チューリッヒサービス管理

最終更新日: **2025**年**11**月**10**日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

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

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

自動翻訳

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

目次

サービス管理 4
- サービス管理の有効化 4
  - 他のサービス管理アプリケーションのアクティブ化 4
- サービス管理状況 7
  - 状況フローのカスタマイズ 7
  - 状況フローの例 11
  - SM 状況フローを無効にすることの影響 12
- サービス管理 Core インストールリファレンス 14
  - サービスマネジメント Core とともにインストールされる内容 14
- 計画済みメンテナンス 33
  - 計画済みメンテナンス のアクティブ化 33
  - メンテナンス計画の管理 36
  - メンテナンス計画の例 45
  - ドメインセパレーションと 計画済みメンテナンス 47
- 設備サービス管理 48
  - 設備サービス管理の概要 50
- サービス管理アプリケーションでの要求管理 141
  - 要求の作成 141
  - 要求状態 144
  - 要求承認 145
  - エージェントのアサイン方法 145
  - 要求に応じて共同作業する 151
  - 要求をクローズ 152
  - 要求タスク管理 152
  - 要求管理 プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション 157

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス管理

サービス管理 (SM) とは、設備サービス管理など、インストールする ServiceNow サービス管理アプリケーションを指します。これらの各アプリケーションを使用すると、要求が承認され、認定され、アサインされ、完了する要求タイプのワークフローを必要とするビジネス機能を管理できます。

サービス管理の有効化

サービス管理コアプラグインは、サービス管理アプリケーションをアクティブ化すると自動的にアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービス管理アプリケーションへのサブスクライブについては、「 設備サービス管理を有効にする」を参照してください。

サービス管理 Core プラグインは、次のプラグインもアクティブ化します (まだ有効になっていない場合)。

- Automatic Assignment
- 資産管理
- Process Flow Formatter
- 状況フロー
- ナレッジ管理 v3
- スキル管理
- テリトリー管理
- ドキュメント管理
- タスクアクティビティ
- サービス管理位置情報管理
- 暗号化のサポート
- ワークベンチ
- チェックリスト

関連トピック

プロセスフローフォーマッター

状況フロー

ドキュメント管理

他のサービス管理アプリケーションのアクティブ化

サービス管理コアプラグインをアクティブ化した後、フィールドサービス管理 (FSM) や設備サービス管理などの他の SM アプリケーションをアクティブ化できます。これらの SM アプリケーションごとに CMS ポータルをアクティブ化して、サービス管理ポータルに追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティブ化する他の **SM** プラグイン

プラグイン	ID	説明
設備サービス管理	com.snc.facilities.core	施設要求を管理し、ユーザーがフロアプラン上の場所別に要求を報告および追跡できるようにします。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。 設備サービス管理 は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、廃止されるまで引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスを提供する ワークプレイスサービスデリバリ 。詳細については、Now Supportナレッジベースの「廃止プロセスKB0867184」の記事を参照してください。
設備サービス管理 CMS ポータル	com.snc.facilities.core.cms	サービス管理ポータルに設備サービスオートメーション SM アプリケーションを表示します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。
フィールドサービス管理 (FSM)	com.snc.work_management	現場での作業のスケジューリングと管理をサポートします。
フィールドサービス管理 (FSM) CMS ポータル	com.snc.work_management.cms	サービス管理ポータルに作業管理 SM アプリケーションを表示します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。
ファイナンスサービス管理	com.snc.finance_service_automation	2023 年 2 月 1 日に廃止されました。
ファイナンスサービ	com.snc.finance_service_automation.cms	サービス管理ポータルにファイナンスサービスオートメーション SM アプリケーションを表示します。本番イン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティブ化する他の **SM** プラグイン (続く)

プラグイン	ID	説明
ス管理 CMS ポータル		スタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。
HR サービスデリバリ (HRSD) : コア	com.snc.hr.core	HR システムの基本データおよびセキュリティモデルを提供します。
HR サービスデリバリ (HRSD): コア CMS ポータル	com.snc.hr.core.cms	サービス管理ポータルに Human Resources Service Automation SM アプリケーションを表示します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。
法務サービス管理	com.snc.legal_service_automation	2023 年 2 月 1 日に廃止されました。
法務サービス管理 CMS ポータル	com.snc.legal_service_automation.cms	サービス管理ポータルに法務サービスオートメーション SM アプリケーションを表示します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。
マーケティングサービス管理	com.snc.marking_service_automation	2023 年 2 月 1 日に廃止されました。
マーケティングサービス管理 CMS ポータル	com.snc.marketing_service_automation.cms	サービス管理ポータルに Marketing Service Automation SM アプリケーションを表示します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス管理状況

作成からクローズまで、SM アプリケーションの作業要求 (作業指示書や施設要求など) とそれぞれのタスクは、 状況 フィールド フィールドサービス管理 (FSM) および 設備サービス管理。

ライフサイクルは、システムによって自動的に更新されるビジネスルールと UI アクションによって制御されます。

注: [変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、「 状況 レコードのフィールドは常に読み取り専用です。

