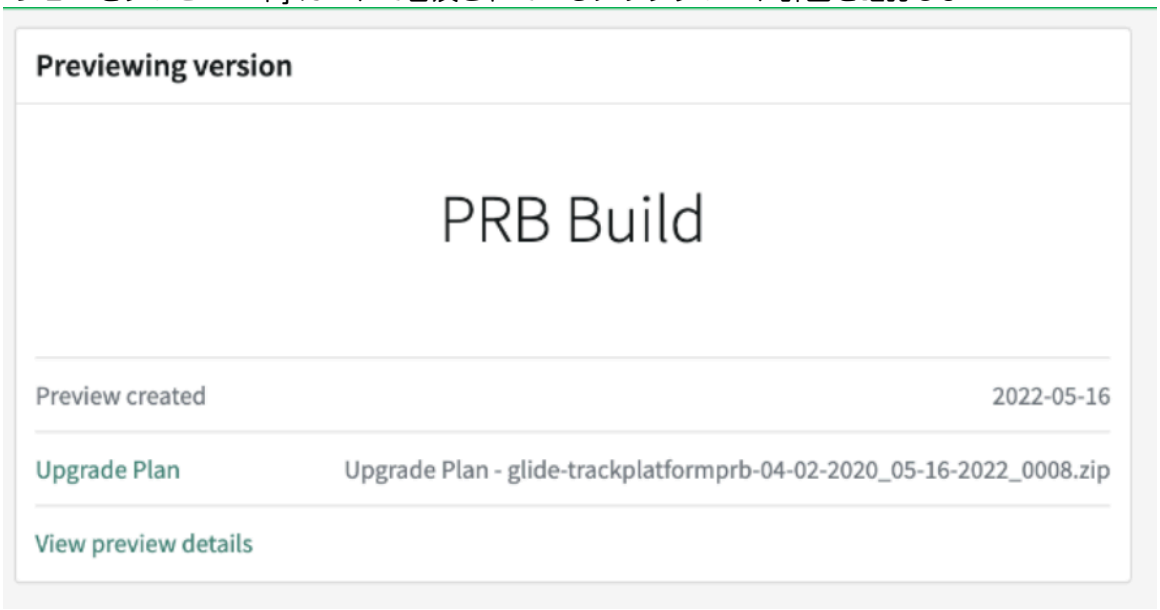
アップグレード計画のプレビュー

アップグレードで実施される前にアップグレード計画をプレビューします。アップグレード計画がインストールされると、アップグレード計画のプレビューが自動的に生成されます。

始める前に
必要なロール：admin

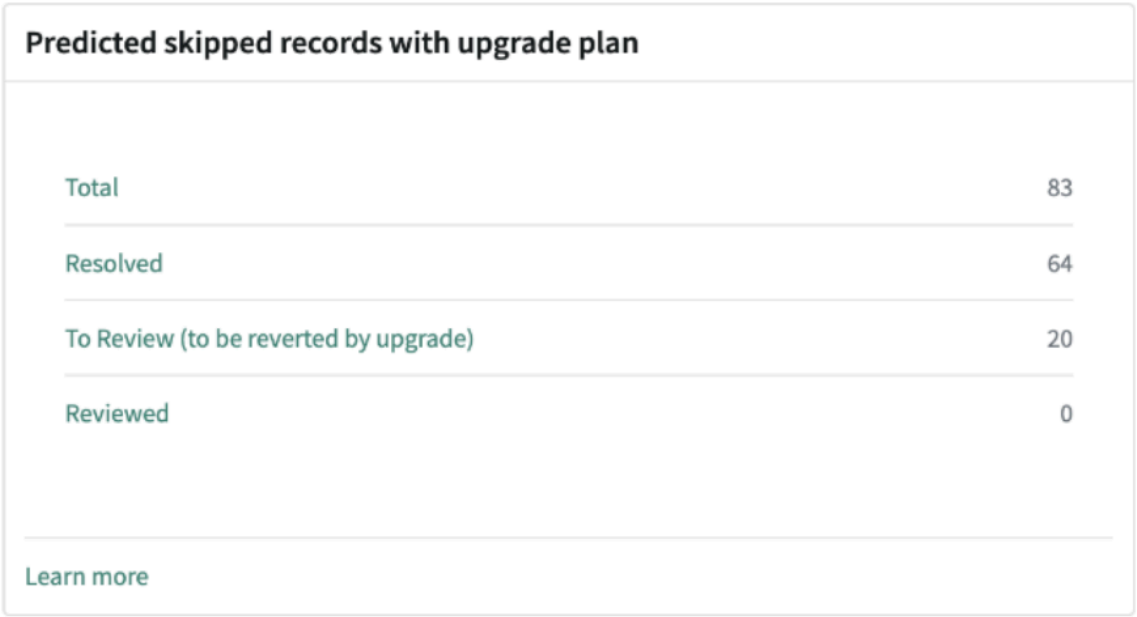
手順

1. [アップグレードプレビュー] ページに移動して、アップグレード計画をプレビューします。
2. [バージョンをプレビュー中] カードで言及されているアップグレード計画を確認します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オプション: アップグレード計画カードでスキップされると予測されるレコードを確認して、スキップされたレコードをプレビューします。



   - 合計：スキップされたレコードの合計
   - 解決済み：アップグレード計画に含まれているスキップされたレコード
   - レビュー済み：レビュー済みのスキップされたレコード

   注: この手順は、GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS プロパティを有効にしている場合にのみ適用されます。

アップグレードへのアップグレード計画の適用

選択したアップグレード計画をインスタンスのアップグレードに適用します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [アップグレードモニター] ページに移動して、選択したアップグレード計画がアップグレードで実装されていることを確認します。
   実行中のアップグレードにアップグレード計画が実装されている場合、[アップグレード計画のレビュー (Review upgrade plan)] リンクが [ターゲットバージョン] カードに表示されます。

   詳細については、「アップグレード計画の概要」で「Upgrade Plan background operations (アップグレード計画のバックグラウンド操作)」セクションを参照してください。

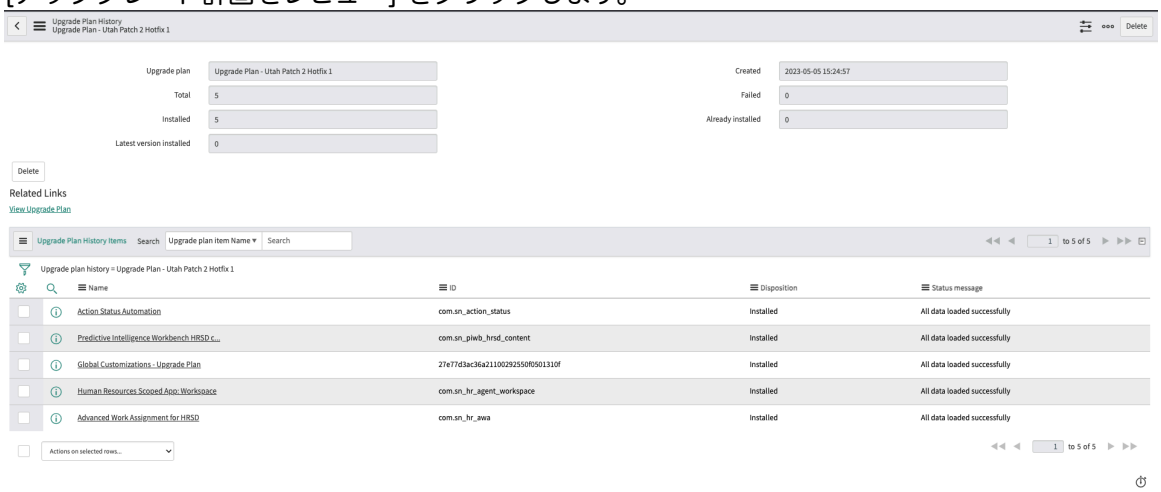
2. アップグレードが完了したら、[アップグレード期間] カードで実装されたアップグレード計画の日時を確認します。
   [アップグレード期間] カードの [アップグレード計画のレビュー (Review upgrade plan)] リンクを選択すると、アップグレード計画の履歴を確認できます。インストールされているすべてのアプリケーションとプラグイン、および失敗したアイテムが表示されます。
3. オプション: 下にスクロールして、アップグレード計画のあるスキップされたレコードを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 合計：スキップされたレコードの合計
- 解決済み：自動的に解決されたアップグレード計画の合計レコード
- レビュー対象 (To review)：手動でレビューするように残された合計レコード

注: この手順は、GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS プロパティを有効にしている場合にのみ適用されます。

4. オプション: アップグレードプラン履歴の概要を確認する場合は、[アップグレード期間] カードの [アップグレード計画をレビュー] をクリックします。



アップグレード計画でスキップされたレコードのレビュー

アップグレードの完了後にスキップされたレコードを確認します。

始める前に

注: このプロセスは、GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS プロパティを有効にしている場合にのみ適用されます。

必要なロール：admin

手順

1. アップグレードが完了したら、下にスクロールして、アップグレード計画でスキップされたレコードを確認します。
   - 合計：スキップされたレコードの合計
   - 解決済み：自動的に解決されたアップグレード計画の合計レコード
   - レビュー対象 (To review)：手動でレビューするように残された合計レコード

   注: アップグレード計画の使用後、グローバルアプリケーションが作成され、すべてのレコードがグローバルアプリケーションに移動します。グローバルアプリケーションを作成すると、すぐに新しい更新セットが表示されます。

   レビュー中であるかどうかにかかわらず、アップグレード計画によってキャプチャされた、スキップされたレコードを選択することはできません。カスタマイズが異なるインスタンスからのものである場合は、スキップされたレコードをレビューする必要があります。

2. [レビュー対象 (To review)] リンクを選択して、手動でレビューする必要があるレコードを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード履歴の確認

更新履歴モジュールは、インスタンスに対して行われたすべての更新を追跡します。このモジュールを使用して、古い更新または最近完了した更新バージョンの完全なレポートを表示することもできます。

- アップグレード履歴関連リスト：関連リストを使用して、アップグレードでスキップされたレコードを解決、追跡、およびレビューします。
- スキップされたレコードのビジュアルタスクボード (VTB) ビュー：VTB ビューを使用して、スキップされたレコードが含まれる以前のアップグレードのステータスを表示します。

関連リストを使用してスキップされたレコードをレビューする

別の関連リストを使用して、アップグレードでスキップされたレコードを解決、追跡、およびレビューします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [アップグレードセンター] > [アップグレード履歴]に移動します。
   アップグレードのリストが表示されます。
2. リストからアップグレードを選択します。
   システムアップグレードフォームが表示されます。
3. スキップされたレコードをレビューするには、次のいずれかの関連リストを選択します。

   レビュー対象のスキップされた変更の関連リスト

   [レビュー対象のスキップされた変更] 関連リストで追跡およびレビューすることで、スキップされた更新レコードを解決します。システムのアップグレード中にカスタマイズが上書きされないように、アップグレードプロセスはカスタマイズされたオブジェクトをスキップします (更新を適用しません)。詳細については、「スキップされた更新の解決と解決ステータスの設定」を参照してください。

   スキップされた変更のレビュー関連リスト

   [スキップされた変更のレビュー] 関連リストで、レビュー済みのスキップされたレコードリストを表示します。スキップされたレコードを選択してレビューし、[解決ステータス] を [未レビュー] 以外の値に設定すると、更新レコードは、[レビュー対象のスキップされた変更] 関連リストから [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。

   レビューするコピー関連リスト

   レビューするコピー関連リストには、レビューが必要なすべてのレコードがリストされます。

   レビュー済みのコピー関連リスト

   レビュー済みのコピー関連リストには、レビュー済みのすべてのレコードがリストされます。

   未変更のカスタマイズ関連リスト

   [未変更のカスタマイズ] 関連リストには、(カスタマイズによって) スキップされたが前回のアップグレードから変更されていないすべてのレコードがリストされます。詳細については、「カスタマイズを元に戻す」を参照してください。

   適用された変更関連リスト

   適用された変更リストには、このアップグレードで適用されたすべての変更がリストにされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レビューする要求結果関連リスト

システムのアップグレード中に、[要求ステータス] タブに確認して解決する必要がある結果が表示されます。

アップグレード詳細関連リスト

アップグレード詳細リストには、このアップグレードのすべてのアップグレードの詳細レコードがリストにされます。

注: [レビューするコピー] 関連リストおよび [レビュー済みコピー] 関連リストは、プラットフォーム固有の関連リストです。

アップグレード履歴関連リスト詳細

次の表に、アップグレード履歴モジュール内のすべての関連リストの各フィールドを示します。

関連リスト詳細

フィールド	入力値
ファイル名	関連リストごとにファイル名が異なります。 • レビュー対象のスキップされた変更関連リスト：スキップされたアップグレードの名前詳細レコード • レビュー済みのスキップされた変更関連リスト：レビュー済みのアップグレードの名前詳細レコード • レビューするコピー関連リスト：レビューが必要なレコードの名前 • レビュー済みコピー関連リスト：レビューされたレコードの名前 • 未変更のカスタマイズ関連リスト：未変更の sys_upgrade_history_log レコードの名前。アップグレードの詳細にアクセスしてコメントテキストを追加するか、解決ステータスを設定する場合に選択します。 • 適用された変更関連リスト：現在のアップグレードファイル名 • レビューする要求結果関連リスト：スキップされたアップグレードの名前詳細レコード • アップグレード詳細関連リスト：現在のアップグレードファイル名
処分	選択したアップグレード中にこのファイルに対して実行されたアクション。 • 挿入済み：新しいレコードが挿入されました。 • 更新済み：システムでこのレコードが更新されました。 • 削除：システムでこのレコードが削除されました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト詳細 (続く)

フィールド	入力値
	• スキップ済み：カスタマイズを保持するためにこのレコードは変更されませんでした。 • スキップされたエラー：このファイルにはアップグレードがありませんでしたが、別のスコープのシステムにレコードが既に存在するか、システムプロパティが存在するなどの理由でスキップされました。 注: これは、メンテナンスによってのみ編集できます。 • 復元済み：このレコードはベースバージョンに戻されました。 • テーブルが見つかりませんでした：このレコードを含むテーブルが見つかりませんでした。 • 未変更：前回のリリースからベースラインコンポーネントが変更されていないため、このレコードは変更されませんでした。 • スキップされた手動結合：更新には手動での介入が必要なため、このレコードは変更されませんでした。 • 1 回適用：1 回適用フォルダー内の xml ファイルから更新が既に適用されているため、このレコードはスキップされました。 • 最新でない：システムによって適用された変更 、ただしこの変更が後で同じアップグレード中に上書きされました。
優先度	スキップの原因となった競合の相対的な重要度。 注: ServiceNow は、ファイルタイプの重要性に基づいて、スキップされたレコードに優先順位を付けます。優先順位付けは次のように行われます。 • 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど • 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など • 優先度 3：レポートなど • 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど • 優先度 5 (最低優先度)：その他
理由	特定のレコードが [スキップされたエラー] 処理に移動された理由を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト詳細 (続く)

フィールド	入力値
解決	• レビュー済み • 保持済み • 復元済み
コメント	スキップされた更新を解決するプロセス中に、任意のレコードにコメントを追加するオプションがあります。たとえば、今後のレビュー担当者に対して実行したアクションを説明するコメントなどです。
ターゲット名	現在のファイルに対応するレコードの名前。
プラグイン	レコードを含むプラグイン。
タイプ	現在のファイルタイプ (ビジネスルールまたは UI ポリシー)。
テーブル	レコードを含むテーブル。

カスタマイズを元に戻す

システムのアップグレードでカスタマイズが上書きされないようにするため、アップグレードプロセスはカスタマイズされたオブジェクトの変更を自動的にスキップします。その後、ソフトウェアアップグレードには実装したい機能が含まれているため、カスタマイズを元に戻せます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

カスタマイズされたオブジェクトを識別するために、対応するレコードが顧客アップデート [sys_update_xml] テーブルに追加されます。テーブルには、カスタマイズされたすべてのオブジェクトの現在のバージョン情報が保持されます。アップグレードプロセスは、テーブル内にエントリのあるオブジェクトへの変更をスキップします。除外フィールドのみが変更されている場合、アップグレードプロセスはオブジェクトをスキップしません。

手順

1. [すべて] > [アップグレードセンター] > [アップグレード履歴]に移動します。
2. 目的のソフトウェアバージョンを選択します。
3. アップグレード詳細関連リストを [処分をスキップ **(Disposition is Skipped)]** でフィルタリングします。
4. オプション: 前回のアップグレード以降に変更されたオブジェクトのみを返すには、変更が **True** に別のフィルター条件を追加します。
5. 実装する更新レコードを選択します。
   [ファイルの差異] フィールドには、カスタマイズとデフォルトバージョンが比較されて表示されます。削除は赤で、追加は緑で、そして変更は黄色で強調表示されます。
6. [ベースシステムに戻る] をクリックして、カスタマイズされたオブジェクトをシステムのデフォルトバージョンで上書きします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 状態が [スキップ済み] から [復元済み] に変更されます。
- カスタマイズを元に戻した後、オプションで、[変更の再適用] をクリックしてカスタマイズを再適用する (元に戻す) ことができます。

スキップされた更新の解決と解決ステータスの設定

スキップされた各レコードの理由をレビューして、アップグレード後にスキップされた各更新を解決します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
更新を解決するには、カスタマイズを保持するか、ベースシステムの更新でカスタマイズを結合または上書きします。

注: カスタマイズされていて、前回のアップグレードからベースシステムで変更が行われていないオブジェクトは、ユーザーが操作する必要はありません。

オブジェクトをカスタマイズすると、対応するレコードが顧客アップデート [sys_update_xml] テーブルに追加され、カスタマイズされたすべてのオブジェクトの現在のバージョン情報が維持されます。アップグレードプロセスは、顧客アップデートテーブル内の現在のバージョンを持つオブジェクトへの変更をスキップします。手順に従うときは、次のいずれかのアクションを実行します。

- 変更せずにカスタマイズを保持します。
- 更新されたオブジェクトの変更を結合してカスタマイズを保持します。
- カスタマイズされたオブジェクトを更新されたバージョンに戻します (つまり、カスタマイズを上書きします)。
- スキップを確認し、オブジェクトに対してアクションを実行しません。

注: デフォルト以外の更新セットで変更をキャプチャする場合は、スキップされたアイテムの一部としてレビューする際に、変更するアイテムのアプリケーションスコープコンテキストにいることを確認してください。別のスコープにいる場合は、更新セットに異なるスコープのアイテムが存在することになる可能性があります。

手順

1. [すべて] > [アップグレードセンター] > [アップグレード履歴]に移動します。
2. 目的のソフトウェアバージョンを選択します。
3. [レビュー対象のスキップされた変更] 関連リストで、解決する更新レコードを選択します。
   「関連リストを使用してスキップされたレコードをレビューする」を参照してください。
4. 変更のリストをレビューします。
   テキストフィールドの場合は、フィールドをクリックして差分/結合ツールを開くことができます。

   差異を表示するには、テキストボックスをクリックして、詳細な差異を表示して編集します。
5. 次のいずれかの操作を実行します。

   たとえば、今後のレビュー担当者にアクションを説明するために、任意のレコードにコメントを追加するオプションがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レビュー対象のスキップされた変更の関連リスト

フィールド	入力値
カスタマイズされたレコードは、更新せずに、そのまま保持してください。	変更を確認した後、[解決ステータス] を [レビュー済みかつ保持済み] に設定します。 レコードがレビュー対象のスキップされた変更の関連リストからスキップされた変更のレビュー関連リストに移動します。
更新されたオブジェクトの変更を結合してカスタマイズを保持します。	**a.** [競合の解決] をクリックして、競合の解決フォームに移動します。 **b.** 違いをレビューします。 **c.** フィールドを結合するには、次の手順を実行します。 ▪ フィールドの右矢印ボタンをクリックします。 ▪ テキストボックスをクリックして、詳細な差異を表示して編集します。 ▪ 該当するすべてのフィールドを結合したら、[結合] をクリックします。 カスタマイズの変更を結合すると、次のことが行われます。 ◦ [解決ステータス] が [レビュー済みかつ結合済み] に変わります。 ◦ レコードが [レビュー対象のスキップされた変更] から [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。
カスタマイズを破棄し、このアップグレードのベースシステムと一致するようにレコードを更新します。	変更を確認したら、[ベースシステムに戻る] をクリックします。 ◦ 状態が [スキップ済み] から [復元済み] に変更されます。 ◦ [解決ステータス] が [レビュー済みかつ復元済み] に変わります。 ◦ 顧客アップデートレコードが作成されます。 ◦ レコードが [レビュー対象のスキップされた変更] から [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。 **注:** カスタマイズを元に戻した後、いつでも [変更の再適用] をクリックしてカスタマイズを再適用することができます。
スキップを確認し、オブジェクトに対してアクションを実行しません。	変更を確認したら、[解決ステータス] を [レビュー済み] に設定します。レコードが [レビュー対象のスキップされた変更] から [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力値
後で決定するためにスキップされたリストに残します。レコードをレビューしていないことに注意してください。	[解決] リストから [未レビュー] を選択して、この競合の処理方法に関する決定を保留します。レコードは [レビュー対象のスキップされた変更の関連リスト] に留まります。

6. [更新] をクリックします。
7. このプロセスを繰り返して、リスト内の各更新レコードを解決します。

タスクの結果

[解決ステータス] が [未レビュー] であるか、解決セットのないスキップ済み更新のみが、レビュー対象のスキップされた変更の関連リストに表示されます。[解決ステータス] を [未レビュー] または [なし] 以外の値に変更すると、スキップされた更新がリストから削除され、スキップされた変更のレビュー関連リストに移動されます。

スキップされたレコードのビジュアルタスクボード (VTB)

ビジュアルタスクボード (VTB) ビューを使用して、スキップされたレコードが含まれる以前のアップグレードのステータスを表示します。アップグレード履歴レコードは、実行されるアップグレードごとに作成されます。

履歴レポートを表示するには、[アップグレードセンター] > [アップグレード履歴]に移動します。リストからアップグレードを選択すると、アップグレード履歴の詳細を表示できます。スキップされたレコード **VTB** 関連リンクをクリックして、VTB でスキップされたレコードを表示して管理します。

注: スキップされたレコード **VTB** 関連リンクは、バージョンアップグレードのスキップされたレコードがある場合にのみ表示されます。

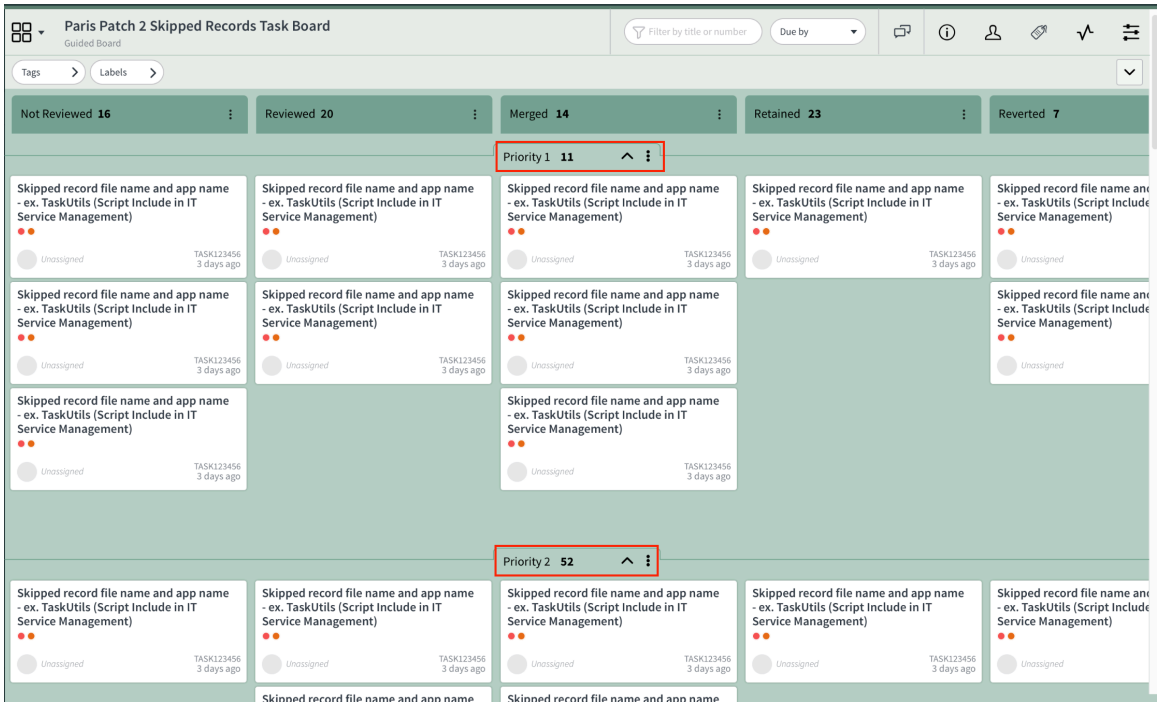
アップグレード履歴の VTB の詳細

フィールド	説明
未レビュー	レビューされていないタスク
レビュー済み	レビューされていないタスク
結合済み	古い変更と新しい変更の両方があるタスク
保持済み	最新のアップグレードからの更新を保持しているタスク
復元済み	ベースシステムへの変更を元に戻したタスク

スキップされたレコードは、ファイルタイプの重要性に基づいてが優先順位が付けられます。優先順位付けは次のように行われます。

- 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど
- 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など
- 優先度 3：レポートなど
- 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど
- 優先度 5 (最低優先度)：その他

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アップグレード履歴タスクフォーム

アップグレード履歴タスクフォームを使用して、スキップされたレコードタスクに関する情報を更新できます。

スキップされたレコードタスクを変更するには、VTB 上のタスクのタスク番号リンクをクリックします。

アップグレード履歴タスクフォーム詳細

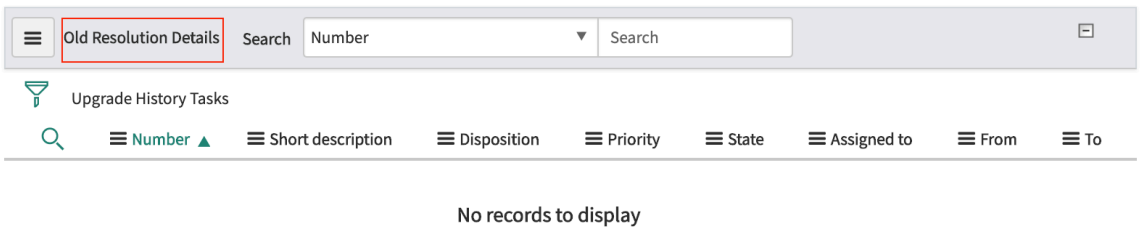
フィールド	説明
簡単な説明	タスクに関する説明
優先度	ファイルタイプの重要性に基づく、スキップされたレコードの優先順位付け。優先順位付けは次のように行われます。 • 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど • 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など • 優先度 3：レポートなど • 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど • 優先度 5 (最低優先度)：その他
処分	タスクボードはスキップされたレコードのみを対象とするため、処分はスキップされます。カスタマイズを保持するためにこのレコードは変更されませんでした。
タイプ	優先度レベルを決定するファイルのタイプ。
状況	ファイルのステータス。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード履歴タスクフォーム詳細 (続く)

フィールド	説明
	• 未レビュー：レビューされていないタスク • レビュー済み：レビュー済みタスク • 結合済み：古い変更と新しい変更の両方があるタスク • 保持済み：最新のアップグレードからの更新を保持しているタスク • 復元済み：変更内容がベースシステムに復元されたタスク
作業メモ	スキップされたレコードタスクに関するメモ
更新	スキップされたレコードタスクを更新するボタン
競合の解決	差異を確認して競合を解決するボタン
ベースシステムに戻る	カスタマイズを元に戻すボタン
削除	スキップされたレコードタスクを削除するボタン

[以前の解決の詳細] 関連リストには、以前のアップグレードバージョンで実行されたアクションが表示されま



す。

以前の解決の詳細関連リスト

フィールド	説明
番号	以前のアップグレードバージョンでいくつかのアクションが実行された、スキップされたファイルのタスク番号。
簡単な説明	タスクに関する説明
処分	前回のアップグレード時にこのファイルに対して実行されたアクション
優先度	ファイルタイプの重要性に基づく、スキップされたレコードの優先順位付け。優先順位付けは次のように行われます。 **1.** (最高の優先度)：xml コンテンツ **2.** スクリプトまたは script_plain **3.** HTML コンテンツ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以前の解決の詳細関連リスト (続く)

フィールド	説明
	4. sys_ui_form_section、sys_ui_related_list、または sys_choice_set **5.** (最低の優先度)：その他
状況	ファイルのステータス。 • 未レビュー：レビューされていないタスク • レビュー済み：レビュー済みタスク • レビュー済みかつ結合済み：レビュー済みで、古い変更と新しい変更の両方があるタスク • レビュー済みかつ保持済み：レビュー済みで、最新のアップグレードからの更新が保持されているタスク • レビュー済みかつ復元済み：レビュー済みで、ベースシステムへの変更が元に戻されたタスク
担当者	割り当てられたユーザーの名前
送信元	過去の前のバージョン
宛先	過去の現行バージョン

[以前の解決策] 関連リスト

[以前の解決策] 関連リストには、選択してスキップされたレコードの履歴が表示されます。以前のアップグレードで選択してスキップされたレコードで、どのような解決が行われたかを確認できます。

アップグレード履歴タスクフォーム詳細

フィールド	説明
ファイル名	スキップされたレコードの名前。
処分	関連リストはスキップされたレコードのみを対象とするため、処分はスキップされます。
優先度	ファイルタイプの重要性に基づく、スキップされたレコードの優先順位付け。優先順位付けは次のように行われます。 • 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど • 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など • 優先度 3：レポートなど

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード履歴タスクフォーム詳細 (続く)

フィールド	説明
	• 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど • 優先度 5 (最低優先度)：その他
解決	以前のアップグレードで行われた解決
ターゲット名	テーブルと sys_id を含む基礎となる名前の sys_update_name ではなく、UI に表示されるレコードの名前
タイプ	優先度レベルを決定するファイルのタイプ。
テーブル	スキップされたレコードが属するテーブル。

VTB ビューのデフォルトラベルを更新する

色分けされたラベルを使用して、VTB のタスクボードでスキップされたレコードをフィルタリングします。各製品に色を割り当てることで、スキップされたレコードをフィルタリングできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [アップグレードセンター] > [アップグレード履歴]に移動します。
2. リストからアップグレードを選択します。
   システムアップグレードフォームが表示されます。
3. スキップされたレコード **VTB** 関連リンクをクリックして、VTB でスキップされたレコードの解決ステータスを表示します。