関連トピック

状況フローのカスタマイズ

状況フローのカスタマイズ

状況フローは、サービス管理アプリケーションでレコードが状況間を移行する順序を制御します。

アドミニストレーターは、次のタスクを実行できます。

- ステータスを追加または削除します。
- 特定の状況移行時にイベントをトリガーします。
- 要求またはそのタスク内のデータが変更されたときに自動的に別のステータスに移行するか、ユーザーがボタンをクリックしたときに手動でステータスを変更します。
- [ステータス] フィールドの選択リストを、指定された開始ステータスからの有効な移行である終了ステータスに制限します。
- ターゲットテーブルのレコードの状況が変更されたときの、ターゲットテーブルの選択されたフィールドの表示と動作を制御します。
- カスタム状況フローを作成します。構成画面で [状況フローを有効にする] オプションをオフにします。カスタム状況フローを作成するには、スクリプティングの知識が必要です。

注: wm_adminロールを持つユーザーは、作業指示フローと作業タスクフローのみを作成、読み取り、更新、削除できます。facilities_adminロールを持つユーザーは、施設要求フローと要求タスクフローのみを作成、読み取り、更新、および削除できます。wm_admin ロールを持つユーザーは施設レコードを操作できず、facilities_admin ロールを持つユーザーは作業指示レコードを操作できません。

SM 要求とタスク状況フローの仕組み

状況フローは、要求とそれに関連するタスクの状況間の移行方法を制御する標準プロセスに代わるものです。ServiceNowシステムは、指定した移行とフィールドコントロールを実行するビジネスルール、クライアントスクリプト、および UI アクションを作成します。これらのプログラミング要素は、それらを使用する状況フローレコードが存在する間は使用され続けます。SM アプリケーションテーブルの状況フローが削除されると、システムはそのテーブルに作成された不要なプログラミング要素の削除を試みます。開始ステータスに基づいて、[ステータス] フィールドの選択を移行の有効なステータスに制限できます。

状況フローは、次のコントロールを提供します。

- 手動移行:条件またはスクリプトを指定すると、システムによって自動的に作成される UI アクションによって移行が開始されます。
- 自動移行:条件とスクリプトを指定すると自動的にビジネスルールによって作成され、要求またはタスクに変更が加えられると移行が開始されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状況フローで利用可能な機能

- カスタム移行: 要求およびタスクレコードの状況が変化する順序をカスタマイズします。
- フィールドコントロール: タスクのステータスが変更されたとき、または指定された終了ステータスに達したときの、特定のフィールドの動作と可視化を制御します。
- ステータス選択リスト:タスクレコードの [ステータス] フィールドで提供される値を、その移行の有効なステータスに制限します。これは、状況移行のフィールドコントロールを管理するためにシステムが作成するものと同じクライアントスクリプトです。
- イベント：状況移行が発生したとき、またはレコードが特定の終了状態に達したときにイベントをトリガーします。

開始状況と終了状況

タスクレコードがあるステータスから別のステータスに特定の移行を行うときに発生する必要がある処理のカスタム状況フローを作成できます。これらのレコードには開始状態と終了状態が必要であり、処理は状況間の移行中に発生します。タスクレコードが特定の終了ステータスに達したときに何らかの処理を実行するには、終了ステータスを定義するだけで済みます。タスクがキャンセルされた後に何らかのクリーンアップを実行する必要がある場合など、状況フローは開始状態のみになることがあります。レコード内の処理が複数の状況移行に適用される場合、状況フローには開始状態も終了状態もない可能性があります。

解決策は、ビジネスルールまたはクライアントスクリプトを状況フローレコードに保存し、それを必要とするステータス変更の処理をトリガーする条件を作成することです。フィールドサービス管理 (FSM) でのこの例は、作業指示タスク [wm_task] テーブルの「変更をロールアップ」ビジネスルールです。このビジネスルールは、タスクで発生したステータス変更を親作業指示にロールアップします。

状況フロー辞書の上書き

状況フローの辞書オーバーライドにより、特定のテーブル内のすべての新しいレコードの開始状態が定義されます。カスタマイズが拡張テーブルにのみ適用されるように、ベース テーブルのみを拡張するテーブルで上書きを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 状況フロー レコードで、[終了状態] を選択します。

   これは、指定されたテーブル内のすべての新しいレコードの開始状態になる上書き値です。

2. [デフォルト値を作成] をクリックします。
   [辞書オーバーライド] フィールドに、上書きの影響を受けるタスク テーブルのフィールドである state の値が入力されます。[辞書オーバーライド] フィールドは読み込み専用です。オーバーライドが作成されると、そのテーブルの後続のすべての [状況フロー] フォームで [デフォルト値を作成] ボタンが非表示になります。

状況フローの作業メモ

作業メモは、状況フロー プロセスの重要な部分であり、状況移行に関する情報を伝えるために使用されます。

状況フローは、この移行を行うタスクの [作業メモ] フィールドに作業メモを追加します。たとえば、タスクが [アサイン済み] から [ディスパッチ待ち] に移行したときに発生する [却下] ステータ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スフローに「エージェントによってタスクが却下されました」というメモを含めることができます。エージェントがタスクを却下し、作業メモの入力に失敗した場合、このメモにより、タスクがディスパッチキューに再表示された理由がディスパッチャーに伝えられます。エージェントがタスクを却下した場合に追加された作業メモは、状況フローから継承された作業メモに追加されます。

状況フローの作業メモには、次のルールが適用されます。

- 開始状態のない状況フローの場合、タスクが終了状態に移行するたびに作業メモが追加されます。
- 開始状態と終了状態がある状況フローの場合、タスクがその開始状態から終了状態に移行したときにのみ作業メモが追加されます。
- 作業メモを含む 2 つの状況フロー の終了状況が同じで、 開始状態が 1 つだけの場合、開始状況の状況フローから作業メモが追加されます。これにより、状況フローの作業メモを、特定の開始状況と終了状況の間のより重要な移行にうまく一致させることができます。この例では、作業メモ情報は、未確定の開始状態からディスパッチ待ち状態に達したタスクよりも、[割り当て済み] から [ディスパッチ待ち] に移行するタスクに関連しています。