   注: スキップされたレコード **VTB** 関連リンクは、バージョンアップグレードのスキップされたレコードがある場合にのみ表示されます。

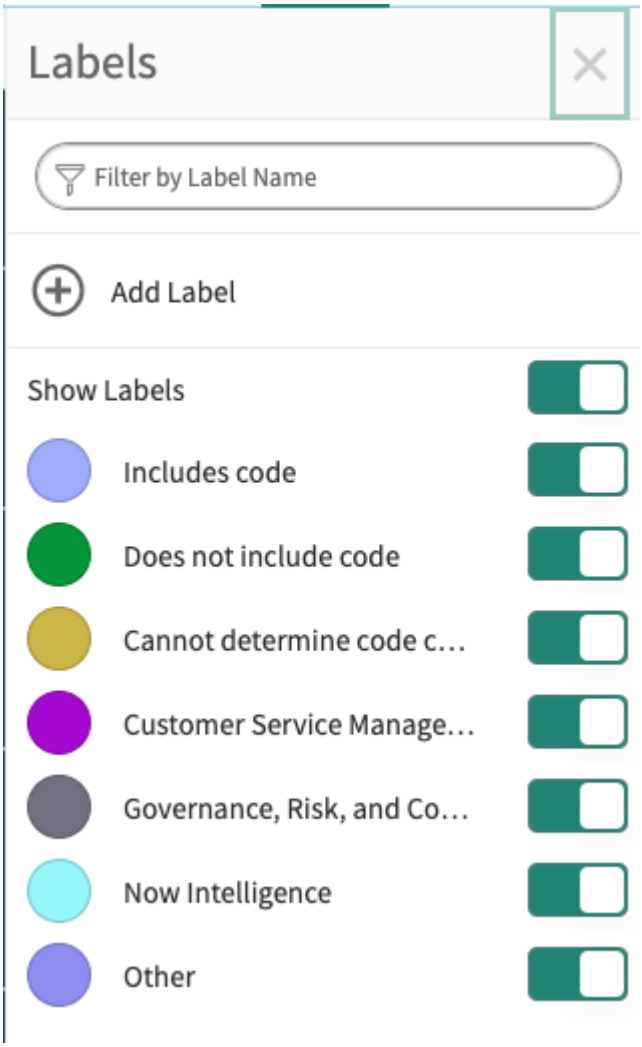
   スキップされたレコードの解決ステータスの VTB ビューが表示されます。
4. [ラベル] をクリックすると、デフォルトのラベルが表示されます。
   デフォルトのラベルは、 [コードを含める]、 [コードを含めない]、および [その他] カテゴリで構成されます。

   注: [コードを含める] および [コードを含めない] カテゴリは、スキップされたレコードのコードに変更があるかどうかを示します。すべての製品がラベルの [その他] カテゴリに分類されます。製品ラベルには異なる色が割り当てられます。タスクは、製品のラベルの色に基づいて割り当てられます。

5. オプション: ラベルを追加する場合は、[ラベルを追加] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作成するラベルの名前を入力します。カラーサークルをクリックして、ラベルの色を変更すること



もできます。

> **注:** 新しいラベルと色は現在のビジュアルタスクボードに対してのみ保存され、次の更新されたボードにはロールオーバーされません。次の更新されたボードに新しいラベルの更新を表示するには、[アップグレードセンター] > [管理] > [プロパティ] > [アップグレードセンター **VTB** ラベル]に移動します。必要に応じて色を設定すると、更新された色は次に生成されるボードから表示されるようになります。

次のタスク

VTB でスキップされたレコードをクリックして、タスクを更新します。詳細については、「アップグレード履歴タスクフォーム」を参照してください。

インポート履歴を表示する

[自分のアプリケーションのインポート履歴] モジュールにアクセスして、インポート履歴を表示します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [自分のアプリケーションのインポート履歴]に移動します。
   インスタンスのインポート履歴レコードリストが表示されます。
2. リストからいずれかのインポートを選択すると、そのインポートの詳細が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sys_upgrade_history レコードのフォームビューが表示されます。

> **注:** ソースコントロールからのインポート方法の詳細については、「ServiceNow Studio」を参照してください。インポートが完了したら、[自分のアプリケーションのインポート履歴] モジュールを使用してインポート履歴を表示します。

プラグインと履歴レコードへのクイックアクセス

プラグイン、アプリケーションのインストール履歴レコード、および更新セットのコミット履歴レコードに直接アクセスすることで、移動時間を短縮できます。プラグインと履歴レコードのフィルターは、プラグインと履歴レコードのビューに自動的に実装されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

プラグインとアプリケーションのインストール履歴レコード

1. [システム定義] > [プラグインのインストール履歴]に移動します。
2. プラグインまたは履歴レコードを選択して、それらに直接アクセスします。

更新セットのコミット履歴レコード

1. [システムアップデートセット] > [コミットする更新セット]に移動します。
2. いずれかの更新セットを選択すると、その更新セットのコミット履歴が直接表示されます。

アップグレード履歴ログを確認する

アップグレード関連のすべてのログを database-upgrade_<timestamp>.log という名前の個別のファイルに抽出することで、処理時間を短縮することができます。ファイルを圧縮して、アップグレード履歴に添付することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アップグレードが開始されると、アップグレードログメッセージが localhost_log ファイルと database-upgrade_<timestamp>.log ファイルの両方に書き込まれます。アップグレードが完了すると、database-upgrade_<timestamp>.log ファイルがアップグレード履歴テーブルにアップロードされます。

手順

1. [すべて] > [システムログ] > [ユーティリティ]に移動します。

   > **注:** この手順を実装して、アップグレードが完了したあとにのみ、抽出された database-upgrade_<timestamp>.log ファイルを作成できます。

2. [ノードログファイルのダウンロード] をクリックします。
   database-upgrade_<timestamp>.log ファイルがログファイルのリストに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** localhost_log ファイルはすべてのログで構成されます。database-upgrade_<timestamp>.log ファイルは、アップグレードに関連するログのみで構成されます。
>
> database-upgrade_<timestamp>.log ファイルは、`glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` プロパティが True に設定されている場合にのみ表示されます。デフォルトでは、`glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` が True に設定されています。

3. [アップグレードセンター] > [アップグレード履歴]に移動します。
   アップグレードのリストが表示されます。
4. リストから必要なアップグレードをクリックします。
   database-upgrade_<timestamp>.log ファイルがアップグレードに自動的に添付されているのを確認できます。

> **注:** database-upgrade_<timestamp>.log ファイルは、`glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` プロパティが True に設定されている場合にのみ添付されます。デフォルトでは、`glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` が True に設定されています。

5. 圧縮された database-upgrade_<timestamp>.log ファイルをダウンロードします。

> **注:** ダウンロード時間を減らすために、database-upgrade_<timestamp>.log ファイルは圧縮されています。

アップグレードセンターの管理

管理モジュールには、アップグレードのリスクとスキップされたレコードルールの実行に関する情報が含まれています。

アップグレードのリスク管理

スキップされたメタデータファイル内に複数のカスタマイズが存在しているために発生する可能性のある競合が、メタデータファイルのフォームページ上の新しい UI メッセージで通知されます。

アップグレード中に生じる主な競合領域の 1 つは、ServiceNow® によってリリースされたがカスタマイズされている、スキップされたメタデータファイルに関する競合の解決です。これらの競合は、複数のユーザーが同じファイルを更新することで発生します。ServiceNow は、ユーザーがカスタマイズしてきたファイル内のコードを更新する場合があります。アプリケーションまたはプラグインをインストールするたびに、要件に応じてユーザーがカスタマイズすることがよくあります。次回のアップグレード時に、以前のカスタマイズしだいでは、複数のレコードがスキップされる可能性があります。

> **重要:** 次のアップグレードで競合する可能性のある、高リスクおよび中リスクのスキップされたメタデータファイルは、変更しないでください (可能な場合)。どうしても変更が必要な場合には、ファイルを編集できます。

UI メッセージの目的は、アップグレードプロセス中に発生する可能性のある問題 (特に優先度の高いファイルが変更された場合) について通知することです。通知は、メタデータファイルのフォームページ上の UI メッセージ形式です。

UI メッセージは、ファイルの重大度によって異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

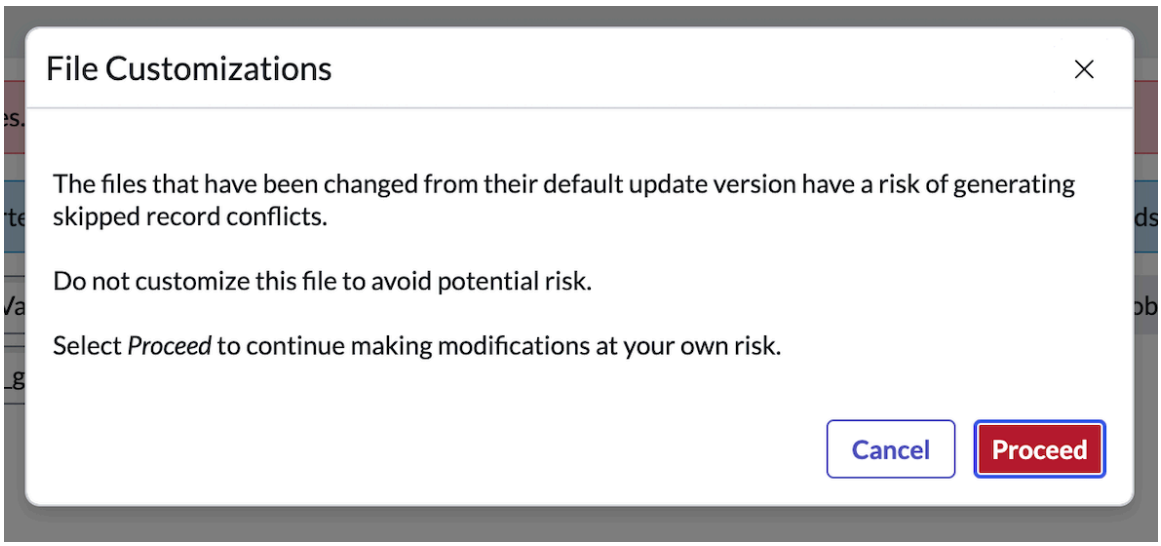
- 中リスクでカスタマイズされていない場合：カスタマイズされていない中リスクのファイルは、将来のリリースで更新される可能性があります。必要でない限り、これらのファイルを変更しないことをお勧めします。

  ⓘ Warning: This is a Medium Risk file that might get updated again in later releases. **Do not** alter this file unless necessary.

- 高リスクでカスタマイズされていない場合：カスタマイズされていない高リスクのファイルは、将来のリリースで更新される可能性があります。必要でない限り、これらのファイルを変更しないことをお勧めします。

  ⊗ Warning: This is a High Risk file that might get updated again in later releases. **Do not** alter this file unless necessary.

  注: どうしても変更が必要な場合は、これらのファイルの変更に進むことができます。次のモーダルが表示されます。



- 高リスクでカスタマイズ済み：カスタマイズされた高リスクのファイルは、将来のリリースで更新される可能性があります。競合を避けるために、ベースシステムに戻すことをお勧めします。

  ⊗ Warning: This is a High Risk file that might get updated again in later releases. Revert this record to **Base System** to reduce conflicts: See comparison

- 中リスクでカスタマイズ済み：カスタマイズされた中リスクのファイルは、将来のリリースで更新される可能性があります。競合を避けるために、ベースシステムに戻すことをお勧めします。

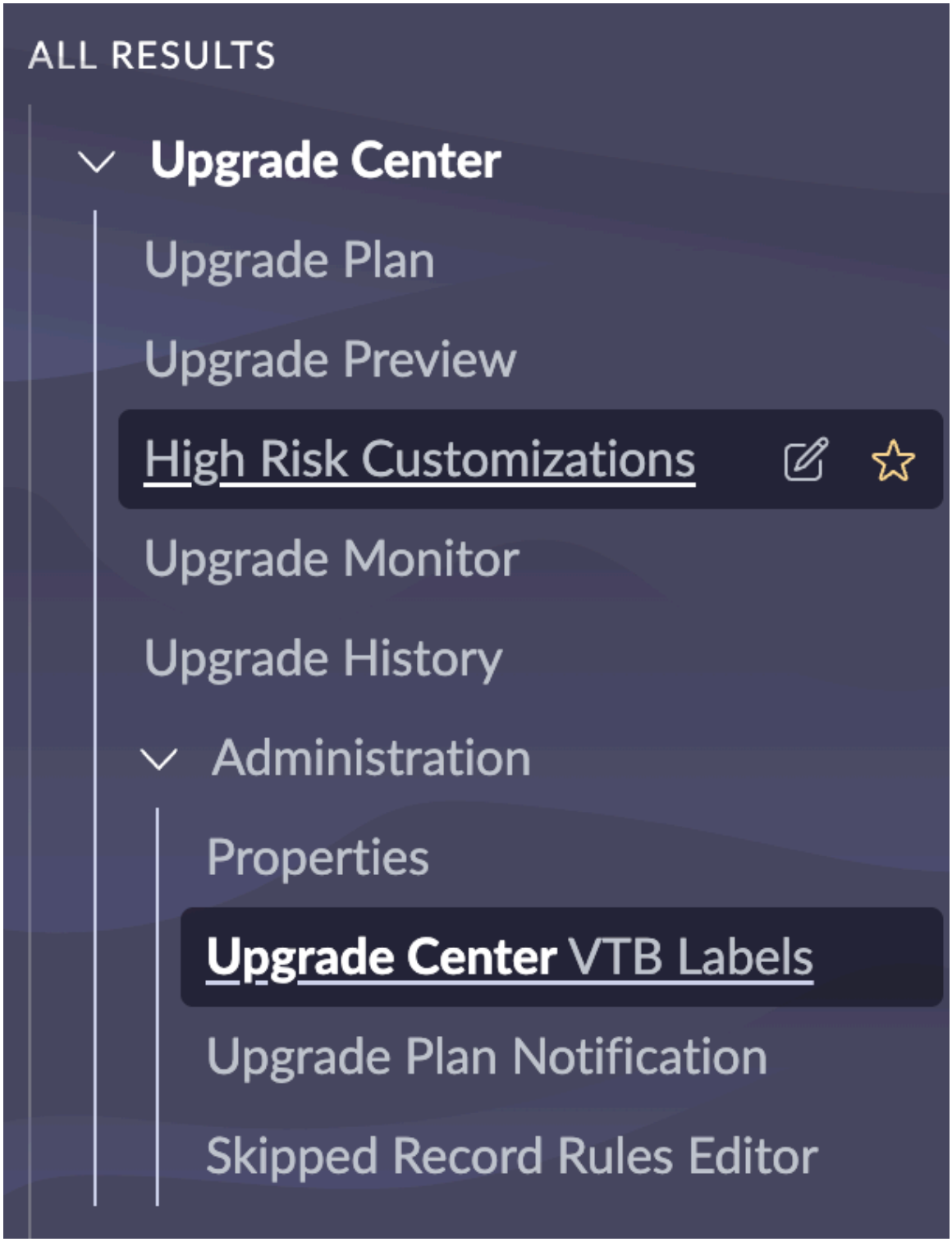
  ⓘ Warning: This is a Medium Risk file that might get updated again in later releases. Revert this record to **Base System** to reduce conflicts: See comparison

- リスクがなくカスタマイズもされていない：この条件に対する警告は表示されません。
- リスクはないがカスタマイズ済み：この条件に対する警告は表示されません。

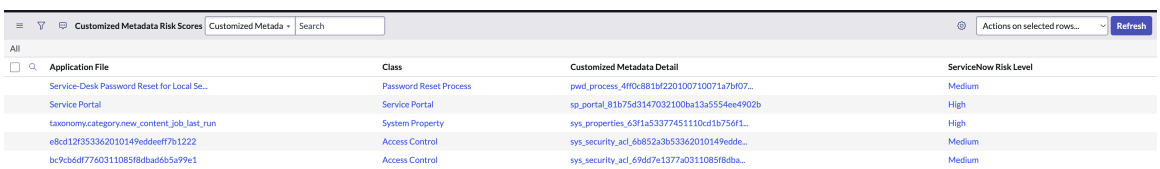
[高リスクのカスタマイズ] メニュー

[高リスクのカスタマイズ] メニューアイテムは、ServiceNow の高リスクおよび中リスクのファイルのうち、カスタマイズされているものを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



これらは v_metadata_customization_risk と呼ばれる仮想テーブルに格納され、設定された期間の後、またはリストビューで [リフレッシュ] を選択したときに更新されます。

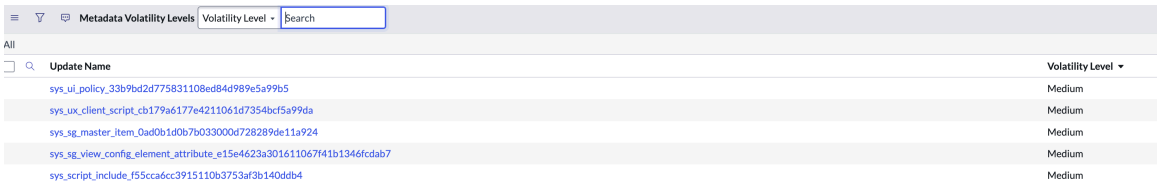


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクファイルストレージ

高リスクと中リスクのファイルは、新しい sys_metadata_volatility テーブルに保存されます。

> **注:** sys_metadata_volatility テーブルは変更しないことをお勧めします。このテーブルは、ファミリーをアップグレードするたびに自動的に更新されます。sys_metadata_volatility テーブルはナビゲーションバーのメニュー項目の一部ではありません。



> **注:** リスクは、特定のメタデータファイルが変更される可能性によって決定され、最近のリリースからの更新の傾向に基づいて予測されています。現在システムに存在しない可能性のある一部のファイルも、アプリ/プラグインの将来のインストールを考慮してテーブルに組み入れられます。

スキップされたレコードルールの作成

設定された条件に基づいてスキップされたレコードルールを作成し、アップグレード後にカスタマイズを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [アップグレードセンター] > [管理] > [スキップされたレコードルールエディター]に移動します。
   利用可能なルールのリストが表示されます。

   > **注:** デフォルトでは、いくつかの非アクティブなサンプルルールが提供されています。サンプルルールを使用する場合は、アクティブに設定できます。

2. [新規] を選択して、新しいスキップされたレコードルールを作成します。
   [スキップされたレコードルールをアップグレード] フォームが表示されます。

   > **注:** 新しいルールはデフォルトでアクティブになります。使用しない場合は、非アクティブにすることができます。

3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ルールの名前。
順序	ルールが実行される順序。 **注:** 順序番号は、最後に作成されたルール順序から自動的に増加します。
アクティブ	ルールをアクティブ化するためのオプション
条件	スキップされたレコードにルールが実装されるタイミングに関する条件。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: これらの条件は、レビューされていないスキップされたレコードにのみ適用されます。廃棄条件をスキップされたレコード以外に設定した場合、その条件は機能しません。
アクション	次の 4 つのアクションのいずれかを選択するオプション： ◦ 自分の変更を保持 (常に保持) ◦ 元に戻して非アクティブのままにする ◦ スキップされたレコードをユーザーにアサイン ◦ スキップされたレコードにタグをアサイン 注: 選択したアクションに基づいて、詳細情報を含むメッセージが表示されます。
コメント	設定する条件にコメントを追加します。

4. [送信] を選択します。
   新しいルールが利用可能なルールのリストに表示されます。

次のタスク
スキップされたレコードルールは、アップグレード中に自動的に実行することも、スキップされたレコードに対してオンデマンドで実行することもできるようになっています。詳細については、「スキップされたレコードルールの実行」を参照してください。

スキップされたレコードルールの実行

設定された条件に基づいてスキップされたレコードルールを実行し、アップグレードでスキップされたレコードを解決します。ルールは、アップグレード中に自動的に実行されるか、アップグレード後にオンデマンドで実行できます。

始める前に
必要なロール：admin

スキップされたレコードルールをオンデマンドで実行する

必要に応じて、スキップされたレコードでスキップされたレコードルールをオンデマンドで実行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [アップグレードセンター] > [管理] > [スキップされたレコードルールエディター]に移動します。
   利用可能なルールのリストが表示されます。

   注: デフォルトでは、いくつかの非アクティブなサンプルルールが提供されています。サンプルルールを使用する場合は、アクティブに設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 次のいずれかの方法を使用して、オンデマンドでルールを実行します。

オプション	ステップ
[今すぐ実行] の使用	a. 実行するルールをリストから選択します。 b. 構成リストのアクション項目から [今すぐ実行] を選択します。 注: [今すぐ実行]を選択すると、進行状況バーが表示され、ルール実行の進捗状況が表示されます。
[最新のアップグレード履歴を表示] を使用	a. [最新のアップグレード履歴を表示] タブを選択します。[システムアップグレード] フォームが表示されます。 注: スキップされたレコードルールは、最新のアップグレードでのみ実行されます。 b. フォームで [スキップされたレコードルールを実行] を選択します。 注: すべてのアクティブなルールが実行されます。このプロセスの使用中に、実行する特定のアクティブなルールを選択することはできません。

スキップされたレコードルールを自動的に実行する

スキップされたレコードのアップグレード中に、スキップされたレコードルールを自動的に実行します。

これらのルールは、アップグレードプロセス中にスキップされたレコードに対して自動的に実行されます。スキップされたレコードでのルール実行の予測は、[アップグレードプレビュー] モジュールの [スキップ] リスト予測カードでプレビューできます。

ルールの実行が完了すると、[アップグレードモニター] の [アップグレードサマリー]でサマリーを確認できます。

注: スキップされたレコードルールとアップグレード計画をアップグレードで一緒に実装することはできません。

アップグレードセンターの参照

これらの参照トピックには、アップグレードのプロパティ、ロール、スキップされたルールに関する追加情報が記載されています。

アップグレードセンターのプロパティ

プロパティフォームでは、システムの実行方法をコントロールするパラメーターを設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード期間の推定プロパティ

フィールド/要素	説明
アップグレード期間の推定の照会*glide.upgrade.preview.duration.instance.id*	非本番インスタンスがアップグレード期間の推定を照会します。このプロパティが存在しない場合、システムはすべてのリモートインスタンスレコードを使用してアップグレード期間の推定を照会します。アップグレード期間の推定を照会するリモートインスタンスレコードの sys_id をコピーすることもできます。結果の中で最も長い期間が使用されます。

アップグレードビジュアルタスクボードのプロパティ

フィールド/要素	説明
アドミンまたは admin ロールを持つユーザーがアップグレード VTB を所有できるようにする (Enable an admin or user with admin role to own Upgrade VTB) *glide.upgrade_center.task_board.owner*	アップグレード VTB オーナーはアドミンである必要があります。このプロパティが指定されていない場合、システムはアクティブなアドミンユーザーリストの最初のアドミンユーザーを使用します。アクティブなアドミンユーザーリストは、ユーザー名でソートされます。
アドミニストレーターまたは admin ロールを持つユーザーがアップグレード VTB のメンバーになれるようにする (Enable admins or users with admin role to be members of Upgrade VTB) *glide.upgrade_center.task_board.members*	アップグレード VTB メンバーはアドミンである必要があります。このプロパティが存在しない場合、すべてのアクティブなアドミンユーザーがメンバーとして追加されます。

アップグレード計画プロパティ

フィールド/要素	説明
ユーザーが構成されているインスタンスのタイプについてクエリします。 *glide.upgrade.plan.instance_type*	インスタンスをビルダーまたはコンシューマーとして構成する必要があります。ビルダーインスタンスでアップグレード計画をビルドし、コンシューマーインスタンスで実装する必要があります。

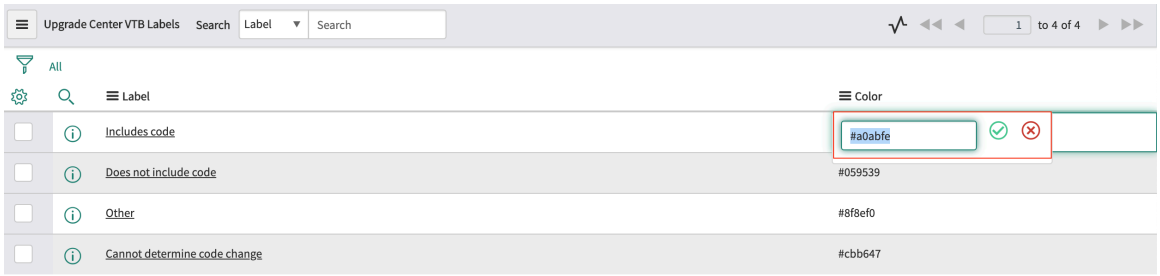
アップグレードセンター **VTB** ラベルリスト

管理モジュールの アップグレードセンター VTB ラベルリストには、アップグレードビジュアルタスクボード (VTB) のすべてのラベルが表示されます。既存のラベルの色を変更することもできます。

既存のラベルの色を変更する場合は、[アップグレードセンター] > [管理] > [プロパティ] > [アップグレードセンター **VTB** ラベル]に移動します。

注: 既存のラベルの色を更新した場合、変更は現在のバージョンのアップグレード関連ボードに反映されません。変更は、次のバージョンのアップグレードからのみ反映されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



デフォルトのスキップルール

問題の原因となりやすい構成メタデータタイプを自動的に保持するデフォルトのスキップルールを使用して、処理時間を大幅に短縮します。

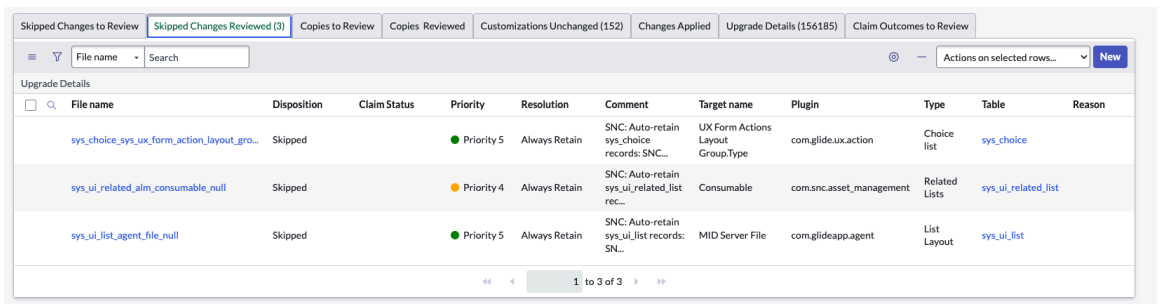
Xanadu 以降、アップグレードプロセス中に特定のカスタマイズを自動保持できるように、新しいスキップルールがデフォルトで導入されるようになりました。これにより、アップグレードプロセス中に生成されるスキップされたレコードを、手動でレビューする必要がなくなります。

スキップされたレコードが、次のリストに示すテーブルからメタデータファイルとして生成される場合、新しいスキップルールによって、カスタマイズ部分がデフォルトで保持されます。

- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_form_section
- sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice
- sys_choice_set
- sys_report
- pa_dashboards
- wf_workflow

注: wf_workflow_version テーブルでは、新しいスキップルールによって、生成済みのスキップされたレコードが自動的に [自分の変更を保持 (常に保持)] に設定されます。このテーブルは通常、構成の変更に使用されます。レビューする必要はありません。

デフォルトのスキップルールによって自動的に保持されるスキップされたレコードは、[レビュー済みのスキップされた変更] 関連リストにあります。



注: 保持されているスキップされたレコードごとに、アップグレード中にその生成元となった関連テーブルを示すコメントも確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレードセンター ロール

アップグレードセンター はこれらのロールに併せてインストールされます。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

システムアドミニストレーター [admin]

インスタンスのアップグレードセンター内のすべてのテーブルと情報にアクセスします。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「特権ロールへの昇格」を参照してください。

いいえ。

特別な考慮事項

なし。

アップグレード管理

ServiceNow アップグレード管理 を活用して、包括的で効率的なアップグレードエクスペリエンスを実現します。必要なすべてのツールとインサイトに 1 か所からアクセスすることで、アップグレードプロセスを簡素化します。

開始するには

詳細	使用	構成
アップグレード管理について学習する	アップグレードにツール、関連情報、ガイド付きセットアップを使用する	アップグレード管理を構成する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	参照	
 アップグレード管理を管理する	 アップグレード管理に関するその他の情報を確認する	

トラブルシューティングとヘルプ

- アップグレード管理 に関する質問/質問への回答ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索

アップグレード管理の詳細

アップグレード管理 を活用して、アップグレードプロセスを包括的に把握し、情報に基づいた意思決定を行います。

アップグレード管理の概要

アップグレード管理の概要	アップグレード管理のガイド付きツアー
 アップグレードに必要なすべての関連情報とツールにアクセス	 ガイド付きセットアップでアップグレードプロセスを簡素化

次のいずれかの方法で、アップグレード管理 にアクセスできます。

オプション	ステップ
左側のナビゲーションの使用	1. [すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理]に移動します。 2. いずれかのセクションまたはツールタイルを選択すると、詳細が表示されます。
[アドミン] タブオプションの使用	1. [アドミン] > [アップグレード管理]に移動します。 2. いずれかのセクションまたはツールタイルを選択すると、詳細が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード管理 ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
システムアドミニストレーター [admin]	システムアドミニストレーターユーザーは、インスタンスのアップグレード管理コンソール内のすべてのテーブル、ツール、情報にアクセスできます。

アップグレード管理 のメリット

メリット	機能	ユーザー
アップグレードに関連するすべての情報をワンストップショップで提供	アップグレード管理 のサマリー	システムアドミニストレーター
インスタンスのアップグレードに必要なすべてのツールに自由にアクセス	アップグレード管理 tools	システムアドミニストレーター
インスタンスアップグレードのガイド付きセットアッププロセス	アップグレード管理 のガイド付きセットアップへのアクセス	システムアドミニストレーター