関連トピック

状況フローのカスタマイズ

要求状況

要求タスクの状態

状況フローのフィールドコントロール

レコードが状況間を移行するときに適用される個々のフィールド コントロールを定義できます。

[状況フロー] フォームの [フィールド コントロール] セクションの設定により、指定された状況移行が検出された場合、またはフォームを開いたときに終了状態が現在の状態である場合にフィールドコントロールを適用することができます。このコントロールは、フォームの既存のフィールドにのみ適用されます。状況フローは、フィールドをフォームに追加することはできません。

たとえば、インシデントが [問題待ち] 状態に移行したときに [問題] フィールドを表示するとします。インシデントの状態が [ユーザー情報待ち] に変わった場合、[問題] フィールドを非表示にして [問い合わせユーザー] フィールドを必須にします。

終了状態のみの状況フロー レコードを構成し、制御するすべての終了状態に対して正しい動作を作成します。これにより、ユーザーが新しい状態を選択したとき、およびユーザーがレコードの [状態] フィールドを元の状態に戻したときに、フィールド コントロールが正しく設定されます。その正確な状態の移行に対して特定の動作が必要な場合は、開始状態と終了状態の両方で完全な状態の移行のみを指定します。

注: 状況フローは、クライアントスクリプトを使用してフィールドコントロールを強制します。クライアントスクリプトの後に実行される既存の UI ポリシーによって設定を変更することが可能です。

関連トピック

要求状況

要求タスクの状態

ステータス変更時にイベントをトリガー

タスクが開始状態から指定された終了状態に移行したときに、登録されたシステムイベントをトリガーするように状況フローを設定できます。たとえば、イベントを使用してメール通知をトリガーし、スクリプト アクションを作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
タスクが開始状態から指定された終了状態に移行したときに、登録されたシステムイベントをトリガーするように状況フローを設定できます。たとえば、イベントを使用してメール通知をトリガーし、スクリプト アクションを作成できます。状況フローにイベントを添付すると、 ServiceNow システムは、状況フローで指定されたテーブルに対して 「状況フロー イベント」 **<table name>** というビジネス ルールを作成します。開始および終了状態を指定すると、レコードが開始状態から終了状態に移行したときにビジネス ルールが実行されます。状況フローで終了状態のみが指定されている場合、その終了状態に達すると、必ずビジネス ルールが実行されます。1 つのテーブルにイベントを含んでいるすべての状況フローに対して 1 つのビジネス ルールが作成されます。テーブルのすべてのイベントまたはすべての状況フローを削除すると、ビジネス ルールは削除されます。

作業指示書タスクが [対応中] の開始ステータスから [完了してクローズ] の終了ステータスに移行したときに発生するイベントを作成するには:

手順

1. 作業指示タスク [wm_task] テーブルで `task.closed` という名前の新しいイベントを登録します。
2. [状況フロー] の [作業タスクフロー] に移動します。
3. 状況フロー レコード [完了してクローズ] を開きます。
4. [イベント] フィールドで `task.closed` を選択し、変更を保存します。

   ServiceNowシステムは、「**wm_task**の状況フローイベント」というビジネスルールを自動的に作成します。

状況フローの再作成

既存の sys_id と新しい sys_id の不一致が発生したときに、状況フローを再作成することができます。

XML ファイルを使用して状況フロー レコードをインスタンスにインポートすると、sys_id を比較することによって受け取ったステータスと既存のステータスの照合が試行されます。選択リスト内のアイテムの sys_id が同じでも、インスタンス間で異なる可能性があるため、状況の照合が失敗することがあります。

照合に失敗した場合、影響を受けるレコードの開始および終了状態は空白のままか、数値が含まれます。これらのレコードを修復するには、次の場所に移動します: 状況フロー > 管理者 > 状況フローの再作成. このモジュールにより、インポートされた状況フローレコード内で一致が見つかるまで [ステータス] フィールドの選択リスト内の各アイテムの数値を比較するスクリプトが実行されます。

状況フローのクリーンアップ

カスタム移行を実行するために自動的に作成されるビジネスルール、クライアントスクリプト、および UI アクションは、それらを使用する状況フローレコードが存在する間にのみ存在します。

テーブルのすべての状況フローを削除すると、次の条件を使用して、そのテーブルで作成された不要なプログラミング要素の削除が試行されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

状況フローのクリーンアップ

要素	削除される条件
• UI アクション • ビジネスルール • 辞書オーバーライド	それを作成した状況フローを削除した場合。
状況フローによってトリガーされたイベントを処理するビジネス ルール	イベントが設定された、指定されたテーブルのすべての状況フローを削除した場合。
クライアント スクリプト (onLoad)	テーブルのすべての状況フローを削除した場合。
クライアント スクリプト (onChange)	フィールド コントロールを含むすべての状況フローを削除した場合。
作業メモのビジネス ルール	フィールド コントロールまたは作業メモを含むすべての状況フローを削除した場合。