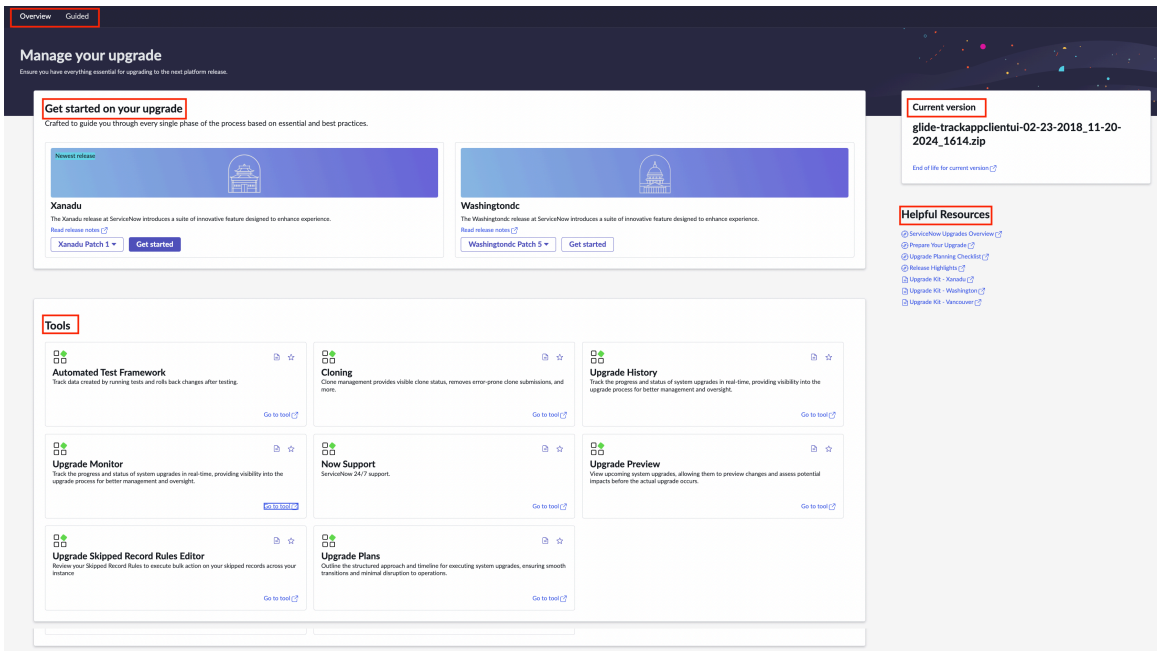
次に確認すべき詳細情報

アップグレード管理 の使用方法の詳細については、以下を参照してください。

- アップグレード管理 の使用
- アップグレード管理 の管理
- アップグレード管理の参照

アップグレード管理 のサマリー

アップグレード管理 ストアアプリケーションを使用して、アップグレードに関連するすべての情報とツールにアクセスします。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード管理 を使用すると、次のことが可能になります。

- アップグレードに関連するすべての情報を 1 ページにまとめて表示する
- アップグレードに必要なすべてのツールへのアクセス
- インスタンスのアップグレードにガイド付きセットアッププロセスを使用するオプション
- シームレスなアップグレードプロセスのためのワンストップエクスペリエンス

注: デフォルトでは、最初に アップグレード管理 にアクセスすると [概要] タブが表示されます。

[概要] タブの主なセクションは、次のとおりです。

アップグレードを開始する

このセクションでは、最新の 3 つのリリースを表示できます。必要なパッチバージョンを選択し、[開始するには] を選択して、選択したアップグレードを開始することもできます。[リリースノートを読む] リンクを選択して、リリースの最新バージョンでの差分変更を表示します。

注: アップグレードがスケジュールされていない場合にのみ、このセクションに上記の UI が表示されます。

アップグレードがスケジュールされました

このセクションでは、スケジュールされたアップグレード名と開始日の情報を表示できます。[監視に移動] を選択すると、[監視] モジュールに移動して、スケジュールされたアップグレードの詳細を表示できます。[ガイド付きアップグレードに移動] を選択して、アップグレード前後のアクティビティを処理します。

注: このセクションは、アップグレードがスケジュールされている場合にのみ表示されます。

現行バージョン

このセクションで現在のバージョン名を確認できます。

注: [現在のバージョンのサポート終了] リンクを選択して、現在のバージョンの有効期限を確認することもできます。詳細については、KB0610454 を参照してください。

ツール

このセクションには、シームレスなアップグレードエクスペリエンスに必要なすべてのツールが表示されます。次のツールがあります。

- 自動テストフレームワーク：自動テストフレームワーク (ATF) は、インスタンスのテストを自動化するために設計された堅牢なツールです。ATF は、テストの作成と実行を自動化することで、アップグレード、アプリケーション開発、更新セットによって実装された構成の更新などのさまざまな変更の後に、インスタンスの機能を検証するために必要な時間と労力を大幅に削減します。テストが失敗すると、ATF は問題を引き起こした可能性のある特定の変更に関する詳細な情報を提供するため、根本原因を迅速に特定して対処できます。詳細は、「アップグレード管理 での ATF の詳細」を参照してください。
- クローン作成：システムクローンアプリケーションは、データベース全体の複製を容易にします。このクローン作成手法は、テスト目的で本番インスタンスをミラーリングするためによく使用され、最新の夜間バックアップから抽出されたデータを利用します。詳細は、「アップグレード管理でのクローン作成の詳細」を参照してください。
- アップグレード履歴：アップグレード履歴モジュールは、インスタンスで実行されたすべてのアップグレードの包括的なレコードを保持します。このモジュールを使用すると、過去と最近のアップグレードの両方の詳細レポートにアクセスでき、アップグレードプロセスとその結果に関する貴重

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なインサイトが得られます。詳細は、「アップグレード管理 のアップグレード履歴の詳細」を参照してください。

- アップグレードモニター：アップグレードモニターモジュールを使用すると、アップグレードプロセスを効率的に管理できます。今後のアップグレードをスケジュールし、進行中のアップグレードの進行状況をリアルタイムで監視できます。アップグレードが完了すると、モジュールはアップグレードプロセスの詳細なサマリーと、アップグレード中に競合が発生したレコードのリストを提供します。詳細は、「アップグレード管理 のアップグレードモニターの詳細」を参照してください。
- Now Support：詳細については、「アップグレード管理 の Now Support」を参照してください。
- アップグレードプレビュー：アップグレードプレビューモジュールは、インスタンスのアップグレードの準備状況を詳細に把握するための包括的なソリューションを提供します。このモジュールでは、インスタンスがさまざまな ServiceNow リリースバージョンによって受ける影響を詳細にプレビューできるため、アップグレード戦略について十分な情報に基づいた意思決定を行うことができます。潜在的な影響を調査して評価できるため、自信を持ってアップグレードを計画、スケジュール、準備できるため、最新の ServiceNow リリースへの移行を確実に成功させることができます。詳細については、「アップグレード管理 のアップグレードプレビューの詳細」を参照してください。
- アップグレードスキップレコードルールエディター：アップグレード中およびアップグレード後のカスタマイズ要件を効果的に管理するには、スキップされたレコードルールを利用します。特定の条件に基づいてこれらのルールを作成することで、アップグレードプロセス中にスキップされたレコードの解決を自動化したり、アップグレード後に手動で実行したりすることができます。この柔軟なアプローチにより、カスタマイズを管理し、シームレスなアップグレードエクスペリエンスを実現できます。詳細は、「アップグレード管理 のアップグレードスキップレコードルールエディターの詳細」を参照してください。
- アップグレード計画：アップグレード計画を使用すると、より効率的で簡素化されたアップグレードプロセスを体験できます。この機能により、アプリケーションのインストールが自動化され、アップグレードの完了に必要な時間と労力が大幅に削減されます。アップグレード計画では、インスタンスにインストールするアプリケーションとターゲットバージョンを定義できるため、アップグレードプロセスを管理し、最新の ServiceNow リリースへのシームレスな移行を実現できます。詳細は、「アップグレード管理 のアップグレード計画の詳細」を参照してください。

役に立つリソース

このセクションには、製品ドキュメント、ナレッジベース記事、コミュニティフォーラムへのリンクが含まれています。

アップグレード管理 での **ATF** の詳細

ATF テストジェネレーターとクラウドランナーは、ServiceNow の高度な機能を活用して、インスタンス専用に設計された包括的な回帰テストをインテリジェントに生成する強力なツールです。

ATF テストジェネレーターとクラウドランナーの概要

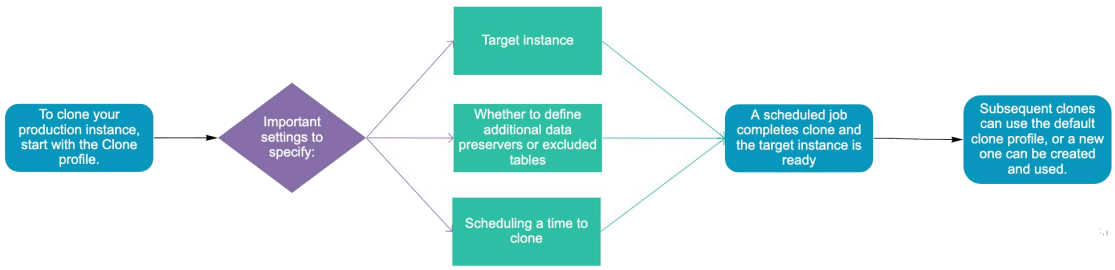
テストジェネレーターは、インスタンスの特定の動作とワークフローを分析して、正確なテストケースをインテリジェントに作成します。このツールは既存の ATF フレームワークとシームレスに統合され、スムーズなユーザーエクスペリエンスを提供します。さらに、ServiceNow がホストするヘッドレスブラウザを活用する ServiceNow の Cloud Runner を使用して、これらのテストを柔軟に実行できます。

詳細については、「アップグレード管理 の ATF テストジェネレーターとクラウドランナーツール-」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード管理 でのクローン作成の詳細

システムクローンアプリケーションは、インスタンスデータベースの正確なコピーの作成を容易にします。このプロセスは、提案された変更を徹底的にテストするために、本番インスタンスを本番前環境に複製するためによく使用されます。クローンデータは最新の夜間バックアップから取得されるため、データの正確性と一貫性が保証されます。



注: インスタンス間でデータをクローンするための新しい統合されたアドミンエクスペリエンスが、クローンアドミンコンソールで利用できるようになりました。この強化されたコンソールは、既存のクローンエンジンに基づいて構築されており、最も頻繁に使用される自動化の 1 つに対する可視化が向上しています。クローン作成プロセスの簡素化に加えて、コンソールでは他にもさまざまな機能が強化されています。

詳細については、「アップグレード管理 のクローン作成ツール」を参照してください。

アップグレード管理 のアップグレード履歴の詳細

アップグレード履歴モジュールは、インスタンスで実行されたすべてのアップグレードの包括的なレコードを保持します。このモジュールを使用すると、過去と最近のアップグレードバージョンの両方の詳細レポートにアクセスできます。

アップグレード履歴レコードを表示するには、いずれかの方法で アップグレード管理 に移動します。

オプション	ステップ
左側のナビゲーションの使用	1. [すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [アップグレード履歴]に移動します。 2. リストからアップグレードを選択します。リストからアップグレードを選択すると、システムアップグレードフォームが表示されます。
[アドミン] タブオプションの使用	1. [アドミン] > アップグレード管理 > [アップグレード履歴]に移動します。 2. リストからアップグレードを選択します。リストからアップグレードを選択すると、システムアップグレードフォームが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムアップグレードフォームの詳細

フィールド	説明
送信元	前の .war ファイル名 (バージョン)。
宛先	適用された .war ファイルの名前 (バージョン)。
アップグレード開始	アップグレードプロセスが開始されたときのタイムスタンプ。
アップグレード終了	アップグレードプロセスが完了したときのタイムスタンプ。

アップグレード履歴詳細フォームセクション

フィールド	説明
スキップされた変更	主にカスタマイズにより生じた可能性のある、前回のアップグレードとは異なり、アップグレードコンポーネントが適用されなかったレコードの合計数。
適用された変更	アップグレードの一環として適用された変更の合計数 適用された変更は、更新されたレコードと異なるレコードの合計に、削除されたレコード数 (変更の値が true) と挿入されたレコード数 (変更の値が true) を加算したものです。
処理された変更	アップグレードの一環として処理されたレコードの合計数処理された変更は、スキップされた変更と適用された変更の合計です。
レビュー対象のコピー	レビュー対象となる、基本レコードがアップグレードされた、コピーされたレコードの合計数。

詳細については、「アップグレード管理 のアップグレード履歴ツール」を参照してください。

アップグレード管理 のアップグレードモニターの詳細

アップグレードモニターモジュールは、アップグレードのスケジュール設定、進捗状況の監視、競合の解決を含むアップグレード後の結果の分析を行うための強力なツールです。

アップグレードモニターにアクセスする

アップグレードの進行中に admin ロールでログインすると、[アップグレードの進捗状況] 画面が自動的に表示されます。アップグレードが進行中でない場合は、次のいずれかの方法に従います。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [アップグレードモニター **(Upgrade Monitor)]**に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	ナビゲーション
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > [アップグレード管理] > [アップグレードモニター **(Upgrade Monitor)**]に移動します。

アップグレードモニターのアップグレードプロセスへの適合性

注: アップグレードプロセスの詳細については、「インスタンスのアップグレード」を参照してください。

アップグレードモニターは、大規模なアップグレードプロセスの一部にのみ関連しています。

1. 本番インスタンスをテストインスタンスと非本番インスタンスにクローンします。
2. アップグレードを非本番インスタンスに適用します。
3. アップグレードされた非本番インスタンスでの、スキップされたレコードリストを処理する。
4. 非本番インスタンスをテストして、インスタンスが変わらず適切に動作し、実行されることを確認します。ベンチマークデータをアップグレード前の本番インスタンスと比較します。
5. アップグレードをテストインスタンスに適用します。スキップされたリストを処理したら、非本番インスタンスに作成した更新セットをインポートします。テストを繰り返し、プロセスが機能していることを確認します。
6. アップグレードを本番インスタンスに適用します。スキップされたリストを処理したら、非本番インスタンスに作成した更新セットをインポートします。インスタンスが適切に機能し、実行されることをテストして確認します。

この大規模なプロセスでは、アップグレードモニターを使用すると、個々のインスタンスのアップグレードに次のように役立ちます。

- アップグレード中は、プロセスのどの辺りまで進んでいるかが表示されます。
- アップグレード後、アップグレードの内容と期日がレポートされます。
- 最初の非本番インスタンスをアップグレードすると、カスタマイズとアップグレードの一部である変更の競合を解決するのに役立ちます。
- 非本番インスタンスでは、本番インスタンスでのアップグレード時間の見積りに役立つ情報が得られます。

注: 更新のデバッグは、最新の更新の影響を受けるアーティファクトを含むトランザクションの詳細なデバッグ出力を提供し、更新エラーの解決に役立つように設計されています。

アップグレード時の個々のインスタンスの監視

アップグレードの進行中、アップグレードの進捗状況では、アップグレードプロセスで実行された内容、実行中の内容、および実行されていない内容が表示されます。

アップグレードが完了すると、アップグレードサマリーレポートが表示されます。アップグレードサマリーレポートは、カスタマイズとアップグレードでの変更の競合に関する情報と、そうした競合を調整するためのリンクを提供します。これらの競合を理解し解決するための情報については、「スキップされたレコードリストを処理する」のリストを参照してください。

非本番インスタンスをアップグレードする場合、アップグレードサマリーレポートは、本番インスタンスで同じアップグレードにかかる時間を見積もるのに役立ちます。アップグレードサマリーレポートの要素の詳細については、「アップグレードの詳細フォーム」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

競合の解決

カスタマイズが失われないようにするために、カスタマイズしたレコードのアップグレードはスキップされ、スキップされたレコードリストが提供されます。

最初の非本番インスタンスをアップグレードするときは、レビュー対象のスキップされた変更の関連リストを調べて、競合を解決してください。このプロセス中に行われた変更は更新セットに記録されます。詳細については、「関連リストを使用してスキップされたレコードをレビューする」を参照してください。

後でアップグレードするインスタンでスキップされたリストを検証する必要はありません。代わりに、アップグレードを適用してから変更が含まれる更新セットをインポートすることができます。

競合の調整の詳細については、「スキップされたレコードリストを処理する」を参照してください。

詳細については、「アップグレード管理 のアップグレードモニターツール」を参照してください。

アップグレード期間に影響する要素

さまざまな要因が、システムのアップグレードにかかる時間に影響します。非本番インスタンスのアップグレードモニターは、そうした要因を理解し、本番インスタンスでのアップグレード時間を見積もるのに役立ちます。

アップグレードプロセスにかかる時間は、次のような多くの要因に左右されます。

- データベース内のレコードの数
- データベース内のカスタマイズの数
- インスタンスのノード数
- インスタンスでスキーマの変更が必要なインスタンスのテーブルサイズ
- 必要な修正スクリプト数および修正スクリプトを操作するテーブルのサイズ

非本番インスタンスのアップグレードは本番でのアップグレードにかかる時間を見積もるのに役立ちますが、インスタンス間の違いがアップグレード時間に大きく影響する可能性があります。

- 本番インスタンスを非本番インスタンスにクローンすると、クローン除外済みテーブルを持つことができます。これにより、データベースのサイズが小さくなり、非本番インスタンスのアップグレードが本番インスタンスのアップグレードよりも速くなります。
- 本番インスタンスのメモリと処理能力が向上します。
- 非本番インスタンスより多くのノードを本番インスタンスで持つことができます。

最初の非本番インスタンスをアップグレードした後、サマリレポートをアップグレードするでそうした要因の影響を見積もるのに役立つデータを調べます。

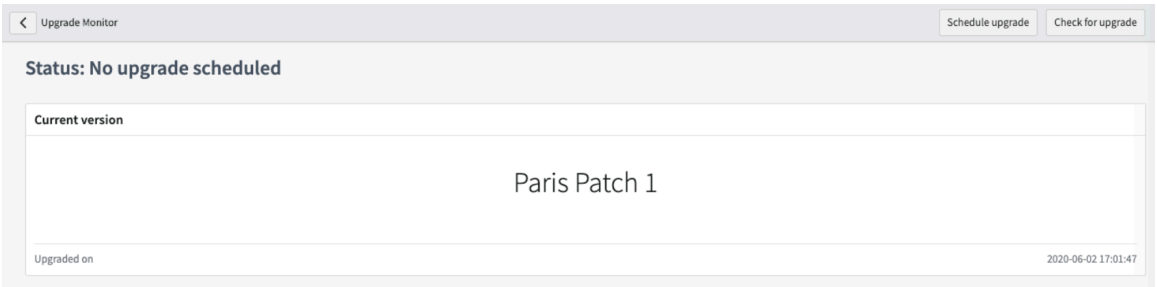
アップグレードモニターのスケジュール状況

アップグレードがスケジュールされている場合、アップグレードモニターに、次回スケジュールされているアップグレードに関する情報が表示されます。次回スケジュールされているアップグレードの開始日時が表示されます。アップグレードがスケジュールされていない場合、アップグレードモニターに「ステータス：検出されたアップグレードはありません」と表示されます。

スケジュールされたアップグレードはありません

現在スケジュールされているアップグレードはありません。

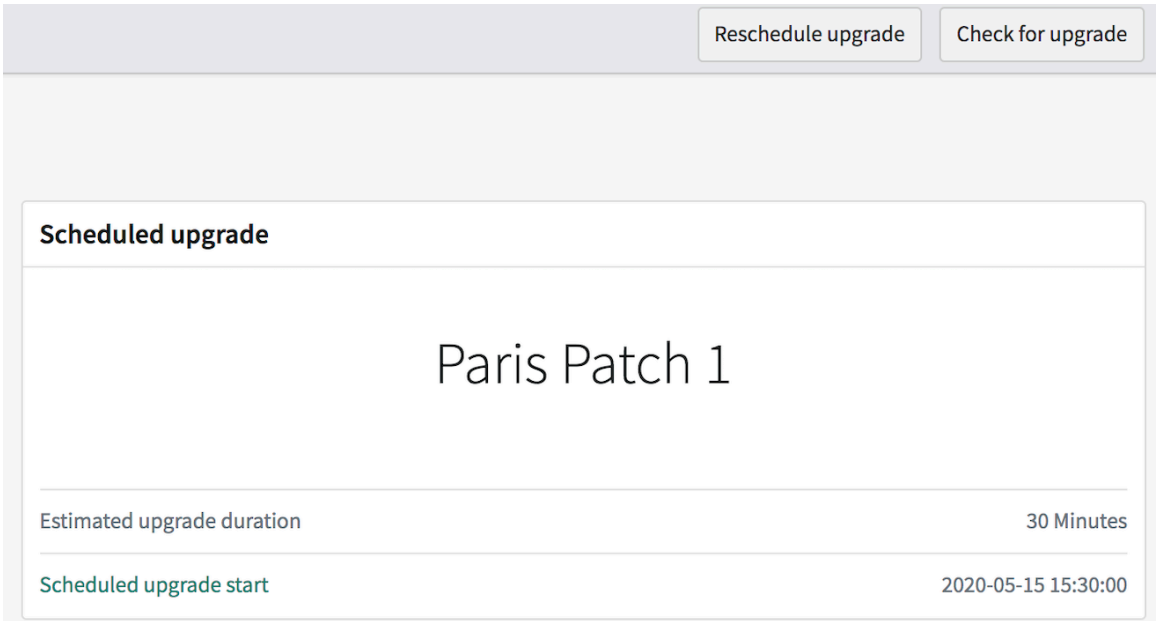
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[アップグレードをスケジュール] を選択して、アップグレードをスケジュールすることもできます。すぐに利用可能なアップグレードを確認するには、[アップグレードを確認します] を選択します。また、アップグレードの現行バージョンとアップグレードされた日付も表示されます。

アップグレード予定済み

指定された時間に開始するようにスケジュールされたアップグレードがあります。

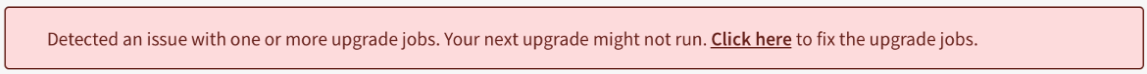


[アップグレードの再スケジュール] を選択して、アップグレードを再スケジュールすることもできます。すぐに利用可能なアップグレードを確認するには、[アップグレードを確認します] を選択します。[アップグレードの再スケジュール] または [アップグレードをスケジュール] を選択すると、HI アップグレードウィザード が表示されます。

検出された問題のあるアップグレードモニター

システムアップグレードのトリガー (「可能なアップグレードの配布を確認」と「可能なアップグレードについてデータベースを確認」) のいずれかまたは両方がカスタマイズされているか、存在しない場合、アップグレードモニターに警告が表示され、問題を解決するためのボタンが提供されます。

注: セルフホスト型インスタンス (ServiceNow でホストされていない) の場合、このメッセージは必ずしも問題を示していません。アップグレードジョブをカスタマイズまたは無効にし、カスタマイズまたは無効な状態を維持したい場合は、アップグレードの問題を修正するボタンを選択しないでください。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

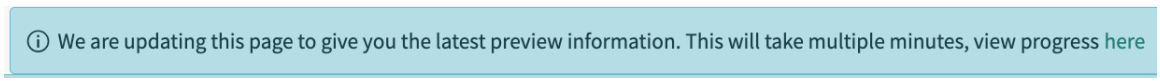
アップグレードジョブの問題を解決するには、メッセージ内のリンクを選択します。このアクションで両方のアップグレード (「可能なアップグレードの配布を確認」と「可能なアップグレードについてデータベースを確認」) がそのベースバージョンに戻されます。

> **注:** Paris から「アップグレード」ジョブの名前が「可能なアップグレードの配布を確認」に変更されました。Paris から「アップグレードスクリプトを確認」ジョブの名前が「可能なアップグレードについてデータベースを確認」に変更されました。

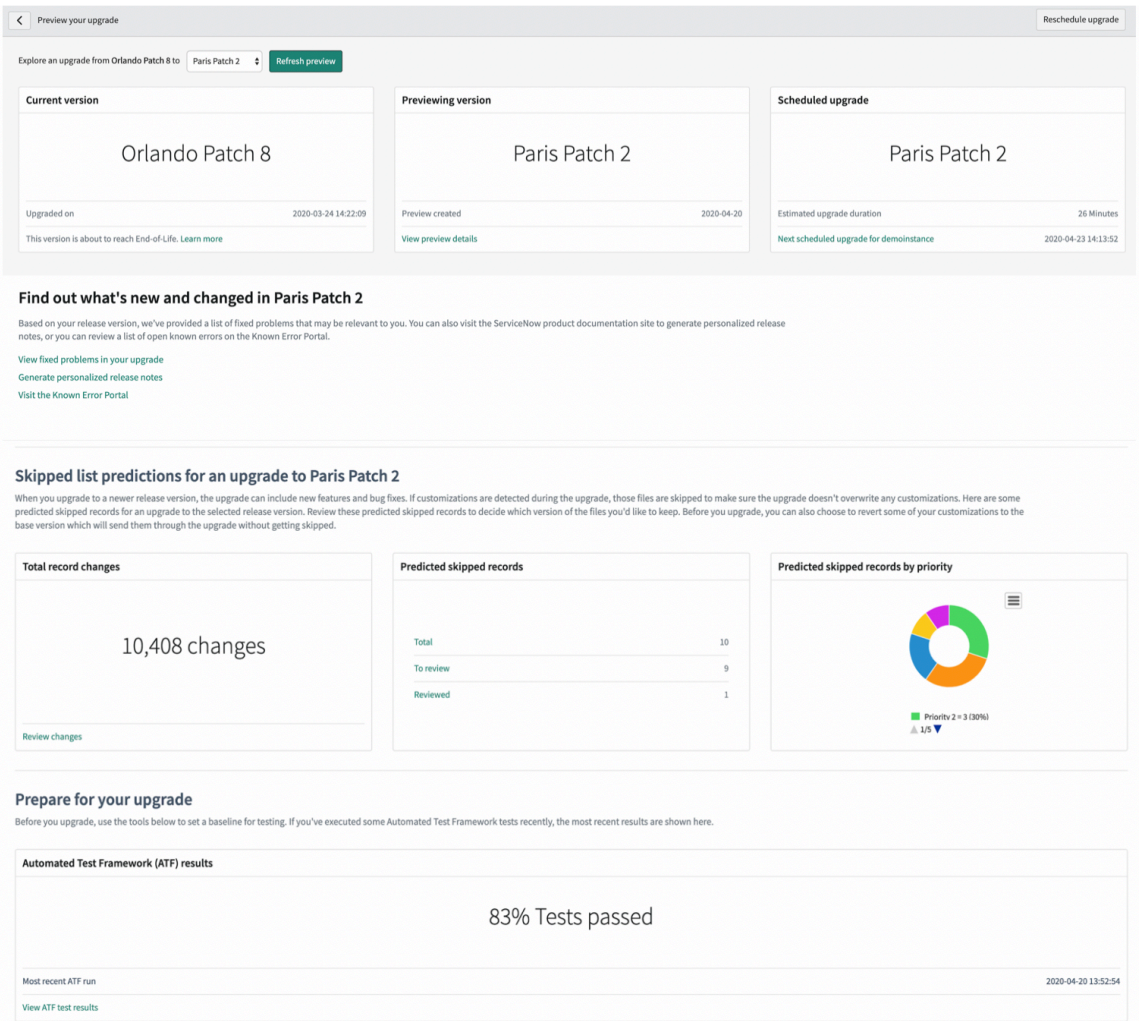
アップグレード管理 のアップグレードプレビューの詳細

アップグレードプレビューモジュールを活用して、アップグレード前に ServiceNow インスタンスの詳細なアセスメントを実施します。さまざまなリリースバージョンが現在の構成にどのように影響するかを確認し、それに応じてアップグレード計画を微調整します。

[アップグレードプレビュー] ページの上部に表示されるメッセージのプレビューステータス情報とリンクには、進行中のプレビュープロセスの現在のステータスが示されます。新規と既存のアプリケーションとそのスキップされたレコードを正確に予測できるため、プレビューの実行時間が大幅に増加しました。メッセージ内のリンクをクリックすると、プレビュープロセスのステータスが表示されます。



メッセージ内の進行状況リンクをクリックすると、実行トラッカーレコードが表示されます。[ステータス関連リストを表示] をクリックして、実行されたプレビュープロセスの現在のステータスを表示します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: インスタンスの適格性に応じて、プレビューに使用できるターゲットバージョンのリストは異なります。特定のインスタンスに対してアップグレードが許可されているバージョンのみがリストに表示されます。インスタンスがどのバージョンにもアップグレードできない場合、ドロップダウンメニューは空になっています。

次のカードには詳細情報が表示されます。

カード名	説明
現行バージョン	現行バージョンの名前 • アップグレード日：インスタンスが現行バージョンにアップグレードされた日付 • 提供終了：提供終了の詳細についての KB0610454 へのリンク
バージョンをプレビュー中	プレビュー中のバージョンに関する情報が表示されます。どのバージョンもプレビューしていない場合は、プレビュー対象のバージョンを選択して、[移動] をクリックする必要があります。バージョンを既にプレビューしている場合は、次の情報が表示されます。 • プレビューが作成されました：プレビューが作成された日付 • プレビュー詳細を表示：アップグレードプレビューフォームへのリンク 注: 同じターゲットバージョンの新しいプレビューを再生成する場合は、[プレビューのリフレッシュ] をクリックします。[プレビューのリフレッシュ] をクリックするとスキップされたリストが再生成されますが、元に戻されたレコードはスキップされません。いくつかのレコードを確認して保持している場合は、[プレビューのリフレッシュ] をクリックするとすぐに置き換えられます。
スケジュール設定済みのアップグレード	開始がスケジュールされている次のアップグレードの名前。現在スケジュールされているアップグレードがない場合、カードには「スケジュールされたアップグレードはありません」と表示されます。 注: このカードには、アップグレードのスケジュールに応じて異なるメッセージを含めることができます。 アップグレードがスケジュールされている場合は、次の情報が表示されます。

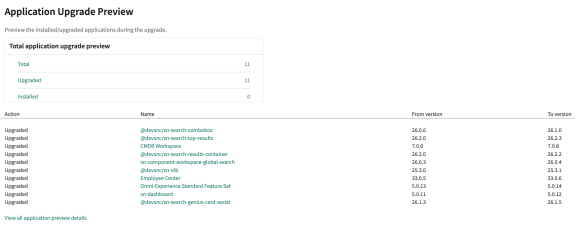
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カード名	説明
	• 予定アップグレード期間：スケジュール設定済みのアップグレードを完了するために必要な予定期間 **注:** これが最初のアップグレードの場合、予定アップグレード期間に関する情報はありません。 • 次回のスケジュール設定済みアップグレード：次回のアップグレードの開始がスケジュールされている日時。
新機能と変更内容の確認	現在のアップグレードバージョンの新しい機能と変更された機能を表示するリンク。[移動] をクリックしてアップグレードバージョンをプレビューすると、次の 3 つのリンクが表示されます。 • 問題の修正：前回のアップグレードバージョン以降に行われた修正 • カスタマイズされたリリースノート：プレビューされたバージョンのリリースノートの概要 • 既知のエラー記事：特定されているがまだ解決されていないエラー **注:** アップグレードをプレビューしていない場合、これらのリンクは表示されません。
スキップされるリストの予測 **注:** アップグレードプランを使用している場合、カード名は [スキップされたリスト予測 (計画あり) (Skipped list prediction with plans)] に変更されます。	スキップされると予測されるレコードに関する情報。詳細は、「予測された変更をプレビューする」を参照してください。 • レコード変更の合計数：アップグレード時に変更が予測されるレコードの合計数。合計レコード変更には、「スキップされると予測されるレコード」と呼ばれる、スキップされると予測されるファイルも含まれます。 変更の確認：変更されて確認できるレコードリストへのリンク • スキップされると予測されるレコード：スキップされると予測されるレコードの合計数。 ◦ 合計：スキップされると予測されるレコードの合計 ◦ レビュー対象：レビュー予定のスキップされると予測されるレコード ◦ レビュー済み：レビュー済みのスキップされると予測されるレコード

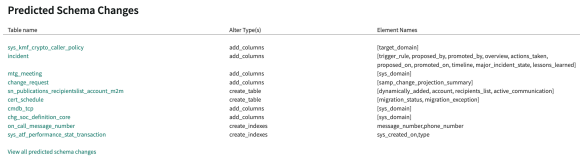
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カード名	説明
	◦ 解決済み：ルールの実装によって解決されたスキップされると予測されるレコード **注:** このエントリは、スキップされたレコードでルールが実行された場合にのみカードに表示されます。既存のルールがない場合、または既存のルールが実行されていない場合は、スキップされたレコードルールを作成するためのリンクも表示されます。 **注:** スキップされたレコードルールとアップグレードプランを同時に実装することはできません。詳細については、「スキップされたレコードルールを自動的に実行する」を参照してください。 • 優先度別のスキップされると予測されるレコード：優先度別にスキップされると予測されるレコードを表す円グラフ。 **注:** 円グラフをクリックすると、スキップされると予測されるレコードリストが表示されます。 ServiceNow は、ファイルタイプの重要性に基づいて、スキップされたレコードに優先順位を付けます。優先順位付けは次のように行われます。 ◦ 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど ◦ 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など ◦ 優先度 3：レポートなど ◦ 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど ◦ 優先度 5 (最低優先度)：その他
製品別のスキップされると予測されるレコード	スキップされると予測される、製品ファミリーでソートされたレコード。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カード名	説明
	注: その他のカテゴリでソートされた製品には、特定の製品ファミリーがありません。
アプリケーションアップグレードプレビュー	新規と既存のアプリケーションのインストールとアップグレード、およびそれらの特定のスキップされたレコードを正確に予測します。アップグレードまたはインストールされたアプリケーションの合計数を示します。 注: スキップされたレコードの予測は、製品カード別の [スキップされると予測されるレコード] に反映されます。  デフォルトでは、10 個のアプリケーションプレビューの詳細が表示されます。リスト全体を表示するには、[すべてのアプリケーションプレビューの詳細を表示 (View all applications preview details)] リンクをクリックします。アプリケーションの名前と次の情報が表示されます。 • アクション：特定のアプリケーションで実行されるアクション。既存のアプリケーション用にアップグレードすることも、新しいアプリケーション用にインストールすることもできます。 • 前のバージョン：アップグレードされたアプリケーション (既存のアプリケーション) の以前のバージョンを示します。 注: アプリケーションが新しくインストールされた場合、このフィールドは空です。 • 後のバージョン：既存のアプリケーションがアップグレードされた現在のバージョンを示します。 注: このフィールドには、新しくインストールされたアプリケーションの現在のバージョンが表示されます。
予測されるスキーマ変更	インスタンスのアップグレードに基づくデータベースの変更の種類に関する予測。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カード名	説明
	 デフォルトでは、予測されるスキーマ変更が 10 件表示されます。リスト全体を表示するには、[予測されるスキーマ変更をすべて表示] リンクをクリックします。このセクションでは、新しい列、新しいテーブル、新しいインデックスなどの変更がキャプチャされます。
自動テストフレームワーク (ATF) の結果	過去 30 日間に実行された ATF テストの合格率。 • 最新の ATF 実行：最近 ATF テストが実行された日時 • ATF の結果を表示：最新の ATF 結果に関する詳細情報を表示するリンク **注:** 完了し、合格したテストのみが ATF の結果の対象となります。1 つのテストが複数回実行された場合、最近の実行のみが結果に考慮されます。

詳細については、「アップグレード管理 のアップグレードプレビューツール」を参照してください。

アップグレード管理 のアップグレードスキップレコードルールエディターの詳細

アップグレードスキップレコードルールエディターを使用してスキップされたレコードルールを構成し、アップグレードプロセスから発生するデータの不整合の解決を自動化または促進します。

自動解決ルールを策定して、アップグレード後のカスタマイズの競合の可能性を軽減します。これらのルールは、アップグレードプロセス中に自律的に実行するように構成することも、アップグレード後に手動で開始するように構成することもできます。

Xanadu リリース以降、アップグレードプロセス中に特定のカスタマイズを自動的に保持できるように、新しいスキップルールがデフォルトで導入されました。これにより、アップグレードプロセス中に生成されるスキップされたレコードを、手動でレビューする必要がなくなります。

スキップされたレコードが、次のリストに示すテーブルからメタデータファイルとして生成される場合、新しいスキップルールによって、カスタマイズ部分がデフォルトで保持されます。

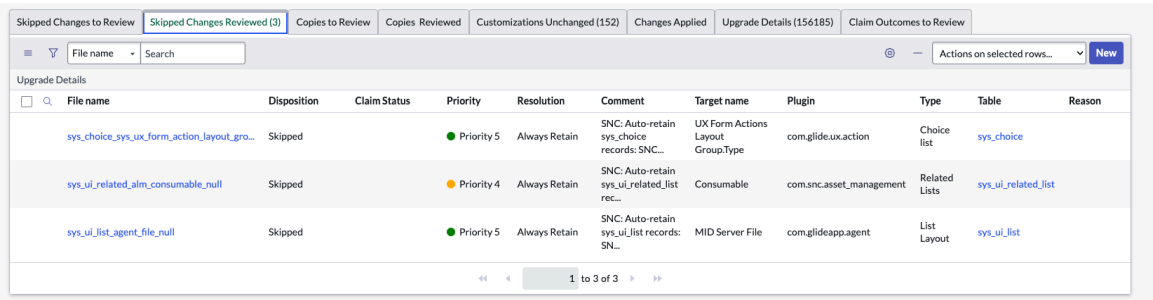
- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_form_section
- sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sys_choice_set
- sys_report
- pa_dashboards
- wf_workflow

注: wf_workflow_version テーブルでは、新しいスキップルールによって、生成済みのスキップされたレコードが自動的に [自分の変更を保持 (常に保持)] に設定されます。このテーブルは通常、構成の変更に使用されます。レビューする必要はありません。

デフォルトのスキップルールによって自動的に保持されるスキップされたレコードは、[レビュー済みのスキップされた変更] 関連リストにあります。



注: 保持されているスキップされた各レコードのコメントを見つけて、アップグレードプロセス中に生成された関連テーブルを示すこともできます。

詳細については、「アップグレード管理 のアップグレードスキップレコードルールエディターツール」を参照してください。

アップグレード管理 のアップグレード計画の詳細

アップグレード計画は、アップグレード中にアプリケーションのインストールが自動化されるため、シームレスなアップグレードエクスペリエンスが実現します。インスタンスにインストールするアプリケーションとターゲットバージョンの定義し、アップグレードプロセスを迅速化します。

次のいずれかの方法でアップグレード計画に移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [プランのアップグレード]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > アップグレード管理 > [プランのアップグレード]に移動します。

アップグレード計画を使用するには、次のインスタンスが必要です。

- ビルダーインスタンス：アップグレード計画のビルド
- コンシューマーインスタンス：作成したアップグレード計画の実装

注: アップグレード計画をビルドするには、インスタンスを利用可能な最新バージョンにアップグレードしてください。開発インスタンスをビルダーインスタンスとして設定することをお勧めします。コンシューマーインスタンスをアップグレードする前に、アップグレード計画をインストールする必要があります。詳細は、「アップグレード計画プロパティ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスをアップグレードすると、解決がスキップされ、多くの場合、アップグレード後にカスタマイズがロードされます。これにより、完全にロードされるまで機能が一時的にブレークダウンします。更新セットのコミット、新しいプラグインとアプリケーションのインストール、複数の更新などのタスクにも時間がかかります。アップグレード計画機能を使用して、アクションを追跡することで、これらのアップグレード後のタスクを自動化し、必要なすべてのインスタンスで手順を再生します。アップグレード後のタスクを手動で適用する必要がないため、ダウンタイムを短縮できます。

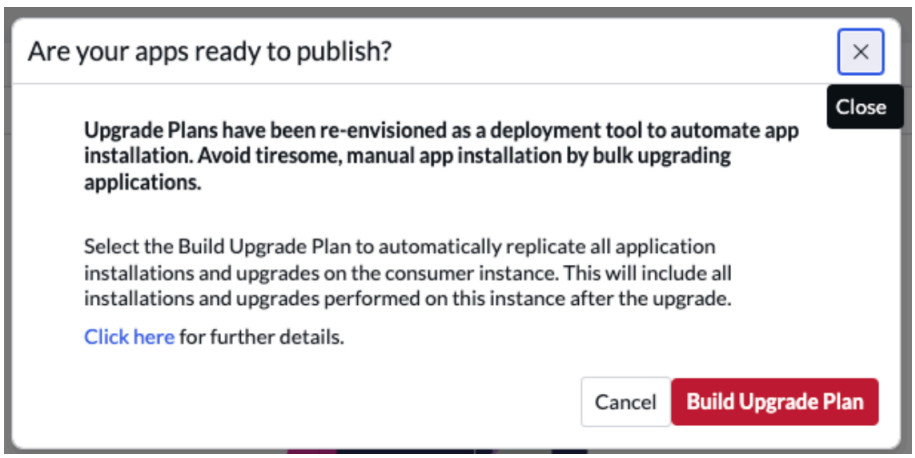
注: 最新バージョンにアップグレードすると、スキップされたレコードがいくつか表示されます。これらのレコードの一部は既にレビュー済みとしてマークされていますが、残りはレビューが必要です。

Yokohama リリース以降、カスタマイズとスキップされたレコードは、デフォルトではアップグレード計画に含まれません。glide.upgrade.plan.include.skips プロパティを有効にすることで、カスタマイズとスキップされたレコードをアプリのインストールとともにアップグレード計画に含めることを選択できます。このプロパティは、アップグレード計画を構築または更新するときに、スキップとカスタマイズを含めるタイミングを制御します。

- glide.upgrade.plan.include.skips プロパティが TRUE の場合、アップグレード計画が構築または更新されるときにスキップとカスタマイズが含まれます。
- glide.upgrade.plan.include.skips プロパティが FALSE の場合、アップグレード計画が構築または更新されるときにスキップとカスタマイズは含まれません。デフォルトでは、このプロパティは False に設定されています。

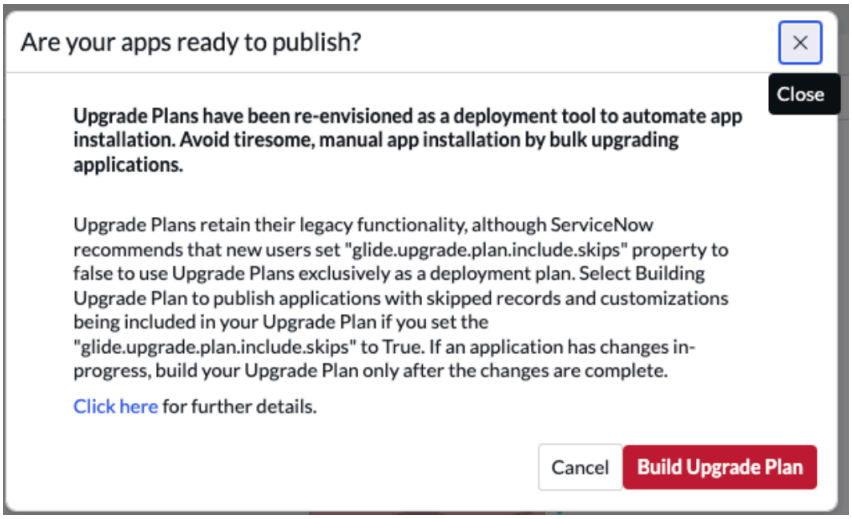
シナリオに応じて、次のいずれかのモーダルメッセージが表示されます。

- 初めてのユーザー：アップグレード計画を初めて構築する場合 (デフォルトでは、このプロパティは無効になっています)

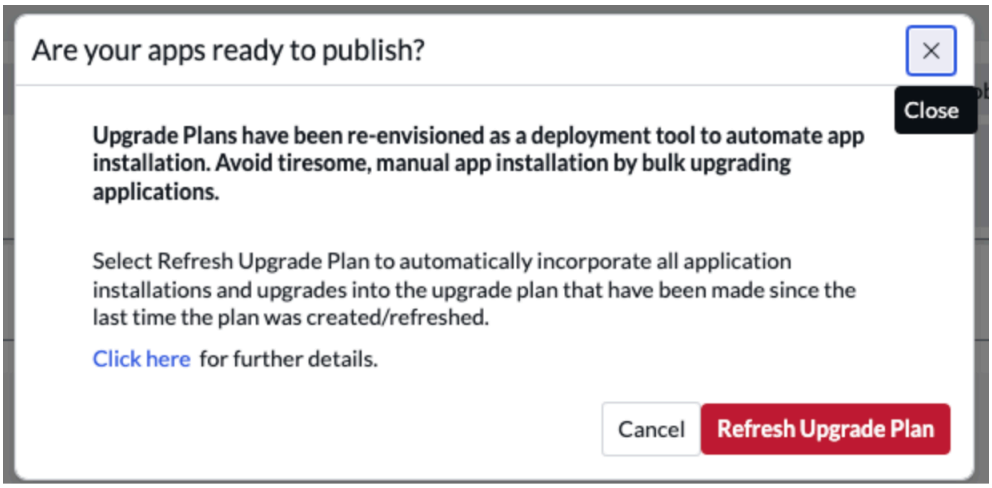


- プロパティを有効にしたアップグレード計画の構築

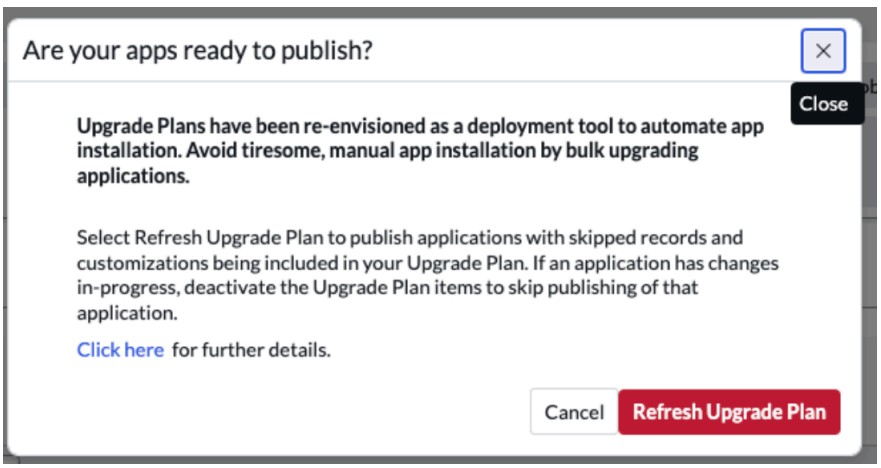
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- プロパティを無効にしたアップグレード計画の更新 (デフォルト)



- プロパティを有効にしたアップグレード計画の更新



更新セットと比較したアップグレード計画の利点

アップグレード計画を使用すると、以下のことを実現できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキップされたレコードの解決に加えて、アプリとプラグインのインストールを追跡することもできます。

  注: アップグレード計画によってキャプチャされた、スキップされたレコードを選択することはできません。アップグレード計画は、レビューされたかどうかや変更されたかどうかにかかわらず、スキップされたすべてのレコードをキャプチャします。カスタマイズが異なるインスタンスからのものである場合は、スキップされたレコードをレビューする必要があります。

- バッチブートストラップを使用して、テーブル変更を最適化します。
- アプリリポジトリを使用して、カスタマイズを管理します。

注: インスタンスのアップグレードごとにアップグレード計画を構築することをお勧めします。ビルダーインスタンスでアップグレード計画を構築すると、ビルダーインスタンスのバージョンとまったく同じバージョン (パッチとホットフィックスを含む) に作成されます。新しいインスタンスのアップグレードに、以前作成したアップグレード計画を使用することはできません。コンシューマーインスタンスの場合、アップグレード計画をインストールする際、そのバージョンはコンシューマーインスタンスのバージョンと正確に一致する必要があります。

ペルソナ

アクティブなアプリケーション開発にアプリリポジトリを使用している場合は、アップグレード計画を使用してアップグレードを迅速化します。

注: 現在更新セットを使用していて、アップグレードプロセスを迅速化するには、アップグレード計画機能を使用します。

設計上の考慮事項

アップグレード計画を使用する際の重要な考慮事項は次のとおりです。

- 新しいインスタンスのアップグレードのたびに、固有のアップグレード計画が必要です。アップグレード間で共有することはできません。
- アップグレード計画を構築するためにサポートされるビルダーインスタンスは 1 つのみです。
- アップグレード計画をコンシューマーインスタンスでアンインストールすることはできません。アップグレード全体をロールバックできますが、部分的にロールバックすることはできません。
- アップグレード計画により [グローバルカスタマイズ - アップグレード計画 **(Global Customizations - Upgrade Plan)]** アプリケーションに移動されたファイルのスコープは、グローバルのままです。
- アップグレード中は、[ステータス] **=** [準備完了] および [アクティブ] **= [true]** のアップグレード計画のアイテムのみがコンシューマーインスタンスにインストールされます。残りのアイテムはスキップされます。
- アップグレード計画にアップグレードセットを含めることはできません。
- アップグレード計画でメンテナンスのみのプラグインは許可されていません。
- 新しいアプリケーションやプラグインをインストールする前、またはスキップの解決中に、インスタンスをビルダーインスタンスとして設定します。設定しない場合、アクションはアップグレード計画によってキャプチャされません。
- [アップグレードプランアイテム] ビューでは、カスタマイズのリストを表示できません。各テーブルに移動して、カスタマイズがキャプチャされているかどうかを確認できます。

詳細については、「KB1271313」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード計画のバックグラウンド操作

アップグレード計画の構築中に、次の操作がバックグラウンドで実行されます。

- スキップされたレコードはパッケージ化され、グローバルアプリケーションとアプリのカスタマイズの形式で、アプリリポジトリにアップロードされます。以下は、インスタンスとアプリリポジトリでアップグレード計画によって作成された 3 種類のアプリです。

  注: パッケージ化が完了したら、アップグレード計画からアイテムを選択できます。アップグレード計画はスコープレベルで機能するため、すべてをキャプチャしてリポジトリに公開します。

  - グローバルレコードはグローバルカスタマイズのアップグレード計画アプリにパッケージ化され、アプリリポジトリに公開されます。
  - スコープ対象のスキップされたレコードは、各アプリのカスタマイズパッケージにパッケージ化されます。
  - アップグレード計画が公開されると、グローバルアプリケーション ([アップグレード計画 - リリース名 **(Upgrade Plan - release name)]** など) が作成されます。
- グローバルアプリケーションやアプリのカスタマイズなどの既存の ServiceNow 機能は、必要なすべてのインスタンスにインストールできるアプリケーションコンテナとして使用されます。詳細については、「グローバルなアプリケーションファイルの管理」と「アプリケーションスコープ」を参照してください。
- アプリケーションやプラグインをインストールすると、それらもアップグレード計画にキャプチャされます。ただし、これらはアプリケーションのライフサイクルアイテムのため、アプリリポジトリにプッシュされることはありません。

アップグレード計画の公開中に、次の操作がバックグラウンドで実行されます。

- 最初にアップグレード計画が検証され、アプリリポジトリのソースがダウンロードされます。
- ソースがダウンロードされると、アプリは準備完了ステータスに移行します。

  注: [ステータス] **=** [準備完了] および [アクティブ] **= [true]** のアップグレード計画のアイテムのみがコンシューマーインスタンスにインストールされます。残りのアイテムはスキップされます。

- アップグレード計画のプレビューが自動生成されます。

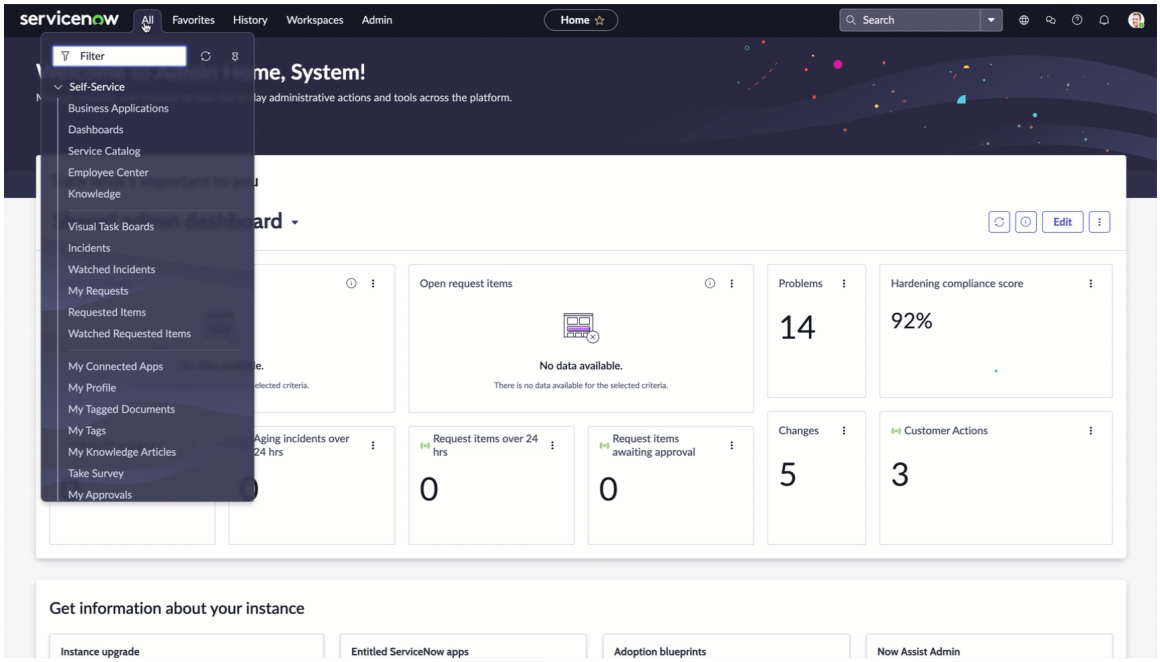
詳細については、「アップグレード管理 のアップグレード計画ツール」を参照してください。

アップグレード管理 ガイド付きツアー

ガイド付きプロセスを使用して、簡単にインスタンスをアップグレードできます。

アップグレードプロセスを簡素化するには、アップグレード管理 のガイド付きセットアップへのアクセス で概説されているガイド付きセットアップ手順に従います。開始する前に、アドミニストレーターとしてログインしていることを確認してください。この直感的なツールを使用すると、アップグレード前後に必要なアクティビティを案内し、最新リリースへのシームレスな移行を確実に行うことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アップグレード管理 の使用

アップグレード管理 エクスペリエンスを使用して、インスタンスをスムーズにアップグレードするためのすべてのツール、情報、ガイド付きセットアップにアクセスします。

シームレスなアップグレードエクスペリエンスについては、以下を確認してください。

アップグレード管理 **tools**

インスタンスでのシームレスなアップグレードエクスペリエンスに必要なすべてのツールにアクセスできます。

アップグレード管理 エクスペリエンスから次のツールにアクセスできます。

アップグレード管理 の **ATF** テストジェネレーターとクラウドランナーツール-

ServiceNow の ATF テストジェネレーターとクラウドランナーの機能を活用して、インテリジェントで包括的な回帰テストを作成します。

ATF テストジェネレーターとクラウドランナーのストアアプリケーションを使用すると、次のことが可能になります。

- ServiceNow の AI を活用して、特定のインスタンスに合わせた回帰テストを自動的に作成します。
- 既存の ATF フレームワークとシームレスに統合し、スムーズなユーザーエクスペリエンスを実現します。
- ServiceNow のクラウドランナーを使用すると、ヘッドレスブラウザで ATF テストを実行できるため、ローカルセットアップが不要になります。
- インテリジェントなテスト生成により、アプリケーションの包括的なテスト範囲を確保できます。
- テストの自動作成とクラウドベースの実行により、テストにかかる時間と労力が大幅に削減されます。
- AI を活用したテスト生成により、人為的ミスが最小限に抑えられ、テスト結果の信頼性が向上します。
- 簡素化されたワークフローと効率的なテスト実行により、テストプロセスが最適化されます。

詳細については、「ATF テストジェネレーターとクラウドランナー」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード管理 のクローン作成ツール

システムクローンアプリケーションを使用して、データベース全体をあるインスタンスから別のインスタンスに複製します。このクローン作成プロセスは、本番前テスト用に本番インスタンスを複製するために一般的に採用され、最新の夜間バックアップをデータソースとして利用します。

システムクローンツールを使用すると、次のことが可能になります。

- ターゲットインスタンスに ServiceNow インスタンスのクローンを作成します。
- 異なるバージョンを実行しているターゲットインスタンスに ServiceNow インスタンスのクローンを作成します。
- バックアップから ServiceNow インスタンスのクローンを作成します。
- 本番インスタンスに対する ServiceNow インスタンスのクローンを作成します。

詳細については、「システムクローン」を参照してください。

アップグレード管理 のアップグレード履歴ツール

アップグレード履歴モジュールを使用して、インスタンスで実行されたすべてのアップグレードの包括的なレコードを維持します。過去と最近のアップグレードバージョンの両方の詳細レポートにアクセスして、分析とトラブルシューティングを容易にします。

詳細については、「アップグレード履歴の確認」を参照してください。

アップグレード履歴の確認

更新履歴モジュールは、インスタンスに対して行われたすべての更新を追跡します。このモジュールを使用すると、以前のアップグレードや最近完了したアップグレードバージョンの完全なレポートを確認することもできます。

- アップグレード履歴関連リスト：関連リストを使用して、アップグレードでスキップされたレコードを解決、追跡、レビューします
- スキップされたレコードのビジュアルタスクボード (VTB) ビュー：VTB ビューを使用して、スキップされたレコードが含まれる以前のアップグレードのステータスを表示します。

関連リストを使用してスキップされたレコードをレビューする

別の関連リストを使用して、アップグレードでスキップされたレコードを解決、追跡、およびレビューします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法で [アップグレード履歴] に移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [アップグレード履歴]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > アップグレード管理 > [アップグレード履歴]に移動します。

   アップグレードのリストが表示されます。

2. リストからアップグレードを選択します。
   システムアップグレードフォームが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. スキップされたレコードをレビューするには、次のいずれかの関連リストを選択します。

   レビュー対象のスキップされた変更の関連リスト

   [レビュー対象のスキップされた変更] 関連リストで追跡およびレビューすることで、スキップされた更新レコードを解決します。システムのアップグレード中にカスタマイズが上書きされないように、アップグレードプロセスはカスタマイズされたオブジェクトをスキップします (更新を適用しません)。詳細については、「スキップされた更新の解決と解決ステータスの設定」を参照してください。

   スキップされた変更のレビュー関連リスト

   [スキップされた変更のレビュー] 関連リストで、レビュー済みのスキップされたレコードリストを表示します。スキップされたレコードを選択してレビューし、[解決ステータス] を [未レビュー] 以外の値に設定すると、更新レコードは、[レビュー対象のスキップされた変更] 関連リストから [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。

   レビューするコピー関連リスト

   レビューするコピー関連リストには、レビューが必要なすべてのレコードがリストされます。

   レビュー済みのコピー関連リスト

   レビュー済みのコピー関連リストには、レビュー済みのすべてのレコードがリストされます。

   未変更のカスタマイズ関連リスト

   [未変更のカスタマイズ] 関連リストには、(カスタマイズによって) スキップされたが前回のアップグレードから変更されていないすべてのレコードがリストされます。詳細については、「カスタマイズを元に戻す」を参照してください。

   適用された変更関連リスト

   適用された変更リストには、このアップグレードで適用されたすべての変更がリストにされます。

   レビューする要求結果関連リスト

   システムのアップグレード中に、[要求ステータス] タブに確認して解決する必要がある結果が表示されます。

   アップグレード詳細関連リスト

   アップグレード詳細リストには、このアップグレードのすべてのアップグレードの詳細レコードがリストにされます。

   注: [レビューするコピー] 関連リストおよび [レビュー済みコピー] 関連リストは、プラットフォーム固有の関連リストです。

アップグレード履歴関連リスト詳細

次の表に、アップグレード履歴モジュール内のすべての関連リストの各フィールドを示します。

関連リスト詳細

フィールド	入力値
ファイル名	関連リストごとにファイル名が異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト詳細 (続く)

フィールド	入力値
	• レビュー対象のスキップされた変更関連リスト：スキップされたアップグレードの名前詳細レコード • レビュー済みのスキップされた変更関連リスト：レビュー済みのアップグレードの名前詳細レコード • レビューするコピー関連リスト：レビューが必要なレコードの名前 • レビュー済みコピー関連リスト：レビューされたレコードの名前 • 未変更のカスタマイズ関連リスト：未変更の sys_upgrade_history_log レコードの名前。アップグレードの詳細にアクセスしてコメントテキストを追加するか、解決ステータスを設定する場合に選択します。 • 適用された変更関連リスト：現在のアップグレードファイル名 • レビューする要求結果関連リスト：スキップされたアップグレードの名前詳細レコード • アップグレード詳細関連リスト：現在のアップグレードファイル名
処分	選択したアップグレード中にこのファイルに対して実行されたアクション。 • 挿入済み：新しいレコードが挿入されました。 • 更新済み：システムでこのレコードが更新されました。 • 削除：システムでこのレコードが削除されました。 • スキップ済み：カスタマイズを保持するためにこのレコードは変更されませんでした。 • スキップされたエラー：このファイルにはアップグレードがありませんでしたが、別のスコープのシステムにレコードが既に存在するか、システムプロパティが存在するなどの理由でスキップされました。 **注:** これは、メンテナンスによってのみ編集できます。 • 復元済み：このレコードはベースバージョンに戻されました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト詳細 (続く)