関連トピック

状況フローのカスタマイズ

要求状態

要求タスクの状態

状況フローの例

ビジネスプロセスによっては、エージェントにディスパッチされる作業指示書タスクが自動的に承認される必要がある場合があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ディスパッチ待ちから受入済みへの移行を自動化し、エージェントがタスクを却下できる [アサイン済み] ステータスをバイパスする新しい状況フローレコードを作成します。これにより、UI アクションに関連付けられた手動スクリプトが実行されなくなります。自動スクリプトは、タスクがディスパッチされた日時の更新や、通知の送信などの追加作業の実行など、手動スクリプトが実行したジョブを実行します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 状況フロー > 作業タスクフロー.
2. ディスパッチ待ちの開始状態からアサイン済みの終了状態へのタスク移行を定義するアサイン済みレコードを開きます。

   これは、エージェントの名前が [アサイン先] フィールドに追加され、タスクが更新されたときに発生する自動ステータス変更です。

3. 状況フローの名前を変更します。

   この例では、名前を 「エージェント受け入れをスキップ」 に変更します。

4. [終了状態] フィールドの値を [承認済み] に変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この移行により、エージェントがタスクを却下できるようにする 承認 ステータスフローレコードをバイパスできます。

5. 次のフィールドで条件基準を設定します。
   - 自動条件文字列:この条件は、現在の状態が ディスパッチ待ち であり、[担当者] フィールドの値が変更されるようにします。たとえば、 `current.state == 10 & current.assigned_to.changes()` です。
   - 自動条件:条件 [アサイン先] [空でない] により、ディスパッチされたすべてのタスクが自動的に受け入れられます。
   - 自動スクリプト:] 自動スクリプトは、タスクがディスパッチされた時刻を設定します。たとえば、 メソッド `current.dispatched_on = gs.nowDateTime();` を使用します。

   注: 前の 2 つの条件ステートメントには **[and]** 関係があります。この例では、「ディスパッチ 待ち 」ステータスのタスクがいずれかのエージェントにアサインされると、ビジネスルールが実行されます。

6. [挿入と維持] コマンドを使用してレコードをコピーします。

   このアクションにより、レコード番号がインクリメントされ、[ビジネスルール] フィールドがクリアされます。新しい状況フロー レコードの名前を使用して、新しいビジネス ルールが自動的に作成されます。[エージェント受け入れをスキップ] ビジネスルールは、ディスパッチャーが [アサイン先] フィールドにユーザー名を入力すると、タスクを [ディスパッチ待ち] から [受入済み] に自動的に移行します。今後この状況フローレコードに加える変更は、このビジネスルールによって実行されることに注意してください。

7. [アクティブ] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
8. [Work Task Flows] リストで、[**Accept**] ステータスフローレコードを見つけ、[**Active**] ステータスを **false** に変更します。

   このアクションにより、エージェントがタスクを承認できるようにする移行が無効になり、状況フローが [ディスパッチ待ち] から [受入済み] に直接移行します。

SM 状況フローを無効にすることの影響

状況フローは、SM アプリケーションによって使用され、作業指示または要求があるステータスから次のステータスに自動的に移行する方法を制御します。状況フローを無効にすると、ここで説明されているように、 ServiceNow システムのさまざまな側面も変更されます。

[状況フローの有効化] 構成オプションを [オフ] に設定する前に、次の影響を確認してください。構成が保存された後は、ユーザーインターフェイスから状況フローを再度有効にすることはできません。

状況フローが無効になっている場合、次のビジネスルール、UI アクション、およびセキュリティルールの状況移行関連の動作が影響を受けます。

- 要求のビジネスルール:
  - グループ変更の検証
  - タスクをアサイン待ちに移動
  - 要求駆動型のディスパッチ
  - 未アサイン
  - 作業メモの検証

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- タスクのビジネスルール:
  - ディスパッチ方法を適用
  - スケジュールを入力
  - スケジュールの入力:新規 SOT (サービス注文タスク)
  - 移行
  - 未アサイン
- 次のビジネスルールは部分的に実行されます。
  - タスクがディスパッチ待ちで自動アサインが失敗した場合にエラーメッセージを表示する [スクラッチパッドをビルドして情報メッセージを表示] の部分は無効になっています。
  - 変更の検証ビジネスルールの場合、実行される部分は、システムが作業メモをチェックしてロールアップするときのみです。
- 要求の **UI** アクション:
  - 要求フォームの [スパム] ボタンをクリックしてもステータスは変わりませんが、作業メモには要求がスパムとしてクローズされたことが示されます。
- タスクに対する **UI** アクション:
  - 自分にアサイン
  - タスクをマップに表示
  - 新規
- セキュリティルール:
  - セキュリティルールの状況ベースの側面は適用されなくなります。たとえば、状況フローが有効になっている場合、要求またはタスクが完了してクローズ、未完了、またはキャンセルされたときに、[簡単な説明] フィールドは編集できません。状況フローが無効になっている場合、[簡単な説明] は常に編集可能です。
  - 状況フローが無効になっている場合でも、セキュリティルールのロールベースの側面が引き続き適用されます。
- 状況フローが無効になっている場合の追加の変更:
  - プロセスフローフォーマッターは、要求フォームとタスクフォームから削除されました。
  - [ステータス] フィールドは、要求フォームとタスクフォームで編集できます。
  - 次の構成フィールドが変更されます。
    - プロセスライフサイクル は 要求駆動型に設定されます。
    - 要求のアサイン方法 が 手動に設定されています。
    - タスクのアサイン方法 が 手動に設定されています。
    - 新しい要求の承認が必要 **(Approval for new request required**) が無効になっています。
    - 新しい要求には資格が必要です が無効です。
    - エージェントは承認または却下する必要があります アサインされたタスク は無効です。
    - ディスパッチキューの使用 が無効です。