フィールド	入力値
	• テーブルが見つかりませんでした：このレコードを含むテーブルが見つかりませんでした。 • 未変更：前回のリリースからベースラインコンポーネントが変更されていないため、このレコードは変更されませんでした。 • スキップされた手動結合：更新には手動での介入が必要なため、このレコードは変更されませんでした。 • 1 回適用：1 回適用フォルダー内の xml ファイルから更新が既に適用されているため、このレコードはスキップされました。 • 最新でない：システムによって適用された変更 、ただしこの変更が後で同じアップグレード中に上書きされました。
優先度	スキップの原因となった競合の相対的な重要度。 **注:** ServiceNow は、ファイルタイプの重要性に基づいて、スキップされたレコードに優先順位を付けます。優先順位付けは次のように行われます。 • 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど • 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など • 優先度 3：レポートなど • 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど • 優先度 5 (最低優先度)：その他
理由	特定のレコードが [スキップされたエラー] 処理に移動された理由を示します。
解決	• レビュー済み • 保持済み • 復元済み
コメント	スキップされた更新を解決するプロセス中に、任意のレコードにコメントを追加するオプションがあります。たとえば、今後のレビュー担当者に対して実行したアクションを説明するコメントなどです。
ターゲット名	現在のファイルに対応するレコードの名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト詳細 (続く)

フィールド	入力値
プラグイン	レコードを含むプラグイン。
タイプ	現在のファイルタイプ (ビジネスルールまたは UI ポリシー)。
テーブル	レコードを含むテーブル。

カスタマイズを元に戻す

システムのアップグレードでカスタマイズが上書きされないようにするため、アップグレードプロセスはカスタマイズされたオブジェクトの変更を自動的にスキップします。その後、ソフトウェアアップグレードには実装したい機能が含まれているため、カスタマイズを元に戻せます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

カスタマイズされたオブジェクトを識別するために、対応するレコードが顧客アップデート [sys_update_xml] テーブルに追加されます。テーブルには、カスタマイズされたすべてのオブジェクトの現在のバージョン情報が保持されます。アップグレードプロセスは、テーブル内にエントリのあるオブジェクトへの変更をスキップします。除外フィールドのみが変更されている場合、アップグレードプロセスはオブジェクトをスキップしません。

手順

1. 次のいずれかの方法で [アップグレード履歴] に移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [アップグレード履歴]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > アップグレード管理 > [アップグレード履歴]に移動します。

   アップグレードのリストが表示されます。
2. 目的のソフトウェアバージョンを選択します。
3. アップグレード詳細関連リストを [処分をスキップ **(Disposition is Skipped)]** でフィルタリングします。
4. オプション: 前回のアップグレード以降に変更されたオブジェクトのみを返すには、変更が **True** に別のフィルター条件を追加します。
5. 実装する更新レコードを選択します。
   [ファイルの差異] フィールドには、カスタマイズとデフォルトバージョンが比較されて表示されます。削除は赤で、追加は緑で、そして変更は黄色で強調表示されます。
6. [ベースシステムに戻る] をクリックして、カスタマイズされたオブジェクトをシステムのデフォルトバージョンで上書きします。
   - 状態が [スキップ済み] から [復元済み] に変更されます。
   - カスタマイズを元に戻した後、オプションで、[変更の再適用] をクリックしてカスタマイズを再適用する (元に戻す) ことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキップされた更新の解決と解決ステータスの設定

スキップされた各レコードの理由をレビューして、アップグレード後にスキップされた各更新を解決します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

更新を解決するには、カスタマイズを保持するか、ベースシステムの更新でカスタマイズを結合または上書きします。

> **注:** カスタマイズされていて、前回のアップグレードからベースシステムで変更が行われていないオブジェクトは、ユーザーが操作する必要はありません。

オブジェクトをカスタマイズすると、対応するレコードが顧客アップデート [sys_update_xml] テーブルに追加され、カスタマイズされたすべてのオブジェクトの現在のバージョン情報が維持されます。アップグレードプロセスは、顧客アップデートテーブル内の現在のバージョンを持つオブジェクトへの変更をスキップします。手順に従うときは、次のいずれかのアクションを実行します。

- 変更せずにカスタマイズを保持します。
- 更新されたオブジェクトの変更を結合してカスタマイズを保持します。
- カスタマイズされたオブジェクトを更新されたバージョンに戻します (つまり、カスタマイズを上書きします)。
- スキップを確認し、オブジェクトに対してアクションを実行しません。

手順

1. 次のいずれかの方法で [アップグレード履歴] に移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [アップグレード履歴]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > アップグレード管理 > [アップグレード履歴]に移動します。

   アップグレードのリストが表示されます。

2. 目的のソフトウェアバージョンを選択します。
3. [レビュー対象のスキップされた変更] 関連リストで、解決する更新レコードを選択します。
   「関連リストを使用してスキップされたレコードをレビューする」を参照してください。
4. 変更のリストをレビューします。
   テキストフィールドの場合は、フィールドをクリックして差分/結合ツールを開くことができます。

   差異を表示するには、テキストボックスをクリックして、詳細な差異を表示して編集します。

5. 次のいずれかの操作を実行します。

   たとえば、今後のレビュー担当者にアクションを説明するために、任意のレコードにコメントを追加するオプションがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レビュー対象のスキップされた変更の関連リスト

フィールド	入力値
カスタマイズされたレコードは、更新せずに、そのまま保持してください。	変更を確認した後、[解決ステータス] を [レビュー済みかつ保持済み] に設定します。 レコードがレビュー対象のスキップされた変更の関連リストからスキップされた変更のレビュー関連リストに移動します。
更新されたオブジェクトの変更を結合してカスタマイズを保持します。	**a.** [競合の解決] をクリックして、競合の解決フォームに移動します。 **b.** 違いをレビューします。 **c.** フィールドを結合するには、次の手順を実行します。 ▪ フィールドの右矢印ボタンをクリックします。 ▪ テキストボックスをクリックして、詳細な差異を表示して編集します。 ▪ 該当するすべてのフィールドを結合したら、[結合] をクリックします。 カスタマイズの変更を結合すると、次のことが行われます。 ◦ [解決ステータス] が [レビュー済みかつ結合済み] に変わります。 ◦ レコードが [レビュー対象のスキップされた変更] から [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。
カスタマイズを破棄し、このアップグレードのベースシステムと一致するようにレコードを更新します。	変更を確認したら、[ベースシステムに戻る] をクリックします。 ◦ 状態が [スキップ済み] から [復元済み] に変更されます。 ◦ [解決ステータス] が [レビュー済みかつ復元済み] に変わります。 ◦ 顧客アップデートレコードが作成されます。 ◦ レコードが [レビュー対象のスキップされた変更] から [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。 **注:** カスタマイズを元に戻した後、いつでも [変更の再適用] をクリックしてカスタマイズを再適用することができます。
スキップを確認し、オブジェクトに対してアクションを実行しません。	変更を確認したら、[解決ステータス] を [レビュー済み] に設定します。レコードが [レビュー対象のスキップされた変更] から [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力値
後で決定するためにスキップされたリストに残します。レコードをレビューしていないことに注意してください。	[解決] リストから [未レビュー] を選択して、この競合の処理方法に関する決定を保留します。レコードは [レビュー対象のスキップされた変更の関連リスト] に留まります。

6. [更新] をクリックします。
7. このプロセスを繰り返して、リスト内の各更新レコードを解決します。

タスクの結果

[解決ステータス] が [未レビュー] であるか、解決セットのないスキップ済み更新のみが、レビュー対象のスキップされた変更の関連リストに表示されます。[解決ステータス] を [未レビュー] または [なし] 以外の値に変更すると、スキップされた更新がリストから削除され、スキップされた変更のレビュー関連リストに移動されます。

スキップされたレコードのビジュアルタスクボード (VTB)

ビジュアルタスクボード (VTB) ビューを使用して、スキップされたレコードが含まれる以前のアップグレードのステータスを表示します。アップグレード履歴レコードは、実行されるアップグレードごとに作成されます。

履歴レポートを表示するには、次のいずれかの方法で [アップグレード履歴] に移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [アップグレード履歴]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > アップグレード管理 > [アップグレード履歴]に移動します。

リストからアップグレードを選択すると、アップグレード履歴の詳細を表示できます。スキップされたレコード **VTB** 関連リンクをクリックして、VTB でスキップされたレコードを表示して管理します。

> **注:** スキップされたレコード **VTB** 関連リンクは、バージョンアップグレードのスキップされたレコードがある場合にのみ表示されます。

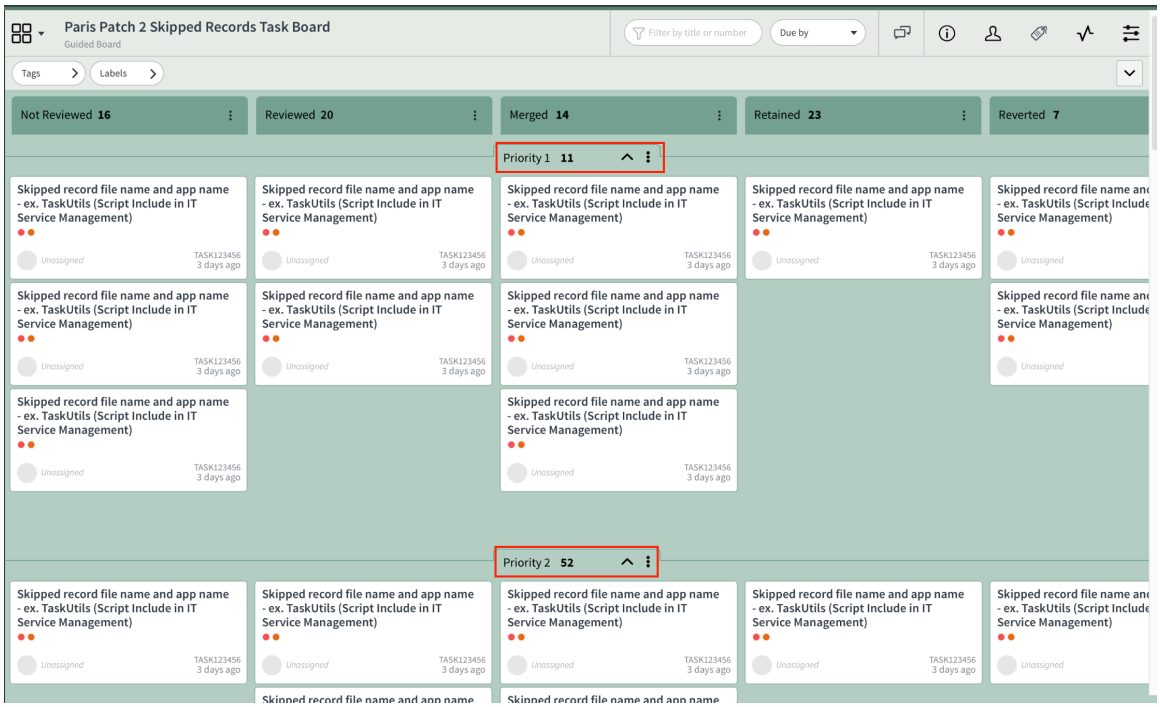
アップグレード履歴の VTB の詳細

フィールド	説明
未レビュー	レビューされていないタスク
レビュー済み	レビューされていないタスク
結合済み	古い変更と新しい変更の両方があるタスク
保持済み	最新のアップグレードからの更新を保持しているタスク
復元済み	ベースシステムへの変更を元に戻したタスク

スキップされたレコードは、ファイルタイプの重要性に基づいてが優先順位が付けられます。優先順位付けは次のように行われます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど
- 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など
- 優先度 3：レポートなど
- 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど
- 優先度 5 (最低優先度)：その他



アップグレード履歴タスクフォーム

アップグレード履歴タスクフォームを使用して、スキップされたレコードタスクに関する情報を更新できます。

スキップされたレコードタスクを変更するには、VTB 上のタスクのタスク番号リンクをクリックします。

アップグレード履歴タスクフォーム詳細

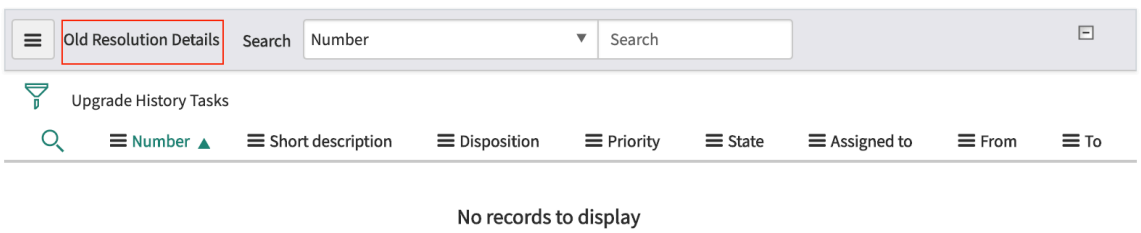
フィールド	説明
簡単な説明	タスクに関する説明
優先度	ファイルタイプの重要性に基づく、スキップされたレコードの優先順位付け。優先順位付けは次のように行われます。 • 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど • 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など • 優先度 3：レポートなど

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード履歴タスクフォーム詳細 (続く)

フィールド	説明
	• 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど • 優先度 5 (最低優先度)：その他
処分	タスクボードはスキップされたレコードのみを対象とするため、処分はスキップされます。カスタマイズを保持するためにこのレコードは変更されませんでした。
タイプ	優先度レベルを決定するファイルのタイプ。
状況	ファイルのステータス。 • 未レビュー：レビューされていないタスク • レビュー済み：レビュー済みタスク • 結合済み：古い変更と新しい変更の両方があるタスク • 保持済み：最新のアップグレードからの更新を保持しているタスク • 復元済み：変更内容がベースシステムに復元されたタスク
作業メモ	スキップされたレコードタスクに関するメモ
更新	スキップされたレコードタスクを更新するボタン
競合の解決	差異を確認して競合を解決するボタン
ベースシステムに戻る	カスタマイズを元に戻すボタン
削除	スキップされたレコードタスクを削除するボタン

[以前の解決の詳細] 関連リストには、以前のアップグレードバージョンで実行されたアクションが表示されま



す。

以前の解決の詳細関連リスト

フィールド	説明
番号	以前のアップグレードバージョンでいくつかのアクションが実行された、スキップされたファイルのタスク番号。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以前の解決の詳細関連リスト (続く)

フィールド	説明
簡単な説明	タスクに関する説明
処分	前回のアップグレード時にこのファイルに対して実行されたアクション
優先度	ファイルタイプの重要性に基づく、スキップされたレコードの優先順位付け。優先順位付けは次のように行われます。 **1.** (最高の優先度)：xml コンテンツ **2.** スクリプトまたは script_plain **3.** HTML コンテンツ **4.** sys_ui_form_section、sys_ui_related_list、または sys_choice_set **5.** (最低の優先度)：その他
状況	ファイルのステータス。 • 未レビュー：レビューされていないタスク • レビュー済み：レビュー済みタスク • レビュー済みかつ結合済み：レビュー済みで、古い変更と新しい変更の両方があるタスク • レビュー済みかつ保持済み：レビュー済みで、最新のアップグレードからの更新が保持されているタスク • レビュー済みかつ復元済み：レビュー済みで、ベースシステムへの変更が元に戻されたタスク
担当者	割り当てられたユーザーの名前
送信元	過去の前のバージョン
宛先	過去の現行バージョン

[以前の解決策] 関連リスト

[以前の解決策] 関連リストには、選択してスキップされたレコードの履歴が表示されます。以前のアップグレードで選択してスキップされたレコードで、どのような解決が行われたかを確認できます。

アップグレード履歴タスクフォーム詳細

フィールド	説明
ファイル名	スキップされたレコードの名前。
処分	関連リストはスキップされたレコードのみを対象とするため、処分はスキップされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード履歴タスクフォーム詳細 (続く)

フィールド	説明
優先度	ファイルタイプの重要性に基づく、スキップされたレコードの優先順位付け。優先順位付けは次のように行われます。 • 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど • 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など • 優先度 3：レポートなど • 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど • 優先度 5 (最低優先度)：その他
解決	以前のアップグレードで行われた解決
ターゲット名	テーブルと sys_id を含む基礎となる名前の sys_update_name ではなく、UI に表示されるレコードの名前
タイプ	優先度レベルを決定するファイルのタイプ。
テーブル	スキップされたレコードが属するテーブル。

VTB ビューのデフォルトラベルを更新する

色分けされたラベルを使用して、VTB のタスクボードでスキップされたレコードをフィルタリングします。各製品に色を割り当てることで、スキップされたレコードをフィルタリングできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法で [アップグレード履歴] に移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [アップグレード履歴]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > アップグレード管理 > [アップグレード履歴]に移動します。

   アップグレードのリストが表示されます。
2. リストからアップグレードを選択します。
   システムアップグレードフォームが表示されます。
3. スキップされたレコード **VTB** 関連リンクをクリックして、VTB でスキップされたレコードの解決ステータスを表示します。

   注: スキップされたレコード **VTB** 関連リンクは、バージョンアップグレードのスキップされたレコードがある場合にのみ表示されます。

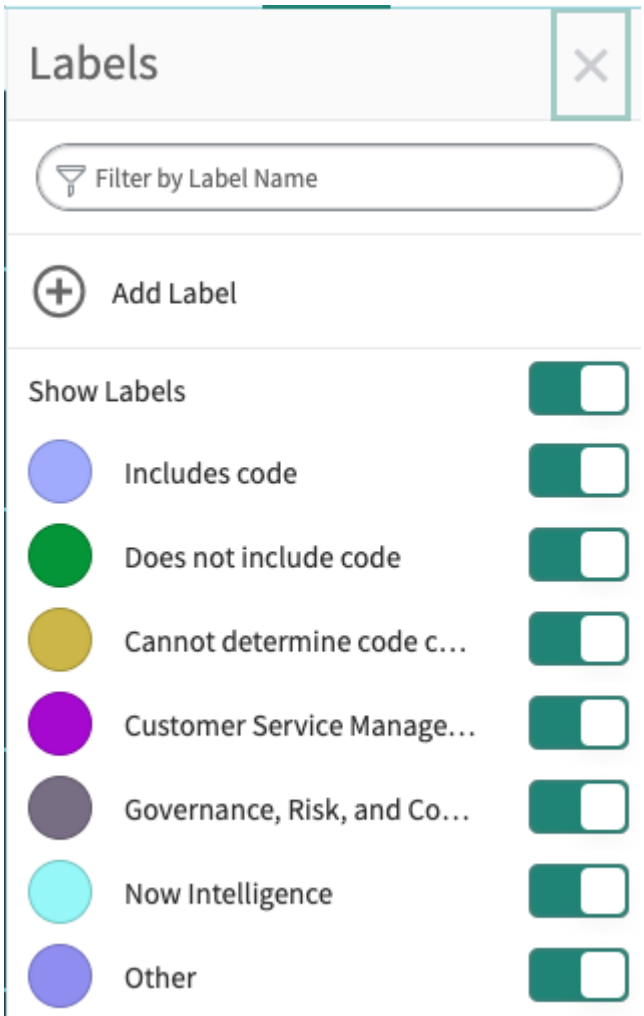
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキップされたレコードの解決ステータスの VTB ビューが表示されます。

4. [ラベル] をクリックすると、デフォルトのラベルが表示されます。
デフォルトのラベルは、 [コードを含める]、 [コードを含めない]、および [その他] カテゴリで構成されます。

   注: [コードを含める] および [コードを含めない] カテゴリは、スキップされたレコードのコードに変更があるかどうかを示します。すべての製品がラベルの [その他] カテゴリに分類されます。製品ラベルには異なる色が割り当てられます。タスクは、製品のラベルの色に基づいて割り当てられます。

5. オプション: ラベルを追加する場合は、[ラベルを追加] をクリックします。
作成するラベルの名前を入力します。カラーサークルをクリックして、ラベルの色を変更することもできます。



(Optional)

   注: 新しいラベルと色は現在のビジュアルタスクボードに対してのみ保存され、次の更新されたボードにはロールオーバーされません。次の更新されたボードに新しいラベルの更新を表示するには、[アップグレードセンター] > [管理] > [プロパティ] > [アップグレードセンター **VTB** ラベル]に移動します。必要に応じて色を設定すると、更新された色は次に生成されるボードから表示されるようになります。

次のタスク

VTB でスキップされたレコードをクリックして、タスクを更新します。詳細については、「アップグレード履歴タスクフォーム」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポート履歴を表示する

[自分のアプリケーションのインポート履歴] モジュールにアクセスして、インポート履歴を表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [自分のアプリケーションのインポート履歴]に移動します。
   インスタンスのインポート履歴レコードリストが表示されます。
2. リストからいずれかのインポートを選択すると、そのインポートの詳細が表示されます。
   sys_upgrade_history レコードのフォームビューが表示されます。

> **注:** ソースコントロールからのインポート方法の詳細については、「ServiceNow Studio 」を参照してください。インポートが完了したら、[自分のアプリケーションのインポート履歴] モジュールを使用してインポート履歴を表示します。

プラグインと履歴レコードへのクイックアクセス

プラグイン、アプリケーションのインストール履歴レコード、および更新セットのコミット履歴レコードに直接アクセスすることで、移動時間を短縮できます。プラグインと履歴レコードのフィルターは、プラグインと履歴レコードのビューに自動的に実装されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
プラグインとアプリケーションのインストール履歴レコード

1. [システム定義] > [プラグインのインストール履歴]に移動します。
2. プラグインまたは履歴レコードを選択して、それらに直接アクセスします。

更新セットのコミット履歴レコード

1. [システムアップデートセット] > [コミットする更新セット]に移動します。
2. いずれかの更新セットを選択すると、その更新セットのコミット履歴が直接表示されます。

アップグレード履歴ログを確認する

アップグレード関連のすべてのログを database-upgrade_<timestamp>.log という名前の個別のファイルに抽出することで、処理時間を短縮することができます。ファイルを圧縮して、アップグレード履歴に添付することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アップグレードが開始されると、アップグレードログメッセージが localhost_log ファイルと database-upgrade_<timestamp>.log ファイルの両方に書き込まれます。アップグレードが完了すると、database-upgrade_<timestamp>.log ファイルがアップグレード履歴テーブルにアップロードされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムログ] > [ユーティリティ]に移動します。

   注: この手順を実装して、アップグレードが完了したあとにのみ、抽出された database-upgrade_<timestamp>.log ファイルを作成できます。

2. [ノードログファイルのダウンロード] をクリックします。
   database-upgrade_<timestamp>.log ファイルがログファイルのリストに表示されます。

   注: localhost_log ファイルはすべてのログで構成されます。database-upgrade_<timestamp>.log ファイルは、アップグレードに関連するログのみで構成されます。

   database-upgrade_<timestamp>.log ファイルは、`glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` プロパティが True に設定されている場合にのみ表示されます。デフォルトでは、`glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` が True に設定されています。

3. [アドミン] > [アップグレード管理コンソール **(Upgrade Management Console)]** > [アップグレード履歴]に移動します。
   アップグレードのリストが表示されます。
4. リストから必要なアップグレードをクリックします。
   database-upgrade_<timestamp>.log ファイルがアップグレードに自動的に添付されているのを確認できます。

   注: database-upgrade_<timestamp>.log ファイルは、`glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` プロパティが True に設定されている場合にのみ添付されます。デフォルトでは、`glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` が True に設定されています。

5. 圧縮された database-upgrade_<timestamp>.log ファイルをダウンロードします。

   注: ダウンロード時間を減らすために、database-upgrade_<timestamp>.log ファイルは圧縮されています。

アップグレード管理 のアップグレードモニターツール

アップグレードモニターを活用して、アップグレードのスケジュール設定、進捗状況の監視、競合の解決を含むアップグレード後の結果の分析を行います。

アップグレードのスケジュールと監視

アップグレードモニターモジュールを使用して、インスタンスで進行中のアップグレードのステータスをスケジュールしたり、監視したりすることができます。更新の完了後には、更新の概要と、インスタンスで競合の原因となっているレコードリストを表示することもできます。

- アップグレードの監視：インスタンスで進行中のアップグレードの進捗状況を監視します。
- スキップされたレコードリストを処理する：スキップされたレコードリストを処理して、レコードのアップグレードされたバージョンとカスタマイズされたバージョンの相違を解決します。
- レコードの競合の解決：カスタマイズされたレコードとアップグレードに関連する変更との競合を解決します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスへのアップグレードを監視する

アップグレードモニターで、インスタンスで進行中のアップグレードの進捗状況を監視します。アップグレードが完了すると、アップグレードサマリーレポートで結果の概要を確認できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法で [アップグレードモニター (Upgrade Monitor)] に移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [アップグレードモニター **(Upgrade Monitor)]**に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > [アップグレード管理] > [アップグレードモニター **(Upgrade Monitor)]**に移動します。

   注: アップグレードが進行中の場合、ユーザーは自動的に [アップグレードモニター (Upgrade Monitor)] ページに移動します。

   アップグレードのリストが表示されます。
2. アップグレードの進行状況を監視します。
   アップグレードが終了すると、完全なアップグレードサマリーレポートが表示されます。

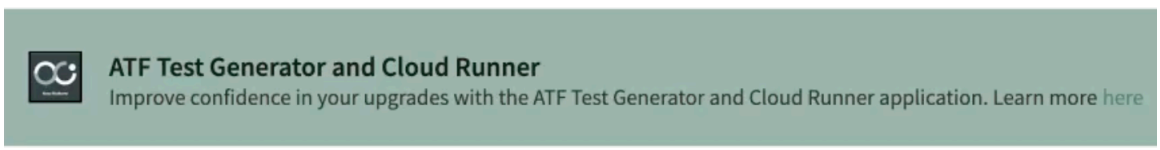
   注: アップグレードプロセスのすべてのステージのステータスを表示できるようになりました。詳細については、「アップグレードの進捗状況」を参照してください。

次のタスク
アップグレードサマリーレポートから、レコードのアップグレードを妨げている競合を解決します。

アップグレードの進捗状況

アップグレードの進行中、[アップグレードの進捗状況] には、プロセスの監視に役立つ進捗状況バーとその他の情報が表示されます。

アップグレードプロセス中の各段階のステータスを表示できます。これは、アップグレードプロセスの任意の時点で現在のステージを正確に把握するのに役立ちます。



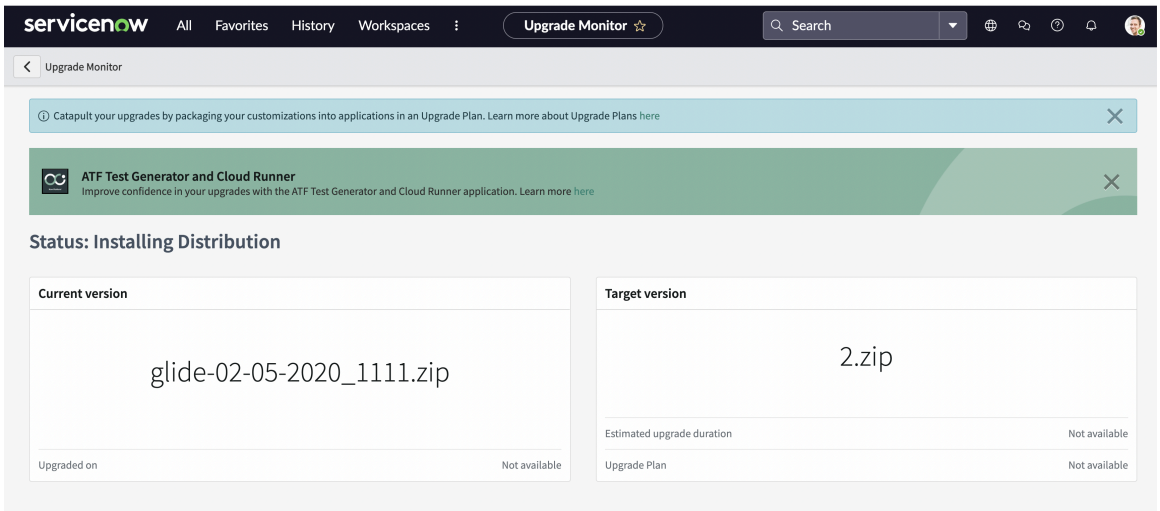
ATF テストジェネレーターとクラウドランナー ストアアプリケーションがインストールされている場合は、アップグレードモニター ページからテスト生成の実行をスケジュールできます。上記のメッセージは、次の条件が満たされた場合にアップグレードプロセス中に表示されます。

- SN_ATF_TG プラグインがアクティブではありません。
- インスタンスはフィードインスタンスではありません。
- インスタンスは自己ホスト型インスタンスではありません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ATF Test Generator and Cloud Runner ストアアプリを使用して、インスタンスを確実にアップグレードできるようになりました。詳細については、「ATF テストジェネレーターとクラウドランナー の探索」を参照してください。

データベースのアップグレードが開始されると、次の詳細が表示されます。



アップグレードの進捗状況の詳細

フィールド	入力値
現行バージョン	インスタンスの現在のバージョン
ターゲットバージョン	インスタンスのターゲットアップグレードバージョン
アップグレードの進捗状況	アップグレードがプロセス全体のどこまで進んでいるかを示す進捗状況バー。バーのセクションの長さは、そのプロセスの相対期間を示しません。
アップグレードの進捗状況：プラットフォームをアップグレードしています	システムは、プラットフォームの基盤を形成する要素にアップグレードを適用しています。
アップグレードの進行状況：スキーマを更新しています	アップグレードが必要なテーブルのリストを作成するためにプラグインをスキャンしています。これにより、同じテーブルが複数回アップグレードされないようになります。
アップグレードの進捗状況：プラグインをロードしています	コアとオプションの両方のプラグインをロードしています。一部の機能は複数のプラグインが必要なため、リストされているプラグインの数がインストールされているオプション機能の数と一致しない場合があります。
アップグレードの進捗状況：完了しています	前の 3 つのステージが完了した後に完了させる必要があるコンポーネントをアップグレードしています。
詳細	現在のアクティビティ、現在のアクティビティの進捗状況バー、および現在更新中のファイルが表示されます。

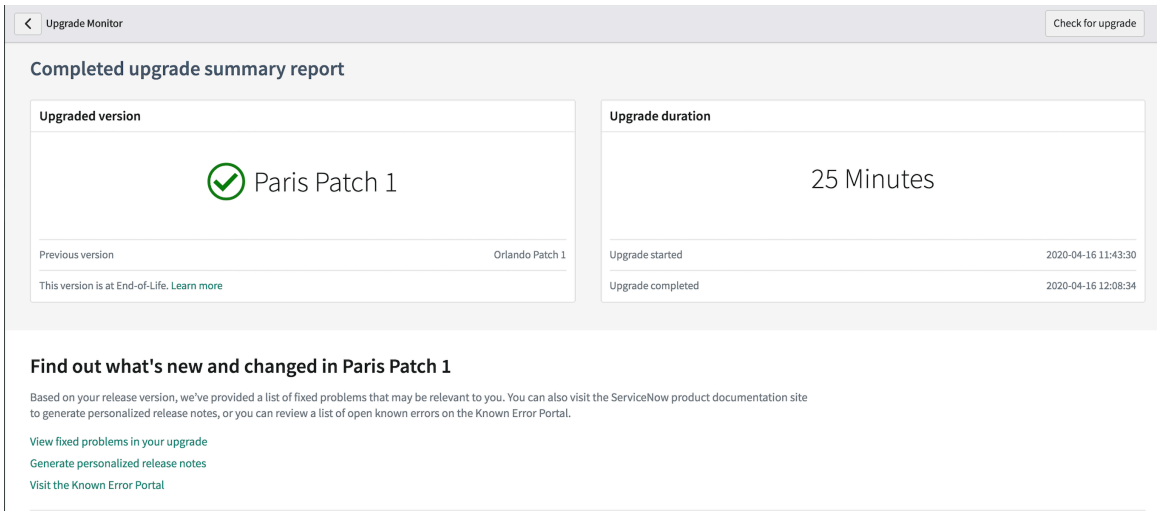
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレードの進捗状況の詳細 (続く)

フィールド	入力値
ノードアップグレード	アイコンの色は、このアップグレード中の各ノードのステータス (処理待ち、実行中、成功、失敗、またはダウン) を表します。
ノード	矢印で示された選択されたノード。選択を変更するには、選択するノードのアイコンの上にマウスカーソルを置きます。
実行時間	選択したノード (矢印で示される) が実行されている時間。選択したノードがオフラインの場合、この値は更新を停止し、ノードがオフラインになるまでのオンライン時間を示します。
バージョン	選択したノードの現在のビルド (矢印で示される)。
正常なアップグレード	選択したノードがオンラインの場合、ノードがオンラインになっている時間が表示されます。選択したノードがオフラインである場合、ノードがオフラインになっている時間が表示されます。

サマリレポートをアップグレードする

アップグレードサマリーレポートは、実行されたアクションを要約し、カスタマイズとアップグレードの一部として行われた変更の競合を解決するツールを提供して、他のインスタンスへのアップグレードにかかる時間を見積もるのに役立つ情報を提供します。



アップグレードサマリーの詳細

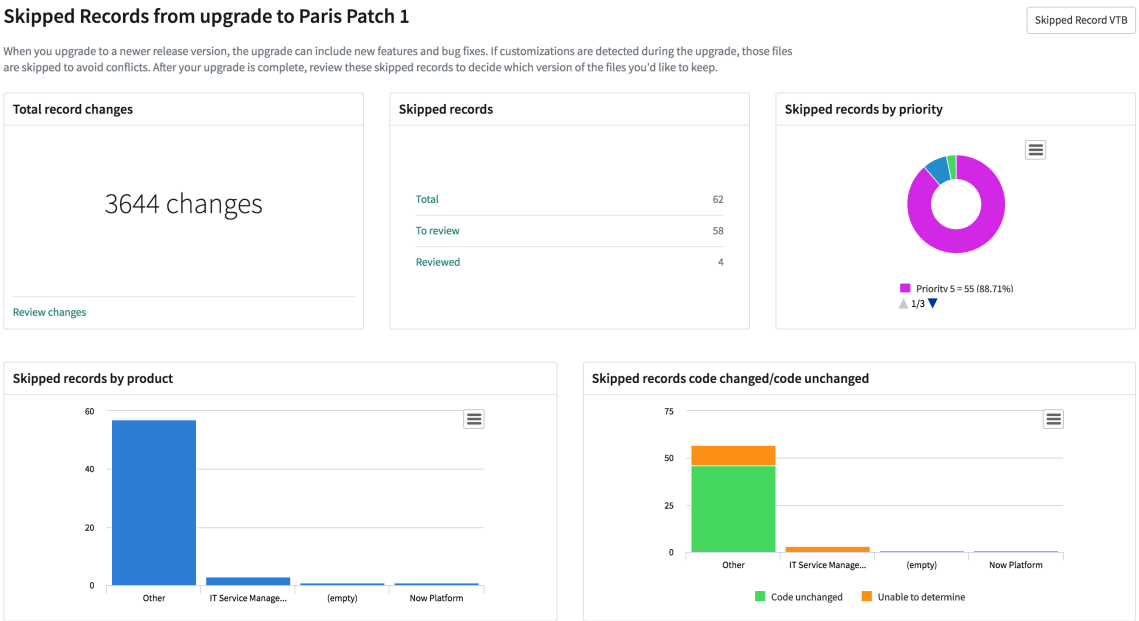
フィールド	入力値
アップグレードされたバージョン	インスタンスがアップグレードされたバージョン
アップグレード期間	アップグレードに要した合計時間

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレードサマリーの詳細 (続く)

フィールド	入力値
新機能と変更内容の確認	現在のアップグレードバージョンの新しい機能と変更された機能を表示するリンク。次の 3 つのリンクが表示されます。 • 問題の修正：前回のアップグレードバージョン以降に行われた修正 • カスタマイズされたリリースノート：プレビューされたバージョンのリリースノートの概要 • 既知のエラー記事：特定されているがまだ解決されていないエラー

スキップされたレコード



スキップされたレコード詳細

フィールド	入力値
レコード変更の合計数	前のアップグレードバージョン以降に変更されたレコードの合計数。 変更の確認：変更されて確認できるレコードリスト。詳細は、「システムアップグレードフォーム」を参照してください。
スキップされたレコード	カスタマイズが上書きされないようにスキップされたレコード。アップグレード中に一部のレコードでカスタマイズが見つかった場合、そのレコードはスキップされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキップされたレコード詳細 (続く)

フィールド	入力値
	アドミニストレーターは、カスタマイズによってスキップされた各更新を解決できます。スキップされた更新を解決するには、スキップされた各レコードの理由を確認してから、カスタマイズを保持するか、カスタマイズをベースシステムに戻します。カスタマイズの一部をベースバージョンに戻すことを選択した場合、それらのレコードはスキップされずにアップグレードによって送られます。 • 合計 ：スキップされたレコードの合計 • レビュー対象：まだレビューされていないスキップされたレコードの合計 • レビュー済み：レビュー済みのスキップされたレコードの合計
優先度別のスキップされたレコード	ServiceNow は、ファイルタイプの重要性に基づいて、スキップされたレコードに優先順位を付けます。優先順位付けは次のように行われます。 • 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど • 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など • 優先度 3：レポートなど • 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど • 優先度 5 (最低優先度)：その他
製品別のスキップされたレコード	スキップされたレコードは製品名でソートされます
スキップされたレコードのコード変更済み/コード未変更	スキップされたレコードは、コードに変更があるかどうかによってソートされます。

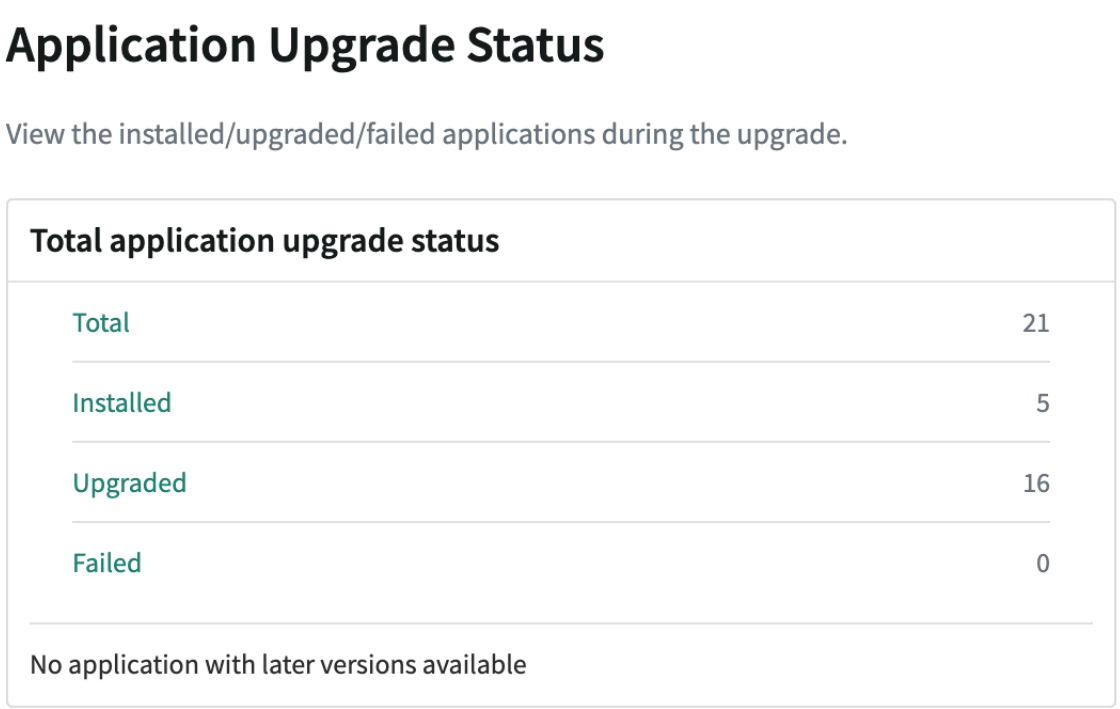
注: [スキップされたレコード **VTB]** をクリックし、ビジュアルタスクボード (VTB) ビューを使用して、スキップされたレコードが含まれる現在のアップグレードの解決ステータスを表示できます。詳細については、「スキップされたレコードのビジュアルタスクボード (VTB)」を参照してください。

ノードアップグレード

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

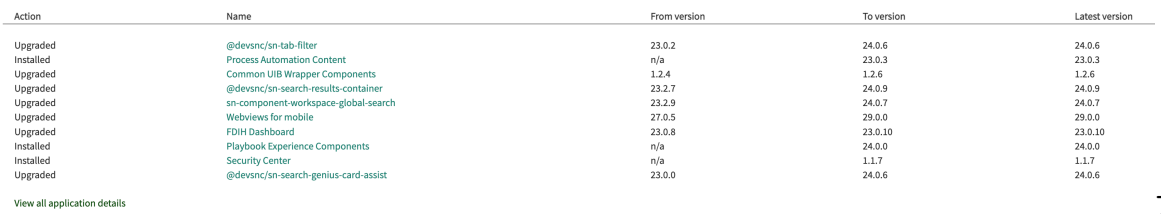
[ノードアップグレード] セクションには、インスタンス内の各ノードのアップグレードのステータスが表示されます。アイコンの色は、ノードアイコンの右側にある凡例 (キー) で示されるように、ステータスを示します。ノードの詳細を表示するには、そのノードのアイコンの上にカーソルを置きます。選択したノードを指す矢印。アイコンの下の情報はそのノードに関連しています。

アプリケーションアップグレードステータス



アップグレード中に、インストールおよびアップグレードされたアプリケーションのリストを表示できます。また、プロセス中にインストールに失敗したアプリケーションも一覧表示されます。

注: [すべてのアプリケーションが最新バージョンです] というメッセージは、すべてのアプリケーションが最新バージョンである場合にのみ表示されます。



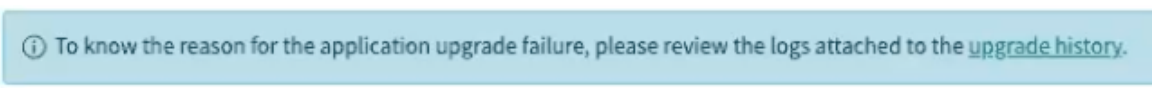
Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

アップグレード中にインストールされた最初の 10 個のアプリケーションを表示できます。[アプリケーションの詳細をすべて表示] を選択して、インストール済み、アップグレード済み、および失敗したすべてのアプリケーションに関する情報を [アプリバージョンのアップグレード履歴] テーブルに表示します。

注: いずれかのアプリケーションリンクを選択して、そのフォームビューに移動できます。フォームビューで [アプリケーションに移動] を選択して、アプリケーションのシステムレコードに移動します。

失敗したアプリケーションのリンクのいずれかを選択した場合は、次のメッセージが表示されます。

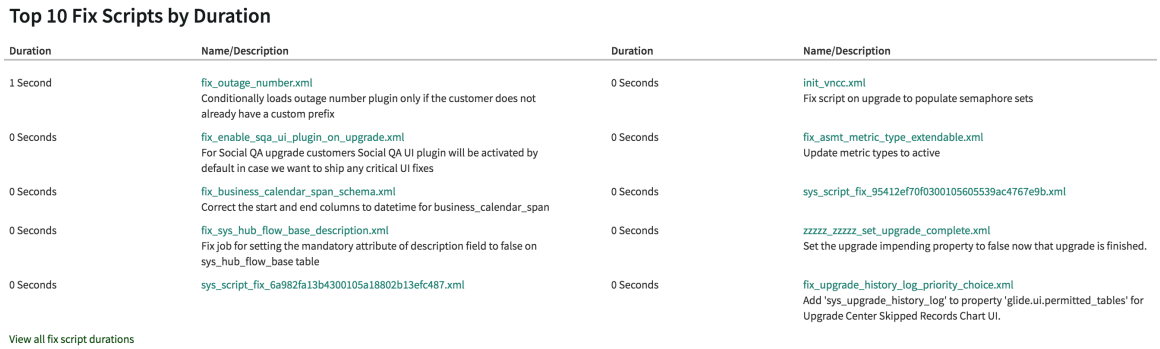


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローン除外済みテーブルのスキーマ変更

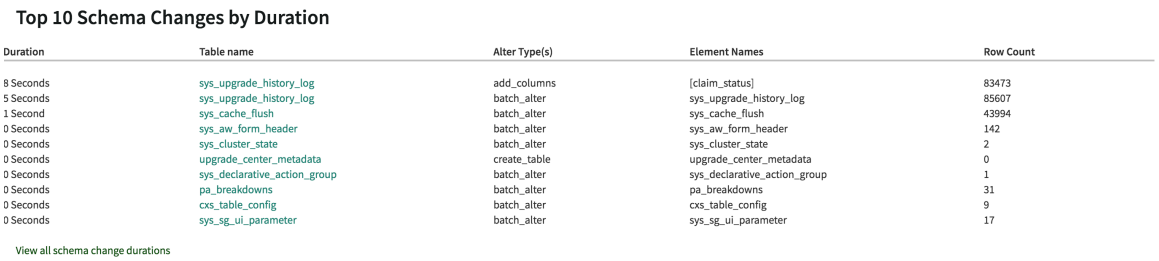
[クローン除外テーブルのスキーマ変更] セクションには、このインスタンスに本番インスタンスをクローンしたときにクローンが除外された、アップグレードの影響を受けるテーブルのリストが表示されます。クローン除外テーブルは空であるため、本番インスタンスで同じテーブルをアップグレードするよりもアップグレードが短時間で済みます。本番アップグレードにかかる時間を見積もるには、本番インスタンスのクローン除外テーブルのサイズに注意してください。

期間ごとの上位 **10** 件の修復スクリプト



期間ごとの上位 10 件の修復スクリプトは、どの修正スクリプトで最も時間がかかったかを理解するのに役立ちます。

期間ごとの上位 **10** 件のスキーマ変更



[期間ごとの上位 10 件のスキーマ変更] は、どのスキーマ変更で最も時間がかかったかを理解するのに役立ちます。

期間別上位 **10** プラグイン

[期間別上位 10 プラグイン] は、最も時間がかかったプラグインを確認するのに役立ちます。[すべてのプラグイン期間を表示] をクリックすると、現在のシステムアップグレード履歴ログでフィルタリングされ、期間でソートされたシステムアップグレードメトリクスリストが表示されます。詳細については、「ロードされたプラグインのファイルを表示する」を参照してください。

ロードされたプラグインのファイルを表示する

[すべてのプラグイン期間を表示] をクリックして、プラグインのためにロードされたすべてのファイルの関連リストビューを取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

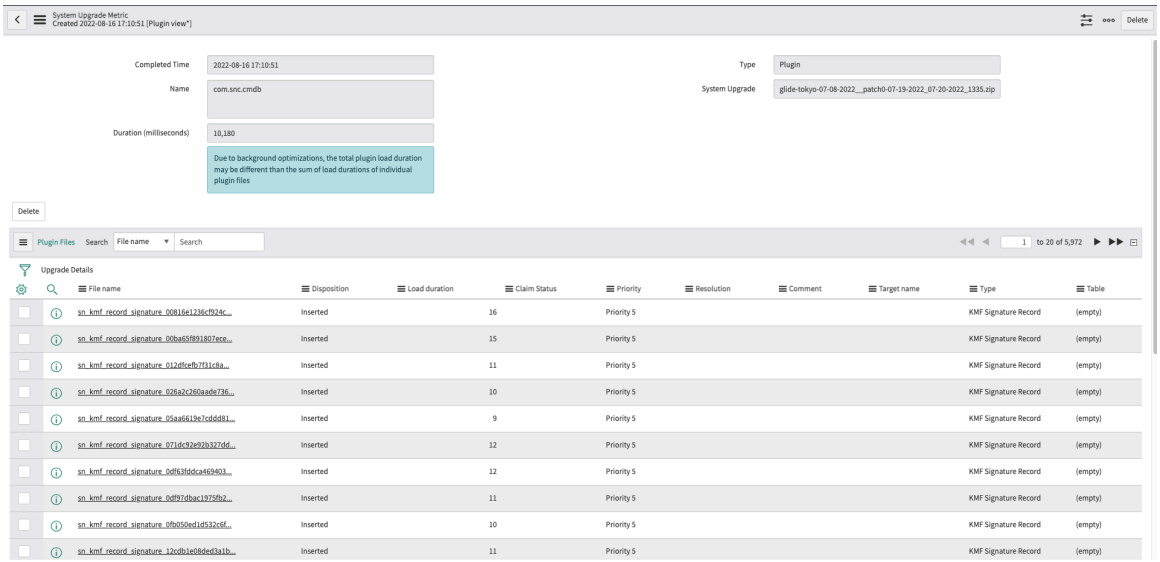
手順

1. 次のいずれかの方法で [アップグレードモニター (Upgrade Monitor)] に移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [アップグレードモニター **(Upgrade Monitor)**]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > [アップグレード管理] > [アップグレードモニター **(Upgrade Monitor)**]に移動します。

> **注:** アップグレードが終了すると、アップグレードサマリーレポートが表示されます。

2. [期間別上位 **10** プラグイン] までスクロールします。
3. [すべてのプラグイン期間を表示] をクリックします。
すべてのプラグインとその期間のシステムアップグレードメトリクスリストが表示されます。
4. リストでいずれかのプラグインをクリックして、そのプラグインのシステムアップグレードメトリクスフォームビューを開きます。
そのプラグインのためにロードされたすべてのファイルのプラグインファイル関連リストが表示されます。



> **注:** プラグインの合計ロード時間は、そのプラグインのためにロードされたすべてのファイルのロード時間の合計ではありません。

スキップされたレコードリストを処理する

スキップされたレコードリストを処理して、レコードのアップグレードされたバージョンとカスタマイズされたバージョンの相違を解決します。このアップグレードによって影響を受けるレコード (ビジネスルールやスクリプトなど) をカスタマイズまたは変更した場合、アップグレードによってスキップログレコードが生成されます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
スキップされたレコードリストに表示されるビジネスルールやスクリプトなどのベースラインレコードに加えた変更を確認し、必要に応じてベースラインバージョンに戻します。アップグレード後に、これらのレコードに加えたすべての変更を完全にテストします。

手順

1. 次のいずれかの方法で [アップグレードモニター (Upgrade Monitor)] に移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [アップグレードモニター **(Upgrade Monitor)]**に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > [アップグレード管理] > [アップグレードモニター **(Upgrade Monitor)]**に移動します。

   注: アップグレードがまだ進行中の場合は、[アップグレードの進捗状況] 画面が表示されます。アップグレードが終了すると、サマリレポートをアップグレードするが表示されます。

   アップグレードのリストが表示されます。

2. アップグレードサマリーレポートが表示されたら、[スキップ] ボックスの変更の確認リンクをクリックします。

   システムアップグレードフォームが表示されます。

3. [スキップ済みレコードのレビュー] セクションに移動し、必要に応じて、レビュー対象のスキップされた変更の関連リストまでスクロールします。
   詳細については、「関連リストを使用してスキップされたレコードをレビューする」を参照してください。

4. 調整する最初のレコードの行をクリックします。

   そのレコードのアップグレードの詳細フォームが表示されます。

5. このレコードの競合を解決する方法を評価し、適切なアクションを実行します。

アクション	説明
カスタマイズされたレコードは、更新せずに、そのまま保持してください。	変更を確認した後、[解決ステータス] を [レビュー済みかつ保持済み] に設定します。 レコードがレビュー対象のスキップされた変更の関連リストからスキップされた変更のレビュー関連リストに移動します。「関連リストを使用してスキップされたレコードをレビューする」を参照してください。
更新されたオブジェクトの変更を結合してカスタマイズを保持します。	**a.** [競合の解決] をクリックして、競合の解決フォームに移動します。 **b.** 違いをレビューします。 **c.** フィールドを結合するには、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	説明
	▪ フィールドの右矢印ボタンをクリックします。 ▪ テキストボックスをクリックして、詳細な差異を表示して編集します。 ▪ 該当するすべてのフィールドを結合したら、[結合] をクリックします。 カスタマイズの変更を結合すると、次のことが行われます。 ◦ [処理] が [スキップ] から [結合] に変更されます。 ◦ [解決ステータス] が [レビュー済みかつ結合済み] に変わります。 ◦ レコードが [レビュー対象のスキップされた変更] から [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。
カスタマイズを破棄し、このアップグレードのベースシステムと一致するようにレコードを更新します。	変更を確認したら、[ベースシステムに戻る] をクリックします。 ◦ 状態が [スキップ済み] から [復元済み] に変更されます。 ◦ 解決ステータスが [レビュー済みかつ復元済み] に変わります。 ◦ 顧客アップデートレコードが作成されます。 ◦ レコードが [レビュー対象のスキップされた変更] から [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。 **注:** カスタマイズを元に戻した後、いつでも [変更の再適用] をクリックしてカスタマイズを再適用 (元に戻す) ことができます。
スキップを確認し、オブジェクトに対してアクションを実行しません。	変更を確認したら、[解決ステータス] を [レビュー済み] に設定します。レコードが [レビュー対象のスキップされた変更] から [スキップされた変更のレビュー] 関連リストに移動します。
後で決定するためにスキップされたリストに残します。レコードをレビューしていないことに注意してください。	[解決] リストから [未レビュー] を選択して、この競合の処理方法に関する決定を保留します。レコードは [レビュー対象のスキップされた変更の関連リスト] に留まります。

注: 更新セット内のレコードの変更が追跡されるため、これらの変更を後で別のインスタンスに適用できます。ただし、1 つのインスタンスから次のインスタンスにアップグレードの詳細レコードは移行されません。これらのレコードは、特定のインスタンスの特定のアップグレードに適用されます。スキップされたリストのコメント、解決策、またはその他の情報を保持する場合は、このインスタンスからエクスポートします。

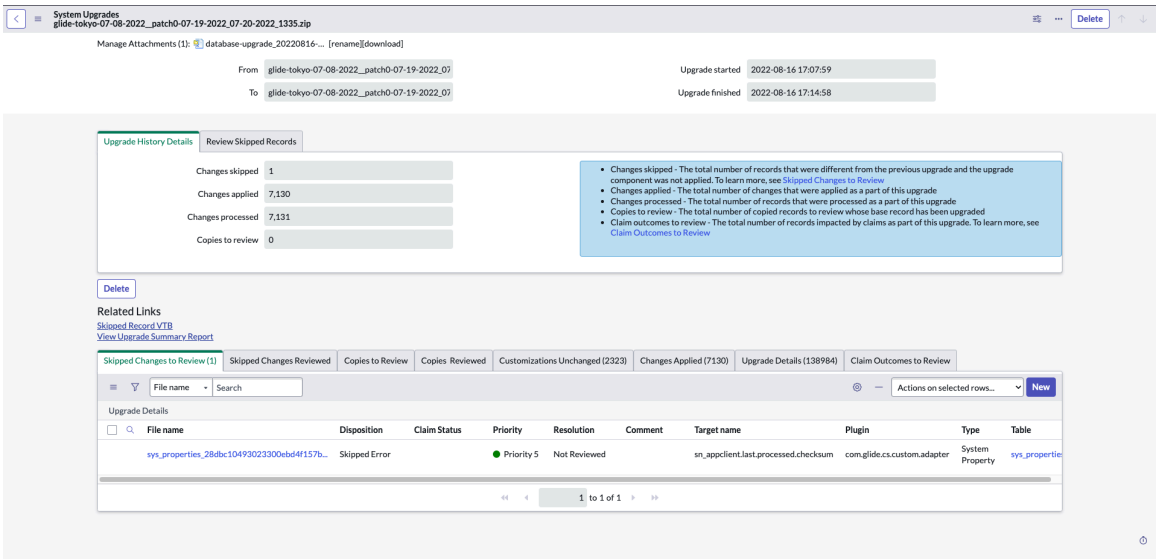
6. [コメント] フィールドに、意思決定の理由やその他の文書化する情報を記入します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [更新] をクリックします。
   アップグレード後に、スキップされたレコードリストのレコードに加えたすべての変更を完全にテストします。

システムアップグレードフォーム

アップグレードが完了すると、システムアップグレードフォームに、アップグレードに関する主要な統計情報とスキップされたレコードの関連リスト (スキップリスト) が表示されます。



システムアップグレードフォームの詳細

フィールド	入力値
送信元	アップグレード前のインスタンスのバージョン。
宛先	アップグレード後のインスタンスのバージョン。
アップグレード開始	アップグレードの開始時刻。
アップグレード終了	アップグレードの完了時刻。
スキップされた変更	主にカスタマイズにより生じた可能性のある、前回のアップグレードとは異なり、アップグレードコンポーネントが適用されなかったレコードの合計数。
適用された変更	アップグレードの一環として適用された変更の合計数 適用された変更は、更新されたレコードと異なるレコードの合計に、削除されたレコード数 (変更の値が true) と挿入されたレコード数 (変更の値が true) を加算したものです。
処理された変更	アップグレードの一環として処理されたレコードの合計数処理された変更は、スキップされた変更と適用された変更の合計です。
レビューするコピー	レビュー対象となる、基本レコードがアップグレードされた、コピーされたレコードの合計数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

個々のレコードの競合の解決

カスタマイズされたレコードとアップグレードに関連する変更の相違を調整します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 調整中のレコードのアップグレードの詳細フォームで、[競合の解決] をクリックします。

   競合の解決フォームが表示され、レコードの 2 つのバージョンの違いがハイライト表示されます。フォームでは、左側にベースシステムレコードに関する情報が表示され、右側にカスタマイズされたレコードに関する情報が表示されます。

   注: [競合の解決] をクリックすると、新しい顧客更新レコードが作成されます。

2. このフォームの各フィールドでベースシステムとカスタマイズされたレコードを比較します。スクリプト以外のフィールドの場合は、右側のカスタマイズされたレコードを編集して、ベースシステムとカスタマイズから必要なものを含めます。
3. このレコードにスクリプトが含まれている場合は、競合がないかどうかを確認して解決してください。
   a. [スクリプト] フィールド内をクリックします。

      2 つのバージョンのスクリプトの異なるエリアがハイライト表示される [競合の解決 - スクリプト] フォームが表示されます。

   b. 右側を編集して、必要なコンテンツがスクリプトに含まれるようにします。コードのブロックを左側から右側に移動するには、中央の列にあるブロックに対応する小さな矢印をクリックします。
   c. **[OK]** をクリックします。

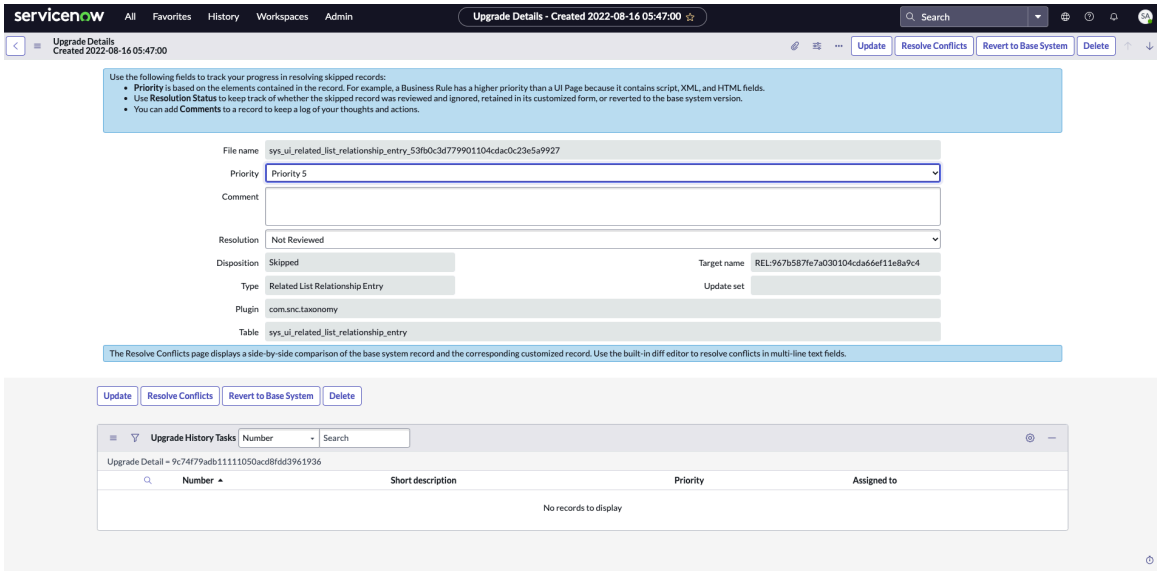
      [競合の解決] フォームに戻ります。

4. レコードへの変更を保存するには、[結合の保存] をクリックします。
   このレコードの [解決] が [レビュー済みかつ結合済み] に設定されます。

アップグレードの詳細フォーム

アップグレードの詳細フォームから、アップグレードの影響を受ける個々のレコードを確認し、アップグレードとカスタマイズの間の競合を調整することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アップグレードの詳細フォームの詳細