状況フローを再度有効にする

サービス管理状況フローを無効にすると、ユーザーインターフェイスから再度有効にすることはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
ただし、各サービス管理アプリケーションのスクリプトを実行することで、状況フローを再度有効にすることができます。

手順

サービス管理アプリケーションごとに、次のスクリプトを実行します。

```
var now_GR = new GlideRecord('sm_config');
 gr.get('name', '{YOUR_APP_NAME}'); //this can be looked up by navigating to
 the sm_config list
 gr.use_sf = true;
 gr.update();
```

サービス管理 Core インストールリファレンス

サービスマネジメントコアには、いくつかの機能プラグインが含まれています。これらの各プラグインは、サービス管理プロセスをサポートするために数種類のコンポーネントをインストールします。

サービスマネジメント Core とともにインストールされる内容

サービスマネジメントコアプラグインとともに、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

デモ データはサービス管理 Core で利用できます。

サービスマネジメント Core とともにインストールされるテーブル

テーブルはサービス管理 Core とともに追加されます。

テーブル	説明
部品要件 [cmdb_model_part_requirement]	サービス注文タスクと、このタスクを完了するために必要な資産 (部品) の関係を定義します。
サービス注文モデル [cmdb_serviceorder_product_model]	サービスオーダーテンプレートを格納します。
サービスタスクモデル [cmdb_servicetask_product_model]	サービスタスクテンプレートを格納します。
サービス管理フロー [sf_state_flow]	サービス管理の状況フロー。
サービス注文フロー [sf_sm_order]	サービス注文の状況フロー。
サービスタスクフロー [sf_sm_task]	サービス注文タスクの状況フロー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
資産使用率 [sm_asset_usage]	サービス注文タスクと、このタスクの完了に使用される資産の関係を定義します。
SM カテゴリ [sm_category]	単一のサービス注文テンプレートをサービス注文カテゴリ値にリンクします。
SM 構成モジュール [sm_config_module]	構成を、構成設定に基づいて表示または非表示にする一連のナビゲーションモジュールにリンクします。
SM 構成 [sm_config]	サービス管理アプリケーション構成。
サービス管理雑費 [sm_incidentals]	サービス注文タスクを完了するために使用される雑費アイテム。
サービス注文グループの依存関係 [sm_m2m_group_dependency]	アサイン先グループのスケジューリングを処理するディスパッチグループ。
SM モデルアプリケーション [sm_m2m_model_application]	SM アプリケーションを、部品調達でよく使用されるハードウェアと消耗モデルにリンクします。
SM モデルナレッジ [sm_m2m_model_knowledge]	任意のナレッジページを任意のモデルに関連付けます。
影響を受ける CI [sm_m2m_order_affected_ci]	サービス注文に関連する構成アイテム。
サービス注文タスクモデル [sm_m2m_somodel_stmodel]	サービスタスクモデルをサービス注文モデルにリンクします。
サービス注文タスクに関連する CI [sm_m2m_task_affected_ci]	サービス注文タスクに関連する構成アイテム。
サービス注文タスク契約 [sm_m2m_task_contract]	タスクと契約の関係を定義します。
サービス注文タスクの依存関係 [sm_m2m_task_dependency]	2 つのサービス注文タスク間の依存関係を定義します。下流タスクは、上流タスクが完了するまで開始できません。
サービス注文タスクテンプレートの依存関係 [sm_m2m_task_template_dependency]	2 つのサービス注文タスクテンプレート間の依存関係を定義します。下流タスクは、上流タスクが完了するまで開始できません。
SM 通知ルール	サービス管理通知ルール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sm_notification_rule]	
サービス注文 [sm_order]	実行する必要がある作業を定義して管理します。
部品要件 [sm_part_requirement]	サービス注文タスクと、このタスクの完了に必要な資産 (部品) の関係を定義します。
サービスタスク [sm_task]	1 つのセッションで 1 名が実行した作業のユニット (1 つの場所、1 回)。
SM テンプレートの定義 [sm_template_definition]	サービス注文テンプレートに含まれるフィールドと値を定義します。
タスク資産 [task_asset]	タスクに関連する資産。

サービスマネジメントコアとともにインストールされるプロパティ

プロパティは、サービス管理コアとともに追加されます。

プロパティ	説明
サービスマネジメントコアのプロパティ	
sm.template.minute.step	[サービス注文テンプレート] ページの日時または時刻フィールドのデフォルトの分刻み。「sm.template」を適切なプロパティプリフィックスに置き換えることで、特定のアプリケーションで上書きできます。アプリケーション設定レコードを参照してください。
sm.template.hour.step	サービス注文テンプレートページの日時または時刻フィールドのデフォルトの時間ステップ。「sm.template」を適切なプロパティプリフィックスに置き換えることで、特定のアプリケーションで上書きできます。アプリケーション設定レコードを参照してください。
glide.autodispatch.debug	タスクのアサイン時に自動ディスパッチエンジンがログを出力するかどうか。

サービスマネジメントコアとともにインストールされるロール

ロールはサービス管理 Core とともに追加されます。

ロールタイトル [名前]	説明
personalize_read_dictionary	このロールにより、サービス管理アプリケーションアドミニストレーターは、状況フローフォームのフィールドコントロール (必須フィールド、読み取り専用フィールドなど) を変更するときにフィールドを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明
sm_qualifier	SM アプリケーションの作成時に使用される修飾子ロール。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスは提供されません。
sm_agent	SM アプリケーションを作成するときに使用されるエージェントロール。タスクの作業を実行します。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスは提供されません。
sm_approver_user	SM アプリケーションの作成時に使用される承認者ユーザーロール。要求を承認します。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールまたはレコードへの実際のアクセス権は付与されません
sm_initiator	SM アプリケーションの作成時に使用されるイニシエータユーザーロール。UI アクセス権を付与し、Basic と同じ機能を実行します。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスは提供されません。
service_fulfiller	サービス管理ユーザーにサービスデスクモジュールの表示を許可するロール。
sm_admin	SM アプリケーションの作成時に使用されるアドミンユーザーロール。すべてのデータを制御します。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールまたはレコードへの実際のアクセス権は付与されません
sm_basic	SM アプリケーションを作成するときに使用する基本ユーザーロール。要求を読み取って作成し、それらの要求をフォローアップします。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスは提供されません。
sm_dispatcher	SM アプリケーションの作成時に使用されるディスパッチャーユーザーロール。タスクをスケジュールしてエージェントにアサインします。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールまたはレコードへの実際のアクセスは提供されません。
sm_read	SM アプリケーションの作成時に使用される読み取り専用ユーザーロール。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスは提供されません。
template_admin	サービス管理テンプレートを作成および管理する機能を付与します。

サービスマネジメント **Core** とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、サービス管理 Core とともに追加されます。

スクリプトインクルード	説明
PartRequirementStateHandler	転送注文に基づいて部品要件を調達済みまたは納品済みとしてマークします。
SMTemplates	SM テンプレートからサービス注文と関連タスクをビルドします。
SMAutoAssignment	SNC の Javascript ラッパー。SMAutoassignment は、プロパティ プレフィックスの必要性を自動的に決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード	説明
SMStockルーム	パーソナルストックルームを取得して作成します。
BaseSMControl	構成ルールや通知ルールなど、サービス管理レコードへのアクセスを制御するために使用される機能を提供します。このスクリプトインクルードを変更するのではなく、SMControls スクリプトインクルードを変更して変更します。
SMConfigProcessor	設定ページに加えられた変更を処理します。また、設定ページで設定した通知の送信も処理します。
SMTemplateHelper	SM テンプレートページのバックエンドコード。カスタマイズしないでください。
AppCreatorCMSCreation	サービス管理テンプレートで作成されたアプリの CMS ページを作成します。
SMDateRollup	サービス注文タスクからサービス注文に日付をロールアップします。
SMI18nUtil	サービス管理ページと設定ページを国際化するためのユーティリティ。
SMAJAX	サービス管理 AJAX 呼び出しを処理します。
AJAXMileageCalculator	雑費のマイレージコストを計算します。
SMCIControl	注文およびタスクの CI を追加または削除するためのサービス管理 CI コントロール。
SharedServiceUtil	シェアードサービスユーティリティ
SMSourcingDispatch	[ソース] ポップアップの下部にある [エージェントスケジュール] セクションをサポートするメソッドが含まれています。
SMStateFlowCreator	ESM ベースのアプリケーションの状況フローを作成するためのメソッド。
SMAgentStatusAJAX	SMScheduleStatus で使用可能な updateStatus 関数の AJAX ラッパー。
SMDateValidation	サービス注文タスクの日付が有効であり、スケジューリングに関して互いに整合性があることを確認します。
SMTask	サービス管理タスクユーティリティの機能。
AppCreatorKnowledgeCreation	ナレッジベースページを作成するための「アプリ作成者」エンジンのメソッド。
SMAgentStatus	エージェントの「スケジュール遵守」とステータスを更新するためのコード。
SMAppクリエーター	サービス管理アプリケーションを作成するためのメソッド。
SMScheduleGrapper	スケジュール API。作業指示タスクからスケジュール時間をミリ秒単位で取得します。実際の時間が優先され、利用できない場合はスケジュールされた時間が返されます。
SMTableCreator	サービス管理アプリケーションのテーブルを作成する方法
SMControl	BaseSMControls の拡張。構成ルールや通知ルールなどのサービス管理レコードへのアクセスを制御するには、このスクリプトを変更します
AssetUsageFilter	AssetUsage の参照修飾子フィルター。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード	説明
SMTaskDependency	サービス注文タスク依存関係 [sm_m2m_task_dependency] テーブルのデータ整合性を制御するメソッドのコレクション。
AppCreatorCatalogCreation	SM アプリケーションカタログを作成します。
SMAssetUsage	資産使用率 API
SMConstants	サービス管理 (SM) フロー (sm_order および sm_task) および拡張テーブル (wm_order、wm_task など) の [ステータス] フィールドで使用される定数のリスト。
SMNotifRuleTable	SM 通知ルールフォームに表示されるテーブルを、アプリケーションの要求テーブルとタスクテーブルに制限します。
SMTransferOrder	サービス管理関連の転送注文ラインを作成または更新するメソッドのコレクション。
SMPortalCreator	SM ベースのアプリケーションのポータルとレポートを作成する方法。
WMSourcingAjax	[作業指示] および [作業指示タスク] から利用可能な [ソース] ポップアップで使用される AJAX 呼び出し。ツリーセクション (左側) に作業指示タスクと部品要件を表示する方法、ツリーを使用して部品要件を削除およびコピーする方法、および下部セクションのタスク情報とエージェント情報を取得する方法について説明します。
SMFilter	サービス管理のフィルター。
SMUpgradeManager	アップグレードが必要な SM アプリケーションアイテムの検索、情報の保存、アップグレードを処理します。
SMTemplateMigration	以前のバージョンの Geneva からの SM テンプレートの移行を処理します。