フィールド	入力値
ファイル名	調整が必要であることを示すフラグが付けられたレコード。
優先度	この競合の解決に割り当てられた優先度。値の範囲は 1 ～ 5 で、1 が最高の優先度を表します。
コメント	このレコードの調整に関する意思決定を記述するコメント。
解決	この競合の解決方法： • 未レビュー：まだレビューされていません。 • レビュー済み：レビュー済みですが、アクションは実行されていません。 • レビュー済みかつ結合済み：レコードに変更を加えて、カスタマイズされたバージョンとアップグレードされたバージョンが調整されています。 • レビュー済みかつ保持済み：アップグレードから更新されていないカスタマイズ。 • レビュー済みかつ復元済み：アップグレードに基づいて破棄されたカスタマイズと更新されたレコード。 詳細については、「スキップされたレコードリストを処理する」を参照してください。
処分	選択したアップグレード中にこのファイルに対して実行されたアクション。 • 挿入済み：新しいレコードが挿入されました。 • 更新済み：レコードが更新されました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

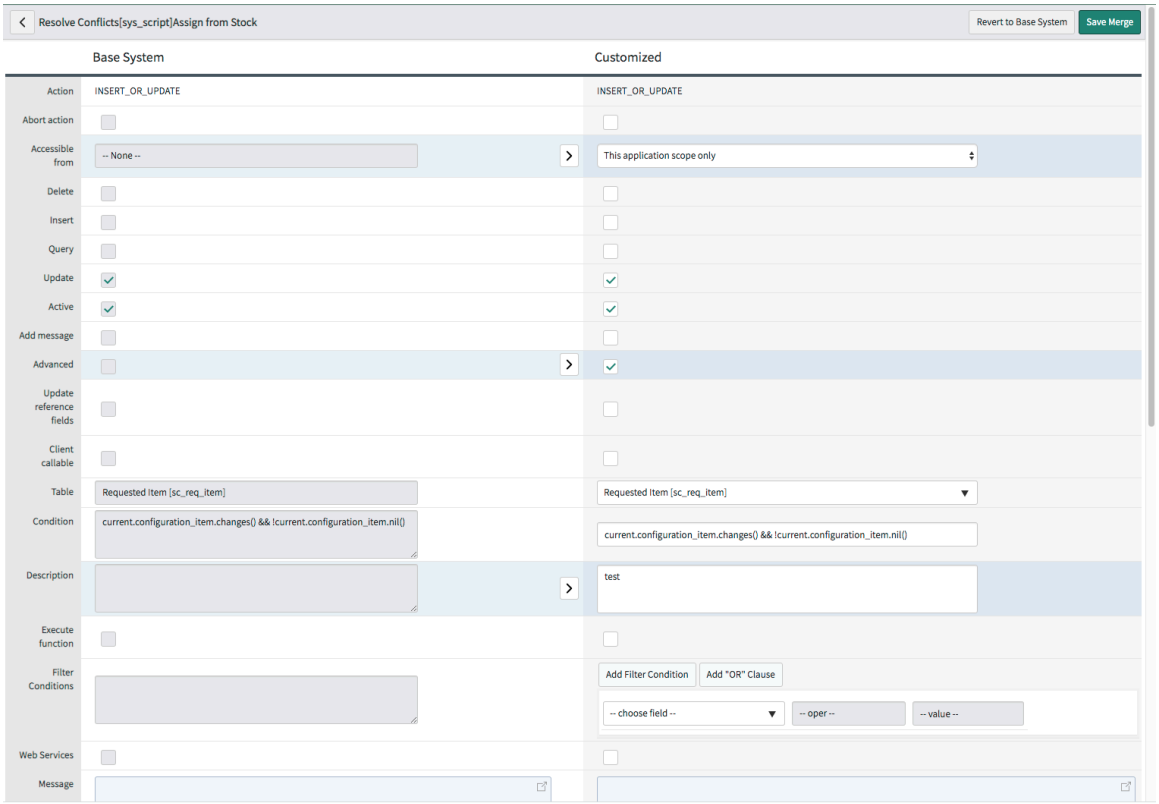
アップグレードの詳細フォームの詳細 (続く)

フィールド	入力値
	• 削除済み：レコードが削除されました。 • スキップ済み：カスタマイズを保持するためにこのレコードは変更されませんでした。 • 復元済み：このレコードはベースバージョンに戻されました。 • テーブルが見つかりませんでした：このレコードを含むテーブルが見つかりませんでした。 • 未変更：前回のリリースからベースラインコンポーネントが変更されていないため、このレコードは変更されませんでした。 • スキップされた手動結合：更新には手動での介入が必要なため、このレコードは変更されませんでした。 • 1 回適用：1 回適用フォルダー内の xml ファイルから更新が既に適用されているため、このレコードはスキップされました。 • 最新でない：システムによって適用された変更 、ただしこの変更が後で同じアップグレード中に上書きされました。
タイプ	レコードタイプ (スクリプトインクルードなど)。
ターゲット名	スキップされたレコードの名前 (該当する場合)。
更新セット	未使用
プラグイン	このレコードを含むプラグイン。
テーブル	このレコードを含むテーブル。

競合の解決フォーム

競合の解決フォームで、レコードのベースシステムバージョンとカスタマイズされたバージョンを比較して相違を調整します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フィールド

このフォームに表示されるフィールドは、調整するレコードのタイプによって異なります。左の列には、アップグレードの一部である提案された変更を含む、ベースシステムのレコードフィールドが表示されます。右側の列には、カスタマイズされたレコードのフィールドが表示されます。

アップグレード管理 の **Now Support**

アップグレード管理 に関してサポートが必要な場合は、Now Support にお問い合わせください。

詳細については、[連絡先 (Contact)]カスタマーサービス & サポート をクリックしてください。

アップグレード管理 のアップグレードプレビューツール

アップグレードプレビューモジュールを使用して、実際のアップグレードの前にアップグレードの状況を把握します。さまざまな ServiceNow リリースバージョンへの更新を調べてプレビューし、インスタンスが現在の構成にどのように影響するかを確認できます。

- 予測された変更をプレビューする：アップグレード後に発生が予測された変更をプレビューします。
- アップグレードプレビューフォーム：プレビューされたアップグレードの代替ビュー。

プレビューされたアップグレードを表示する

アップグレードプレビューフォームを使用して、プレビューされたアップグレードの代替ビューを表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

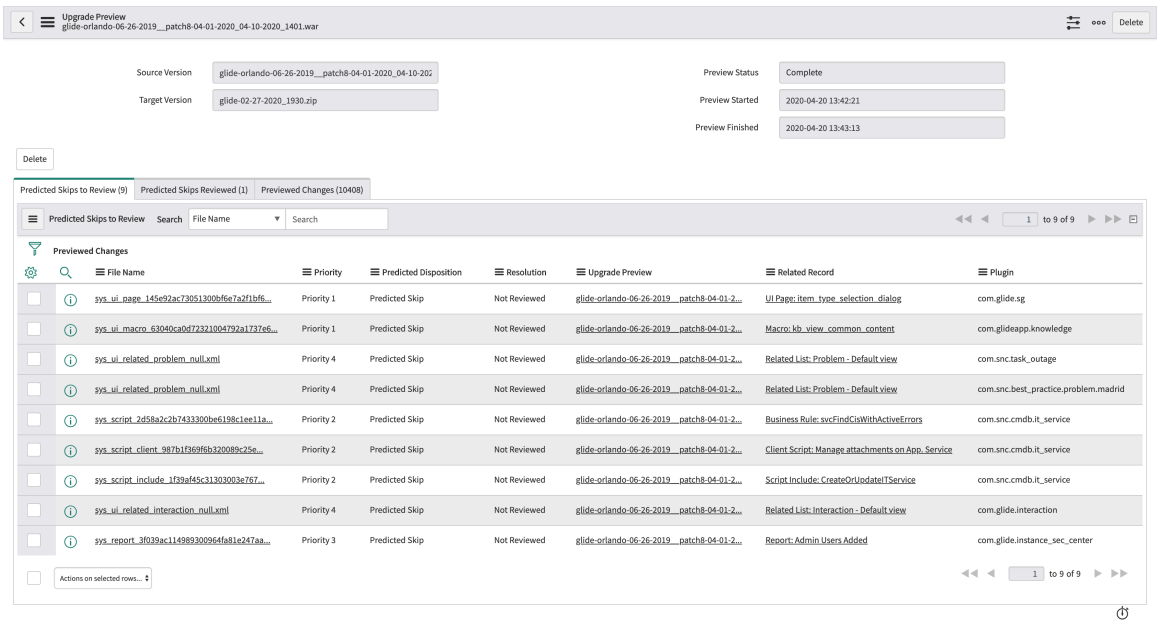
手順

1. 次のいずれかの方法で [アップグレードプレビュー] に移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [アップグレードプレビュー]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > [アップグレード管理] > [アップグレードプレビュー]に移動します。

2. プレビューするターゲットバージョンを選択します。
3. [移動] または [プレビューのリフレッシュ] をクリックして、選択したプレビューを実行します。
4. [バージョンをプレビュー中] カードで [プレビュー詳細を表示] をクリックすると、次の関連リストが表示されます。
   - レビューする予測スキップ関連リスト：アップグレードプレビュープロセスは、アップグレード中にスキップされると予測されるカスタマイズについて通知します。アップグレードプレビュープロセスは、カスタマイズされたファイルをスキップします。レビューする予測スキップには、まだレビューされていないすべてのスキップされたファイルがリストされます。
   - レビューされた予測スキップ関連リスト：レビューされた予測スキップ関連リストには、レビューする予測スキップ関連リストに以前に表示され、レビューされたレコードが表示されます。スキップされたレコードを選択してレビューし、[解決ステータス] を [未レビュー] 以外の値に設定すると、更新レコードはレビューされた予測スキップ関連リストに移動します。
   - プレビューされた変更関連リスト：プレビューされた変更関連リストには、アップグレードが行われたときに変更されると予測されるレコードの合計数が表示されます。合計レコード変更には、「スキップされると予測されるレコード」と呼ばれる、スキップされると予測されるファイルも含まれます。

関連リストの詳細については、「プレビューされた変更」を参照してください。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力値
ソースバージョン	インスタンスの現在のバージョン
ターゲットバージョン	プレビューするためにインスタンスをアップグレードするターゲットバージョン
プレビューステータス	プレビューのステータス。 ◦ 処理待ち ◦ 進行中 ◦ 完了 ◦ キャンセル ◦ 失敗
プレビュー開始	プレビューが開始された日時
プレビュー終了	プレビューが終了した日時

予測された変更をプレビューする

プレビューされた変更テーブルを使用して、アップグレードが行われたときに変更されると予測されるレコードの合計数を表示します。

スキップされるリストの予測をプレビューする

レコード変更の合計数には、さまざまな理由でスキップされると予測されるレコードも含まれます。最も一般的な理由はカスタマイズによるものです。アップグレードでカスタマイズがスキップされるのは、カスタマイズが上書きされないようにするためです。アップグレードプレビューは、実際のアップグレードが発生したときにスキップされるレコードを予測しようとします。カスタマイズによるスキップが予測され、より複雑な他のシナリオもいくつか予測されます。アップグレードプレビューを使用して、アップグレードが行われる前に、予測されるカスタマイズのスキップに対処し、そうしたスキップが発生しないようにすることができます。

[バージョンをプレビュー中] カードで [プレビュー詳細を表示] リンクをクリックします。アップグレードプレビューフォームが、次の関連リストの詳細とともに表示されます。

関連リスト詳細

フィールド	説明
ファイル名	調整のためにフラグが付けられたレコード。
予測される処分	選択したアップグレード中にこのファイルに対して実行されると予測されるアクション。 • 予測挿入：新しいレコードが挿入されると予測されます。 • 予測更新：このレコードが更新されると予測されます。 • 復元済み：このレコードはベースバージョンに戻され、次のアップグレードではスキップされません。 • 予測スキップ：カスタマイズを保持するためにこのレコードは変更されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト詳細 (続く)

フィールド	説明
	• 予測スキップ (手動結合)：更新には手動での介入が必要なため、このレコードは変更されません。 • 予測スキップ (1 回適用)：1 回適用フォルダー内の xml ファイルから更新が既に適用されているため、このレコードはスキップされます。
優先度	競合を解決するために割り当てられた優先度。値の範囲は 1 ～ 5 で、1 が最高の優先度を表します。 注: ServiceNow は、ファイルタイプの重要性に基づいて、スキップされたレコードに優先順位を付けます。優先順位付けは次のように行われます。 • 優先度 1 (最高優先度)：UI ページ、UI マクロなど • 優先度 2：ビジネスルール、セキュリティ ACL など • 優先度 3：レポートなど • 優先度 4：フォームセクション、選択セットなど • 優先度 5 (最低優先度)：その他
解決	競合を解決する方法。 • 未レビュー：まだレビューされていない競合ファイル。 • レビュー済み：レビュー済みですが、まだアクションは実行されていません。 • レビュー不要：スキップされたファイルのレビューは必要ありません。 • レビュー済みかつ保持済み：アップグレードから更新されていないカスタマイズ。 • レビュー済みかつ復元済み：アップグレードバージョンに基づいて破棄されたカスタマイズと更新されたレコード。
プラグイン	レコードを含むプラグイン
関連レコード	変更リストエントリが適用されるレコード

アップグレード管理 のアップグレードスキップレコードルールエディターツール

指定された条件に基づいてスキップされたレコードルールを作成し、アップグレード後のカスタマイズを定義します。その後、これらのルールを実行して、自動またはオンデマンドで、アップグレードプロセス中またはアップグレード後にスキップされたレコードを解決します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキップされたレコードルールの作成

設定された条件に基づいてスキップされたレコードルールを作成し、アップグレード後にカスタマイズを定義します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法でスキップされたルールに移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [スキップされたルール **(Skipped Rules)]**に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > [アップグレード管理] > [スキップされたルール **(Skipped Rules)]**に移動します。

利用可能なルールのリストが表示されます。

> **注:** デフォルトでは、いくつかの非アクティブなサンプルルールが提供されています。サンプルルールを使用する場合は、アクティブに設定できます。

2. [新規] を選択して、新しいスキップされたレコードルールを作成します。
[スキップされたレコードルールをアップグレード] フォームが表示されます。

> **注:** 新しいルールはデフォルトでアクティブになります。使用しない場合は、非アクティブにすることができます。

3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ルールの名前。
順序	ルールが実行される順序。 **注:** 順序番号は、最後に作成されたルール順序から自動的に増加します。
アクティブ	ルールをアクティブ化するためのオプション
条件	スキップされたレコードにルールが実装されるタイミングに関する条件。 **注:** これらの条件は、レビューされていないスキップされたレコードにのみ適用されます。廃棄条件をスキップされたレコード以外に設定した場合、その条件は機能しません。
アクション	次の 4 つのアクションのいずれかを選択するオプション：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ 自分の変更を保持 (常に保持) ◦ 元に戻して非アクティブのままにする ◦ スキップされたレコードをユーザーにアサイン ◦ スキップされたレコードにタグをアサイン 注: 選択したアクションに基づいて、詳細情報を含むメッセージが表示されます。
コメント	設定する条件にコメントを追加します。

4. [送信] を選択します。
   新しいルールが利用可能なルールのリストに表示されます。

次のタスク
スキップされたレコードルールは、アップグレード中に自動的に実行することも、スキップされたレコードに対してオンデマンドで実行することもできるようになっています。詳細については、「スキップされたレコードルールの実行」を参照してください。

スキップされたレコードルールの実行

設定された条件に基づいてスキップされたレコードルールを実行し、アップグレードでスキップされたレコードを解決します。ルールは、アップグレード中に自動的に実行されるか、アップグレード後にオンデマンドで実行できます。

スキップされたレコードルールをオンデマンドで実行する

必要に応じて、スキップされたレコードでスキップされたレコードルールをオンデマンドで実行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [アップグレードセンター] > [管理] > [スキップされたレコードルールエディター]に移動します。
   利用可能なルールのリストが表示されます。

   注: デフォルトでは、いくつかの非アクティブなサンプルルールが提供されています。サンプルルールを使用する場合は、アクティブに設定できます。

2. 次のいずれかの方法を使用して、オンデマンドでルールを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	ステップ
[今すぐ実行] の使用	**a.** 実行するルールをリストから選択します。 **b.** 構成リストのアクション項目から [今すぐ実行] を選択します。 **注:** [今すぐ実行]を選択すると、進行状況バーが表示され、ルール実行の進捗状況が表示されます。
[最新のアップグレード履歴を表示] を使用	**a.** [最新のアップグレード履歴を表示] タブを選択します。[システムアップグレード] フォームが表示されます。 **注:** スキップされたレコードルールは、最新のアップグレードでのみ実行されます。 **b.** フォームで [スキップされたレコードルールを実行] を選択します。 **注:** すべてのアクティブなルールが実行されます。このプロセスの使用中に、実行する特定のアクティブなルールを選択することはできません。

スキップされたレコードルールを自動的に実行する

スキップされたレコードのアップグレード中に、スキップされたレコードルールを自動的に実行します。

これらのルールは、アップグレードプロセス中にスキップされたレコードに対して自動的に実行されます。スキップされたレコードでのルール実行の予測は、[アップグレードプレビュー] モジュールの [スキップ] リスト予測カードでプレビューできます。

ルールの実行が完了すると、[アップグレードモニター] の [アップグレードサマリー]でサマリーを確認できます。

注: スキップされたレコードルールとアップグレード計画をアップグレードで一緒に実装することはできません。

アップグレード管理 のアップグレード計画ツール

アップグレード中にアプリケーションのインストールを自動化するアップグレード計画を使用してアップグレードを迅速化し、シームレスなアップグレードエクスペリエンスが実現します。インスタンスにインストールするアプリケーションとターゲットバージョンの定義に役立ちます。

次のタスクに従って、アップグレード計画を構築してアップグレードに適用します。

アップグレード計画のビルド

アップグレード計画をビルドし、アプリケーションをアップグレード計画にパッケージ化することで、シームレスで迅速なアップグレードを実現します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

注: アップグレード計画をビルドするには、インスタンスを利用可能な最新バージョンにアップグレードしてください。インスタンスのアップグレードごとにアップグレード計画を作成することをお勧めします。アップグレード計画のターゲットバージョンは、インスタンスバージョン (パッチとホットフィックスを含む) とまったく同じである必要があります。新しいインスタンスのアップグレードに、以前作成したアップグレード計画を使用することはできません。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [アップグレードセンター] > [管理] > [プロパティ] > [アップグレード計画プロパティ]に移動します。

   注: 開発インスタンスをビルダーインスタンスとして設定することをお勧めします。

2. 次のいずれかの方法でアップグレード計画に移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [プランのアップグレード]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > アップグレード管理 > [プランのアップグレード]に移動します。

   注: [アップグレードモニター] ページを表示している場合は、[アップグレード計画の管理] をクリックします。

   [アップグレード計画] リストビューが表示されます。

3. [ビルド] をクリックして、アップグレード計画の構築を開始します。
   アップグレード計画は、デフォルトではアプリのインストールのみを取り込み、アプリリポジトリに公開します。詳細については、「アップグレード管理 のアップグレード計画ツール」で「Upgrade Plan background operations (アップグレード計画のバックグラウンド操作)」セクションを参照してください。

   注: インスタンス内のすべてのアプリケーションが、アプリリポジトリに公開する準備ができていることを確認します。

   どの時点でも持つことができるアップグレード計画は 1 つのみです。
   アップグレード計画の構築を開始するための最終確認メッセージが表示されます。変更中のアプリケーションがある場合は、変更が行われてからアップグレード計画を構築する必要があります。GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS プロパティを有効にしている場合は、残りのスキップされたレコードのレビューを完了するための警告メッセージが表示されます。

4. [アップグレード計画を構築] をクリックします。
   アップグレード計画のビルドが開始されます。

5. ビルドが完了したら、[[プランのアップグレード] に移動] をクリックします。

   注: アップグレード計画の実行の詳細を表示する場合は、[詳細を表示] をクリックします。警告が表示された場合は、実行の詳細を確認してエラーを把握することをお勧めします。

   アップグレード計画が開き、アップグレード計画アイテムのリストが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: アップグレード計画アイテムを手動で追加する場合は、[新規] をクリックします。

   注: アップグレード計画に手動で追加するアプリケーションまたはプラグインは、すでにインスタンスにインストールされ、有効になっている必要があります。

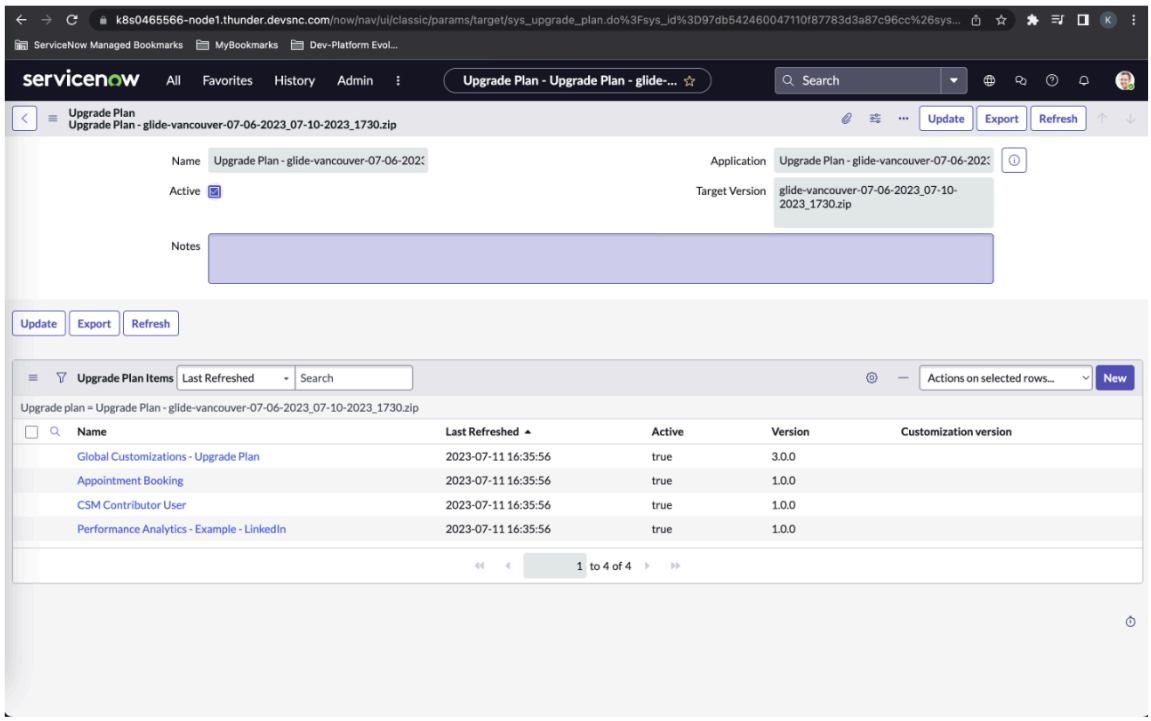
   アップグレード計画の一部から任意のアップグレード計画アイテムをスキップする場合は、選択したアップグレード計画アイテムを false に設定します。

7. オプション: [リフレッシュ] をクリックして、アップグレード計画に対する最近の変更をすべて取得します。

   注: この手順は、アップグレード計画に既存のアプリケーションまたはプラグインの更新がある場合にのみ適用されます。アップグレード計画がすでに公開されている場合は、更新するたびに再公開する必要があります。

8. アップグレード計画を公開するには、[公開] をクリックします。
   詳細については、「アップグレード管理 のアップグレード計画ツール」で「Upgrade Plan background operations (アップグレード計画のバックグラウンド操作)」セクションを参照してください。

   注: アップグレード計画を公開する前に、必要なすべてのアプリケーションとプラグインをインストールします。GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS プロパティを true に設定した場合は、アップグレード計画を公開する前に、スキップされたすべてのレコードを解決する必要があります。アップグレード計画を削除する場合は、[削除] をクリックします。[削除] オプションは、まだ公開されていないアップグレード計画に対してのみ使用できます。



これで、コンシューマーインスタンスにアップグレード計画をインストールする準備ができました。

アップグレード計画の更新

アップグレード計画を更新して、最近インストールしたすべてのプラグインとアプリケーションをアップグレード計画にパッケージ化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

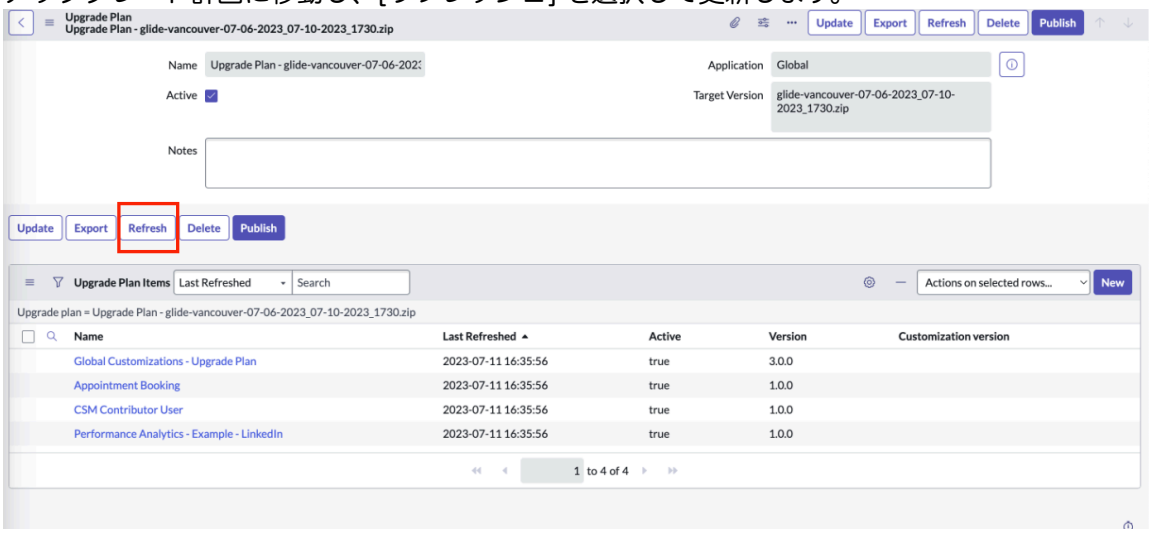
手順

1. 必要なアプリケーションとプラグインに移動し、[有効化] を選択してインストールします。

   注: これは、アップグレード計画が公開された後でも行うことができます。

   プラグインの有効化が開始され、正常にインストールされます。

2. アップグレード計画に移動し、[リフレッシュ] を選択して更新します。



   [アップグレード計画を更新] 確認メッセージが表示されます。

3. アップグレード計画が更新された後、[[プランのアップグレード] に移動] を選択します。

   注: 更新されたアップグレード計画を公開する必要があるため、[公開] ボタンは引き続き表示されます。

   最近インストールしたプラグインとアプリケーションが [アップグレードプランアイテム] 関連リストに表示されます。

アップグレード計画のインストール

コンシューマーインスタンスにアップグレード計画をインストールして、アップグレードを実装します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法でアップグレード計画に移動します。

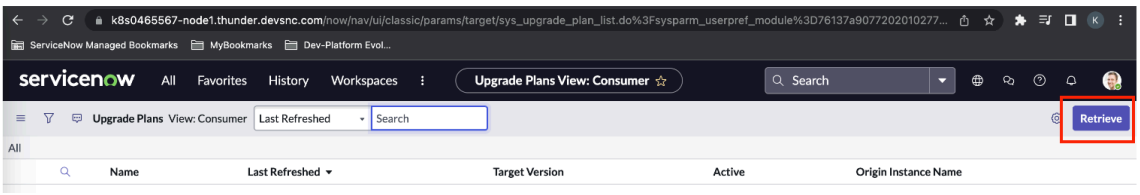
オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [プランのアップグレード]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > アップグレード管理 > [プランのアップグレード]に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** [アップグレードモニター] ページを表示している場合は、[アップグレード計画の管理] をクリックします。

アップグレード計画のリストビューが表示されます。

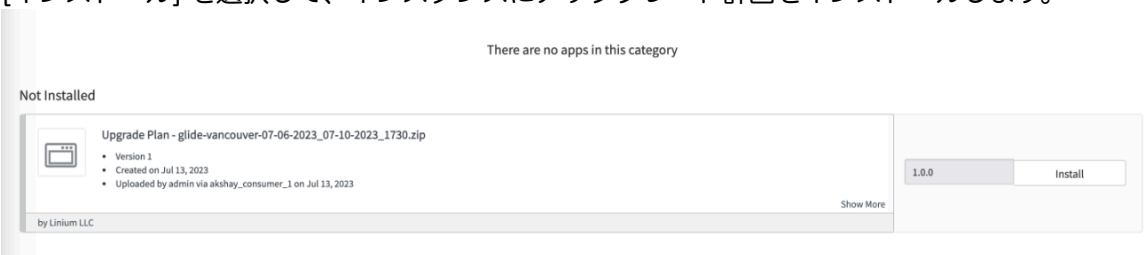
2. [取得] を選択してアップグレード計画を検索します。



3. アップグレード計画を名前で検索します。
4. オプション: [すべて] > [会社のアプリケーション]に移動して更新します。

> **注:** この手順は、自社のアップグレード計画の必要なバージョンが見つからない場合にのみ適用されます。

5. 前の手順を繰り返して、アップグレード計画の最新バージョンを表示します。
6. [インストール] を選択して、インストールします。



> **注:** コンシューマーインスタンスにインストールした後にビルダーインスタンスのアップグレード計画に変更を加えた場合は、アップグレード計画を最新バージョンに更新します。

アップグレード計画によるアップグレードの準備

すべてのアプリケーションとプラグインをアップグレードで実装する準備ができていることを確認して、アップグレード計画を使用してインスタンスのアップグレードを準備します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法でアップグレード計画に移動します。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理] > [プランのアップグレード]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > アップグレード管理 > [プランのアップグレード]に移動します。

インストールされているアップグレード計画がリストに表示されます。

2. アップグレード計画を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレード計画とそのすべての構成がフォームビューに表示されます。

3. [プランのアップグレード] のコンテキストメニューで [リフレッシュ] を選択して、すべてのアプリケーションとプラグインをアップグレードで実装する準備ができていることを確認します。
いずれかのアイテムにエラーがある場合は、それらを修正して再処理手順に従います。