自動翻訳

サービスマネジメントコアとともにインストールされるクライアントスクリプトインクルード

クライアントスクリプトは、サービスマネジメントコアとともに追加されます。

クライアントスクリプトインクルード	テーブル	説明
除外フィールドを非表示	SM 構成 [sm_config]	除外リストに基づいてsm_configフィールドを非表示にします。
作業開始 (読み取り専用) (exp. travel chg)	サービス注文タスク [sm_task]	出張が必要で開始されていない場合は、読み取り専用で作業を開始します。
出張が必要だが開始されていない場合、読み取り専用で作業を開始する	サービス注文タスク [sm_task]	作業指示タスクの場所をカバーするディスパッチグループまたはアサイン先グループがない場合、場所の変更後にエラーを表示します。
契約フィールドを表示または非表示/クリア	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	[タイプ] が [ベンダーコスト] の場合は、契約フィールドを表示します。それ以外

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントスクリプトインクルード	テーブル	説明
		の場合は、契約フィールドをクリアして非表示にします。
開始日と終了日の順序を確認	サービス注文タスク [sm_task]	開始日が終了日より前であることを確認します。
アサイン先の更新 (アサイン先グループの変更)	サービス注文 [sm_order]	アサイン先グループの変更時にアサイン先を更新: - [アサイン先] フィールドをクリアします。
CI 更新	サービス注文 [sm_order]	影響を受ける CI への変更に基づいて、関連する資産と場所を更新します。
CI の場所を入力	サービス注文 [sm_order]	CI の場所に基づいて作業指示の場所を入力します。
check_work_duration	サービス注文タスク [sm_task]	作業期間が 0 または空でないことを確認します。
合計金額の計算 - 数量	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	数量が変更された場合の総マイレージコストを計算します。
予定移動期間の検証	サービス注文タスク [sm_task]	予定移動期間が予定開始時間に含まれないことを確認します。
移動開始予定を検証	サービス注文タスク [sm_task]	移動開始予定 (および期間) が作業開始予定より前であることを確認してください。
テンプレートが選択されました	サービス注文 [sm_order]	テンプレート値に基づいてフォームに入力します。
発信者の場所を入力	サービス注文 [sm_order]	発信者が変更されたときに場所フィールドを設定します。
グループエラーを確認	サービス注文 [sm_order]	作業指示書の場所をカバーする検定グループがない場合、ロード時にエラーを表示します。
未使用の関連リスト/フィールドを非表示	サービス注文 [sm_order]	アプリケーション構成に基づいて関連しない関連リストを非表示にします
CI 更新	サービス注文タスク [sm_task]	影響を受ける CI への変更に基づいて、関連する資産と場所を更新します。
新しいフィールドタイプコントロール	SM テンプレートの定義	[テンプレート定義] ページでのフィールドの選択に基づいて、適切なフィールドタイプを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントスクリプトインクルード	テーブル	説明
	[sm_template_definition]	
資産の更新	サービス注文 [sm_order] [sm_order]	影響を受ける資産の変更に基づいて、関連する構成アイテムと場所を更新します。
フィールドオンロードヘルパー	SM テンプレートの定義 [sm_template_definition]	[テンプレート定義] ページ (onload) でのフィールドの選択に基づいて、適切なフィールドタイプを表示します。
読み取り専用タスクテンプレートの依存関係	サービス注文タスクテンプレートの依存関係 [sm_m2m_task_template_dependency]	sm_m2m_task_template_dependencies テーブルでタスクテンプレートの依存関係を作成するときに、依存フィールドを読み取り専用にします。
場所を必須にしない	倉庫 [alm_stockroom]	倉庫タイプの場所を必須にしない field_agent
終了時間を計算 (期間の変更)	サービス注文タスク [sm_task]	予定作業期間の変更に基づいて、作業指示タスクの予定終了時間を計算します。
アプリケーションがインストールされていない場合にエラーを表示	サービス注文モデル [cmdb_serviceorder_product_model]	アプリケーションがインストールされていない場合にエラーを表示します。
合計金額の計算 - マイル当たりの費用	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	数量が変更された場合の総マイレージコストを計算します。
優先度アサイン	SM 構成 [sm_config]	スケジューリングを true に設定し、優先度割り当ての一貫した割り当てがオンであることを非表示にします。
資産の更新	サービス注文タスク [sm_task]	影響を受ける資産の変更に基づいて、関連する構成アイテムと場所を更新します。
読み取り専用グループの依存関係	サービス注文グループの依存関係 [sm_m2m_group_dependency]	一度設定すると、フィールドは読み取り専用になります。
ソーシング UI リスナーの追加	サービス注文タスク [sm_task]	移動期間、作業期間、または作業開始予定が変更された場合、イベントリスナーを設定して、ソーシング UI で自動的に更新されるようにします (タスクがソーシング UI を介して開かれている場合)。
チェック window_start	サービス注文タスク [sm_task]	期間の開始が期間の終了より前であることを確認します。
必要な数量を読み取り専用に設定	部品要件 [sm_part_requirement]	部品要求に必要な数の資産が調達されている場合、[必要数量] フィールドを読み取り専用に設定します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントスクリプトインクルード	テーブル	説明