   注: アップグレードを続行するには、[アップグレードプランアイテム] 関連リストのすべてのアプリケーションとプラグインが [準備完了] ステータスである必要があります。[インストール済み] ステータスのアプリケーションまたはプラグイン、エラー、またはその最新バージョンは、アップグレードプロセス中に考慮されません。

   これで、アップグレード計画を実装する準備ができました。

4. 既存のアップグレード計画を、アップグレード中のみに制限されることなく任意のタイミングでインスタンスに適用します。

   [エクスポート] ボタンを使用して、アップグレード計画をバッチインストール形式でエクスポートすることもできます。詳細については、「CI/CD - POST /sn_cicd/app/batch/install」を参照してください。

5. オプション: アップグレードの完了後、失敗したアイテムをアップグレード計画に再インストールするには、[再インストール] を選択します。
アップグレード計画の履歴を確認して、失敗の理由を確認することもできます。

   注: このオプションを使用する必要があるのはアップグレード計画の中に失敗したアイテムがある場合のみです。

6. オプション: アップグレード計画アイテムのエラーが解決された後、[再処理] をクリックしてアップグレード計画を再処理します。

   注: この手順は、アップグレード計画にエラーアイテムがある場合にのみ適用されます。

アップグレード計画のプレビュー

アップグレードで実施される前にアップグレード計画をプレビューします。アップグレード計画がインストールされると、アップグレード計画のプレビューが自動的に生成されます。

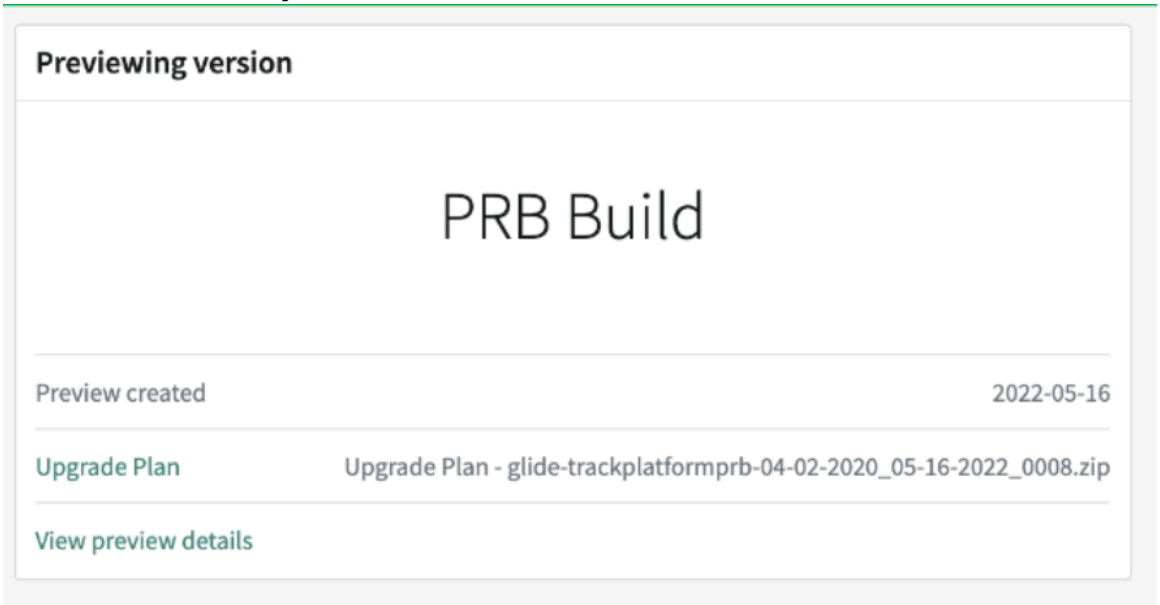
始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

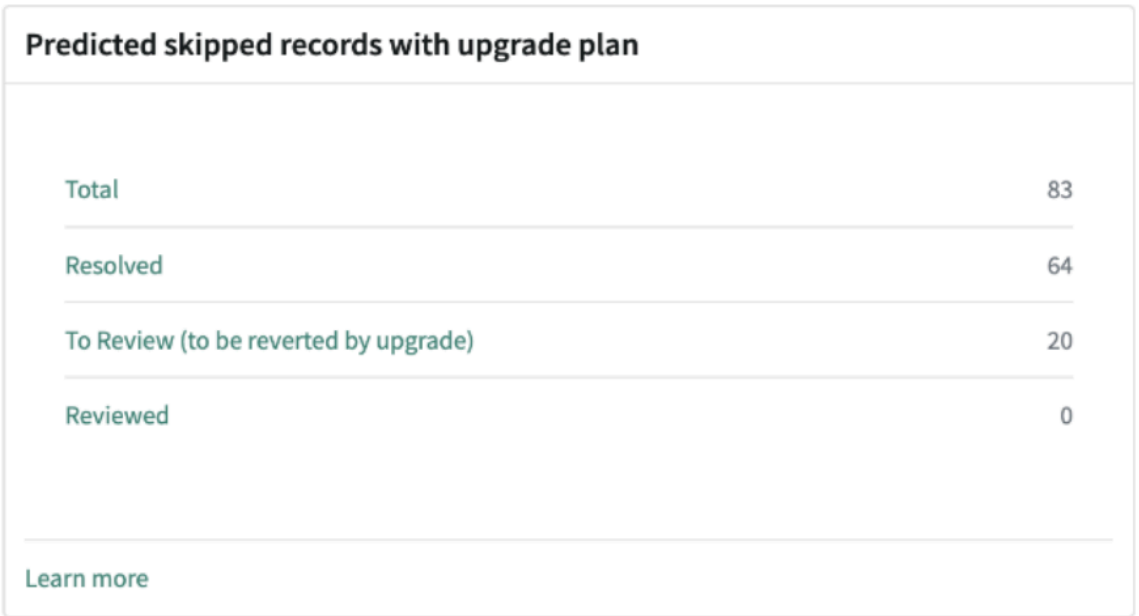
手順

1. [アップグレードプレビュー] ページに移動して、アップグレード計画をプレビューします。
2. [バージョンをプレビュー中] カードで言及されているアップグレード計画を確認しま



す。

3. オプション: アップグレード計画カードでスキップされると予測されるレコードを確認して、スキップされたレコードをプレビューしま



す。

- 合計：スキップされたレコードの合計
- 解決済み：アップグレード計画に含まれているスキップされたレコード
- レビュー済み：レビュー済みのスキップされたレコード

> **注:** この手順は、GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS プロパティを有効にしている場合にのみ適用されます。

アップグレードへのアップグレード計画の適用

選択したアップグレード計画をインスタンスのアップグレードに適用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

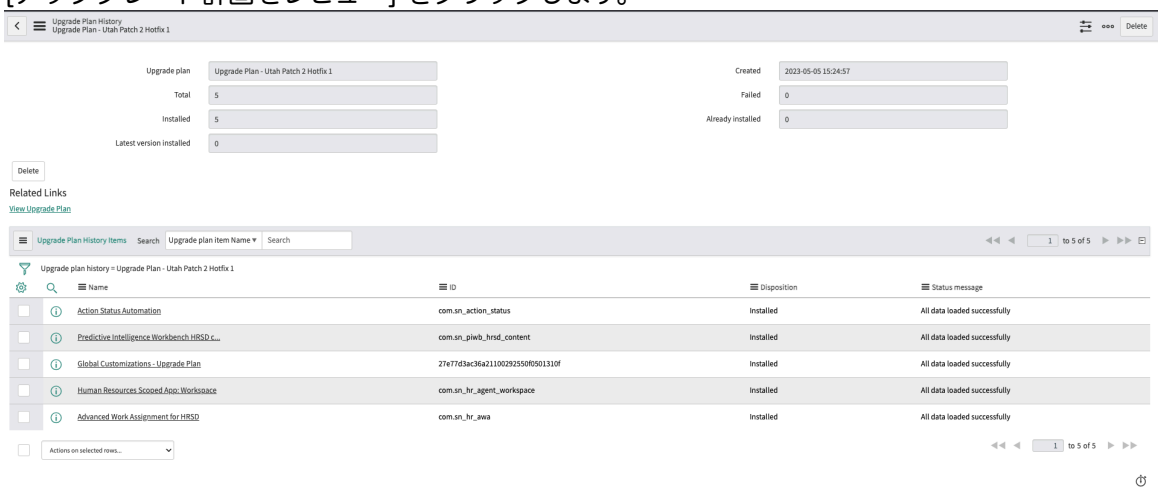
1. [アップグレードモニター] ページに移動して、選択したアップグレード計画がアップグレードで実装されていることを確認します。
   実行中のアップグレードにアップグレード計画が実装されている場合、[アップグレード計画のレビュー (Review upgrade plan)] リンクが [ターゲットバージョン] カードに表示されます。

   詳細については、「アップグレード管理 のアップグレード計画ツール」で「Upgrade Plan background operations (アップグレード計画のバックグラウンド操作)」セクションを参照してください。

2. アップグレードが完了したら、[アップグレード期間] カードで実装されたアップグレード計画の日時を確認します。
   [アップグレード期間] カードの [アップグレード計画のレビュー (Review upgrade plan)] リンクを選択すると、アップグレード計画の履歴を確認できます。インストールされているすべてのアプリケーションとプラグイン、および失敗したアイテムが表示されます。
3. オプション: 下にスクロールして、アップグレード計画のあるスキップされたレコードを確認します。
   - 合計：スキップされたレコードの合計
   - 解決済み：自動的に解決されたアップグレード計画の合計レコード
   - レビュー対象 (To review)：手動でレビューするように残された合計レコード

   注: この手順は、GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS プロパティを有効にしている場合にのみ適用されます。

4. オプション: アップグレードプラン履歴の概要を確認する場合は、[アップグレード期間] カードの [アップグレード計画をレビュー] をクリックします。



アップグレード計画でスキップされたレコードのレビュー

アップグレードの完了後にスキップされたレコードを確認します。

始める前に

注: このプロセスは、GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS プロパティを有効にしている場合にのみ適用されます。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アップグレードが完了したら、下にスクロールして、アップグレード計画でスキップされたレコードを確認します。
   - 合計：スキップされたレコードの合計
   - 解決済み：自動的に解決されたアップグレード計画の合計レコード
   - レビュー対象 (To review)：手動でレビューするように残された合計レコード

   注: アップグレード計画の使用後、グローバルアプリケーションが作成され、すべてのレコードがグローバルアプリケーションに移動します。グローバルアプリケーションを作成すると、すぐに新しい更新セットが表示されます。

   レビュー中であるかどうかにかかわらず、アップグレード計画によってキャプチャされた、スキップされたレコードを選択することはできません。カスタマイズが異なるインスタンスからのものである場合は、スキップされたレコードをレビューする必要があります。

2. [レビュー対象 (To review)] リンクを選択して、手動でレビューする必要があるレコードを確認します。

アップグレード管理の構成

ガイド付きの手順に従って、インスタンスを簡単にアップグレードできます。

構成の概要

1. [アップグレード管理] > [ガイド付き **(Guided)]**に移動します。
2. [アップグレード前のアクティビティ **(Pre-upgrade activities)]** を選択して、ガイド付きセットアップを開始します。
3. [完了としてマーク **(Mark as complete)]** または [スキップ] を選択して、[アップグレード前] セクションの次のアクティビティに進みます。
4. [アップグレード後のアクティビティ **(Post-upgrade activities)]** を選択して、ガイド付きセットアップを完了します。

   注: アップグレード後のアクティビティを開始するには、まずアップグレード前のアクティビティを完了する必要があります。

5. [完了としてマーク **(Mark as complete)]** または [スキップ] を選択して、[アップグレード後] セクションの次のアクティビティに進みます。

ガイド付きセットアップを使用して アップグレード管理 を実装する

インスタンスをシームレスにアップグレードするためのガイド付きセットアップを体験するには、以下を実装してください。

アップグレード管理 のガイド付きセットアップへのアクセス

ガイド付きセットアップ手順に従って、インスタンスのシームレスなアップグレードを体験してください。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの方法で、アップグレード管理 にアクセスします。

オプション	ナビゲーション
左側のナビゲーションの使用	[すべて] > [アドミンセンター] > [アップグレード管理]に移動します。
[アドミン] タブオプションの使用	[アドミン] > [アップグレード管理]に移動します。

注: デフォルトでは、このステップの最後に [概要] タブが表示されます。

アップグレード管理 ランディングページが表示されます。

2. 次のいずれかの方法でガイド付きセットアップにアクセスします。

オプション	ステップ
[開始するには (Get started)] ボタンの使用	a. [アップグレードを開始する] セクションの [最新リリース] タイルで [開始するには **(Get started)]** を選択します。 b. インスタンスに実装するガイド付きセットアップのバージョンを選択します。
ガイド付きタブオプションの使用	a. アップグレード管理ランディングページの上部にある [ガイド付き **(Guided)]** タブを選択します。 b. インスタンスに実装するガイド付きセットアップのバージョンを選択します。

3. アップグレード前とアップグレード後のタスクを完了して、インスタンスのアップグレードプロセスを完了します。

アップグレード前のアクティビティの実装

インスタンスのアップグレードを正常に行うには、アップグレード前のタスクを完了してください。

始める前に

注: 各ステップについて、ステップをスキップするか、完了とマークしてから次のガイド付きセットアップステップに進むかを選択できます。

必要なロール：admin

手順

1. 選択したガイド付きセットアップバージョンのリリースノートを確認する場合は、[リリースノートを読む] を選択します。
2. クローンを要求します。
クローンを要求するには、[クローンアドミンコンソール **(Clone Admin Console)]** を選択します。

注: しばらくクローンを作成していない場合は、本番インスタンスを準本番インスタンスにクローン作成することをお勧めします。

このアップグレード前のアクティビティでは、次のことが想定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クローン作成プロセスを開始するために、クローン作成ツールにリダイレクトされます。
- クローン作成ツールは、本番インスタンスのクローン作成プロセスをガイドします。
- クローン作成プロセスを開始して変更と構成を保存する前に、必ず更新セットをバックアップするように通知されます。

3. テストインスタンスをテストします。
   次のいずれかの方法でテストして、インスタンスがアップグレードの準備ができていることを確認します。
   - テストジェネレーター：テストを自動生成モジュールまたはテスト/スイートモジュールのいずれかから自動生成オプションを選択して、ATF テストを自動生成します。
   - 新しいテストを作成：実行する一連のテストステップを含む新しい ATF テストを作成します。
   - テストテーブル：テストテーブルからテストを追加、編集、または実行します。個々のテストレコードを開き、親テスト内のテストステップを表示および編集することもできます。
4. スキップされると予測されるレコードを確認します。
   スキップされたレコードは、インスタンスのカスタマイズにより、アップグレード中に特定のファイルが自動的に更新されない場合に発生します。

   このアップグレード前のアクティビティでは、次の操作を実行できます。
   - プレビューモジュールでスキップされると予測されるレコードのリストを確認し、保持するファイルのバージョンを決定します。
   - 一部のカスタマイズをベースバージョンに戻すことを選択して、スキップせずにアップグレードプロセス全体を実行できます。
   - アップグレード後に、スキップされたレコードのリストを必ず確認して更新してください。
   - スキップされたレコードの確認が完了したら、アップグレード前のプロセスで必要な次のアクティビティを完了します。
5. アップグレードをスケジュールします。
   アップグレードは後の日時にスケジュールできます。

   このアップグレード前のアクティビティでは、次の操作を実行できます。
   - 組織のスケジュールに従って、アップグレードの日時を設定します。使用のピーク時や重要な開発期間は避けることをお勧めします。
   - 使用パターンとデータを確認および分析することで、アクティビティの少ない期間を特定します。
   - スケジュールされたアップグレード時間について、関係者全員が同意していることを確認します。

アップグレード後のアクティビティの実装

インスタンスでアップグレードを正常に完了するために、アップグレード後のタスクを実装します。

始める前に

注: アップグレード後のタスクは、アップグレード前のタスクを完了した後にのみ実行できます。

必要なロール：admin

手順

1. テストインスタンスをテストします。
   次のいずれかの方法でテストして、アップグレード後にインスタンスが期待どおりに動作していることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- テストジェネレーター：テストを自動生成モジュールまたはテスト/スイートモジュールのいずれかから自動生成オプションを選択して、ATF テストを自動生成します。
- 新しいテストを作成：実行する一連のテストステップを含む新しい ATF テストを作成します。
- テストテーブル：テストテーブルからテストを追加、編集、または実行します。個々のテストレコードを開き、親テスト内のテストステップを表示および編集することもできます。

2. スキップされたレコードを確認します。
影響を受けるレコードをカスタマイズまたは更新した場合、アップグレードによってスキップされたレコードログが生成されます。

   注: スキップされたレコードを処理することによって、レコードのアップグレードされたバージョンとカスタマイズされたバージョンの違いを解決することをお勧めします。

   このアップグレード後のアクティビティでは、次の操作を実行できます。

   - スキップされたレコードのすべての変更を記録する更新セットを作成する

     注: これにより、スキップされたレコードに対して行われたすべての解決が記録され、簡単に追跡できるようになります。

   - スキップされたすべてのレコードを調べ、保持するバージョンを決定します。
   - カスタマイズされたバージョンとアップグレードされたバージョン間の競合をすべて解決します。

     注: アップグレードが完了すると、インスタンスで競合の原因となっているレコードリストをモニターモジュールで表示できます。

   - 更新セットを完成し、将来使用するためにエクスポートします。

アップグレード管理 の管理

管理モジュールには、アップグレードのリスクの管理に関する情報が含まれています。

アップグレードのリスク管理

スキップされたメタデータファイル内に複数のカスタマイズが存在しているために発生する可能性のある競合が、メタデータファイルのフォームページ上の新しい UI メッセージで通知されます。

アップグレード中に生じる主な競合領域の 1 つは、ServiceNow® によってリリースされたがカスタマイズされている、スキップされたメタデータファイルに関する競合の解決です。これらの競合は、複数のユーザーが同じファイルを更新することで発生します。ServiceNow は、ユーザーがカスタマイズしてきたファイル内のコードを更新する場合があります。アプリケーションまたはプラグインをインストールするたびに、要件に応じてユーザーがカスタマイズすることがよくあります。次回のアップグレード時に、以前のカスタマイズしだいでは、複数のレコードがスキップされる可能性があります。

重要: 次のアップグレードで競合する可能性のある、高リスクおよび中リスクのスキップされたメタデータファイルは、変更しないでください (可能な場合)。どうしても変更が必要な場合には、ファイルを編集できます。

UI メッセージの目的は、アップグレードプロセス中に発生する可能性のある問題 (特に優先度の高いファイルが変更された場合) について通知することです。通知は、メタデータファイルのフォームページ上の UI メッセージ形式です。

UI メッセージは、ファイルの重大度によって異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

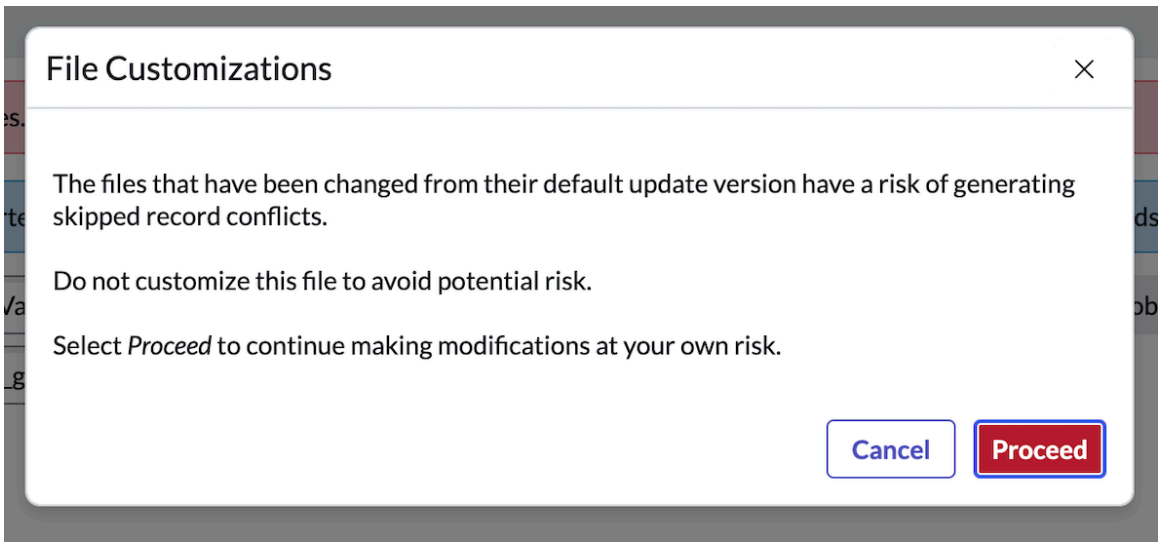
- 中リスクでカスタマイズされていない場合：カスタマイズされていない中リスクのファイルは、将来のリリースで更新される可能性があります。必要でない限り、これらのファイルを変更しないことをお勧めします。

  ⓘ Warning: This is a Medium Risk file that might get updated again in later releases. **Do not** alter this file unless necessary.

- 高リスクでカスタマイズされていない場合：カスタマイズされていない高リスクのファイルは、将来のリリースで更新される可能性があります。必要でない限り、これらのファイルを変更しないことをお勧めします。

  ⊗ Warning: This is a High Risk file that might get updated again in later releases. **Do not** alter this file unless necessary.

  注: どうしても変更が必要な場合は、これらのファイルの変更に進むことができます。次のモーダルが表示されます。



- 高リスクでカスタマイズ済み：カスタマイズされた高リスクのファイルは、将来のリリースで更新される可能性があります。競合を避けるために、ベースシステムに戻すことをお勧めします。

  ⊗ Warning: This is a High Risk file that might get updated again in later releases. Revert this record to **Base System** to reduce conflicts: See comparison

- 中リスクでカスタマイズ済み：カスタマイズされた中リスクのファイルは、将来のリリースで更新される可能性があります。競合を避けるために、ベースシステムに戻すことをお勧めします。

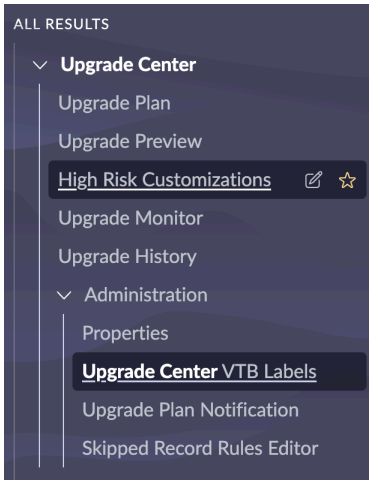
  ⓘ Warning: This is a Medium Risk file that might get updated again in later releases. Revert this record to **Base System** to reduce conflicts: See comparison

- リスクがなくカスタマイズもされていない：この条件に対する警告は表示されません。
- リスクはないがカスタマイズ済み：この条件に対する警告は表示されません。

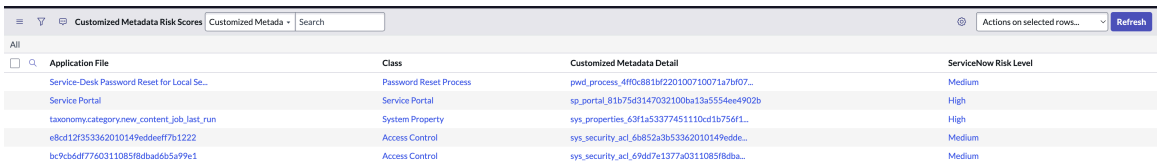
[高リスクのカスタマイズ] メニュー

[高リスクのカスタマイズ] メニューアイテムは、ServiceNow の高リスクおよび中リスクのファイルのうち、カスタマイズされているものを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



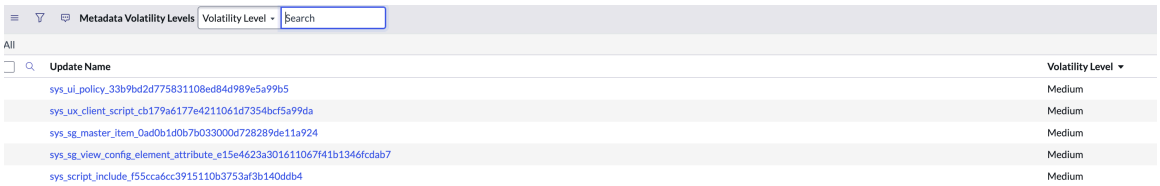
これらは v_metadata_customization_risk と呼ばれる仮想テーブルに格納され、設定された期間の後、またはリストビューで [リフレッシュ] を選択したときに更新されます。



リスクファイルストレージ

高リスクと中リスクのファイルは、新しい sys_metadata_volatility テーブルに保存されます。

注: sys_metadata_volatility テーブルは変更しないことをお勧めします。このテーブルは、ファミリーをアップグレードするたびに自動的に更新されます。sys_metadata_volatility テーブルはナビゲーションバーのメニュー項目の一部ではありません。



注: リスクは、特定のメタデータファイルが変更される可能性によって決定され、最近のリリースからの更新の傾向に基づいて予測されています。現在システムに存在しない可能性のある一部のファイルも、アプリ/プラグインの将来のインストールを考慮してテーブルに組み入れられます。

アップグレード管理の参照

このセクションでは、アップグレード管理に関するその他の情報をすべて確認できます。

アップグレード管理コンソールのロール

アップグレード管理コンソールは、次のロールとともにインストールされます。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムアドミニストレーター [admin]

インスタンスのアップグレード管理コンソール内のすべてのテーブル、ツール、情報にアクセスできます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「特権ロールへの昇格」を参照してください。

いいえ。

特別な考慮事項

なし。

Now Platform 製品とソリューションに関するその他のリソース

Now Platform のベストプラクティス、トラブルシューティング、またはその他の実装ガイドラインを探している場合は、機能またはリソースタイプを選択して、他の関連 Web サイトで ServiceNow リソースを探してください。

注: 以下の多くのリソースについては、Now Learning、Now Create、ServiceNow Community などのサイトにログインする必要があります。期待するリソースがロードされない場合は、ログインしてリソースへのアクセスを再試行してください。

リソースリンク

Now Platform の機能または製品	リソースタイプ	リソース
アドミンセンター	はじめに	アドミンセンターの開始
アドミンセンター	FAQ	アドミンセンターの FAQ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースリンク (続く)

Now Platform の機能または製品	リソースタイプ	リソース
アドミンセンター	トラブルシューティング	アドミンセンターのトラブルシューティング
AI 検索	はじめに	AI 検索の開始
AI 検索	ベストプラクティス	AI 検索のベストプラクティス
AI 検索	リリースノート	AI 検索 リリースノート
AI 検索	トレーニング	AI 検索：インデックス AI 検索の詳細
アプリケーションマネージャー	はじめに	アプリケーションマネージャーの開始
コア設定	リリースノート	Now Platform コア機能のリリースノート
データ管理	はじめに	データ管理の開始
データ管理	ベストプラクティス	データ管理のベストプラクティス データ管理の推奨ベストプラクティス
データ管理	ヒントと例	データ管理のヒント
データ管理	リリースノート	データ管理リリースノート
ドメインセパレーション	はじめに	ドメインセパレーションの開始
ドメインセパレーション	ベストプラクティス	ドメインセパレーションのベストプラクティス
ドメインセパレーション	ヒントと例	ドメインセパレーションの例

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースリンク (続く)

Now Platform の機能または製品	リソースタイプ	リソース
ドメインセパレーション	トラブルシューティング	ドメインセパレーションのトラブルシューティング
ドメインセパレーション	トレーニング	ドメインセパレーションの基本 Domain Separation Implementation
動的翻訳	ヒントと例	動的翻訳の例
動的翻訳	リリースノート	動的翻訳リリースノート
インスタンススキャン	はじめに	インスタンススキャンの開始
インスタンススキャン	トレーニング	ServiceNow インスタンススキャンの紹介
Notifications	ベストプラクティス	通知のベストプラクティス
Notifications	ヒントと例	通知のヒント
Notifications	トラブルシューティング	Notifications のトラブルシューティング
Now Platform	トレーニング	システムアドミニストレーター Now Platform のトラブルシューティング ServiceNow Platform Implementation オンデマンドでの ServiceNow Administration fundamentals Performance Troubleshooting Overview オンデマンドでの ServiceNow Platform Implementation プロセスとプラットフォームオーナーのラーニングパス オンデマンドでの ServiceNow Administration Fundamentals
Now Platform	はじめに	Now Platform の概要

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースリンク (続く)

Now Platform の機能または製品	リソースタイプ	リソース
		Now Platform を開始するには Platform Academies の概要 ServiceNow システムアドミニストレーターの概要 ServiceNow アドミンフルコース ServiceNow の使用方法 - 総合ガイド ServiceNow プラットフォームをセットアップし、アップグレードの準備をする ServiceNow Fundamentals ServiceNow アドミン修了コース | システムアドミニストレーター初級
プラットフォームパフォーマンス	はじめに	プラットフォームパフォーマンスの開始
プラットフォームパフォーマンス	ベストプラクティス	プラットフォームパフォーマンスのベストプラクティス
サブスクリプション管理	はじめに	サブスクリプション管理の開始
サブスクリプション管理	トレーニング	サブスクリプション管理の概要
システムクローン	はじめに	システムクローンの開始
システムクローン	ベストプラクティス	システムクローンのベストプラクティス
システムクローン	FAQ	システムクローンの FAQ
システムクローン	ヒントと例	システムクローンのヒント
システムローカリゼーション	はじめに	システムローカリゼーションの開始
システムローカリゼーション	トレーニング	ServiceNow ローカリゼーションの概要

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースリンク (続く)

Now Platform の機能または製品	リソースタイプ	リソース
テーブルアドミニストレーション	ベストプラクティス	テーブルアドミニストレーションのベストプラクティス
テーブルアドミニストレーション	トレーニング	テーブルアドミニストレーションとセキュリティの概要
アップグレードセンター	はじめに	アップグレードセンターの開始
アップグレードセンター	ベストプラクティス	アップグレードセンターのベストプラクティス
アップグレードセンター	FAQ	アップグレードセンターの FAQ
アップグレードセンター	ヒントと例	アップグレードセンターの例
アップグレードセンター	トラブルシューティング	アップグレードセンターのトラブルシューティング
アップグレードセンター	リリースノート	アップグレードセンター リリースノート
アップグレードセンター	トレーニング	アップグレードセンターの概要 スキップされたレコードのアップグレード
ユーザー管理	ベストプラクティス	ユーザー管理のベストプラクティス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。