メッセージを表示	サービス注文タスク [sm_task]	タスクの期日予定日が要求の要求された期日より後である場合、または自動アサインが機能しない場合にメッセージを表示します。
合計金額の計算 - タイプ	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	タイプが変更されたときの総マイレージコストを計算します。
アサイン先の更新 (アサイン先グループの変更)	サービス注文タスク [sm_task]	アサイン先グループの変更時にアサイン先を更新: - [アサイン先] フィールドをクリアします。
グループフィールドを非表示	サービスタスクモデル [cmdb_servicetask_product_model]	ディスパッチキューがオフの場合、ディスパッチグループフィールドを非表示にします
ステータスフローフィールドを非表示	SM 構成 [sm_config]	状況フローがオフになっている場合は、フォームからフィールドを非表示にします。
再アサインする前に TO を確認	サービス注文タスク [sm_task]	作業指示タスクを再アサインまたはアサイン解除するときに、タスクにキャンセル可能な転送注文のみがある場合は、タスクのパーソナル倉庫へのすべての転送注文をキャンセルするようにユーザーに求めます。
ディスパッチグループの変更後のグループの確認	サービス注文タスク [sm_task]	作業指示タスクの場所をカバーするアサイン先グループがない場合、ロード時にエラーを表示します。
セットテーブル	SM 通知ルール [sm_notification_rule]	テーブルを 2 つの可能なテーブルに制限します。何も選択しない場合は、最初のテーブルをデフォルトとして設定します。
終了時間を計算 (開始時間の変更)	サービス注文タスク [sm_task]	予定開始時刻の変更に基づいて予定終了時刻を計算します。また、移動開始予定で生じた可能性のある不整合もチェックします。
資産に基いた [モデル] と [数量] を更新する	資産使用率 [sm_asset_usage]	参照する資産に基づいて、資産使用レコードのモデルおよび数量情報を同期します。
読み取り専用 順序 影響を受ける CI	影響を受ける CI [sm_m2m_order_affected_ci]	そのフィールドの値が選択された時点で、フィールドを読み取り専用にします。
数量をリセット	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	タイプがレンタカーに戻ると、数量は 1 に戻ります。
読み取り専用タスクの影響を受ける CI	サービス注文タスクに関連する CI [sm_m2m_task_affected_ci]	そのフィールドの値が選択された時点で、フィールドを読み取り専用にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントスクリプトインクルード	テーブル	説明
グループフィールドを非表示	サービス注文モデル [cmdb_serviceorder_product_model]	アプリケーションが要求駆動型でない場合はアサイン先グループフィールドを非表示にし、検定がオフの場合は認定グループフィールドを非表示にします。
再アサインする前に TO を確認	サービス注文タスク [sm_task]	作業指示タスクを再アサインまたはアサイン解除するときに、タスクにキャンセル可能な転送注文のみがある場合は、タスクのパーソナル倉庫へのすべての転送注文をキャンセルするようにユーザーに求めます。
送信時に親に通知	部品要件 [sm_part_requirement]	「ソース」(Source) ポップアップウィンドウ内で新しい部品要求が作成されるたびに、ソースツリーを更新します。
テンプレートアップグレードの警告メッセージを表示	SM 構成 [sm_config]	テンプレートを移行する必要がある場合に警告メッセージを表示します。
グループフィールドの確認	サービス注文タスク [sm_task]	作業指示タスクの場所をカバーするディスパッチグループまたはアサイン先グループがない場合、ロード時にエラーを表示します。
マイナスおよび小数点以下の数量がないことを確認します	部品要件 [sm_part_requirement]	部品に必要な数量が有効であることを確認します。
読み取り専用タスクの依存関係	サービス注文タスクの依存関係 [sm_m2m_task_dependency]	sm_m2m_task_orderテーブルにタスクの依存関係を作成するときに依存フィールドを読み取り専用にします。
読み取り専用で作業を開始 (実際の移動の変更)	サービス注文タスク [sm_task]	出張が必要で開始されていない場合は、読み取り専用で作業を開始します。[エージェント追跡時間] がオンになっている場合は、[移動開始のスケジュール (Schedule travel start)] と [スケジュール開始 (Schedule start)] は必須です。
SF を無効にする警告メッセージを表示	SM 構成 [sm_config]	状況フローが無効になっている場合に警告メッセージを表示します。
納品の倉庫から入力	転送注文 [alm_transfer_order]	返品転送注文を作成するときに、ログインしているユーザーの個人用ストックルームに配送元のストックルームを設定します。
送信前に値を設定	SM テンプレートの定義 [sm_template_definition]	テンプレート定義フォームを送信する前に、さまざまなウィジェットの値を適切な値に設定します。
テンプレートが選択されました	サービス注文タスク [sm_task]	テンプレート値に基づいてフォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントスクリプトインクルード	テーブル	説明
タイプ別のパーソナル倉庫名	倉庫 [alm_stockroom]	パーソナル倉庫になるときに、そのマネージャーに基づいて倉庫の名前を設定します。
エージェントのステータスを更新	サービス注文タスク [sm_task]	アサインされたエージェントのステータスを更新します。
ロードとモデル チェンジの UI を更新する	資産使用率 [sm_asset_usage]	ロードとモデル チェンジの UI を更新する
マネージャー別のパーソナル倉庫名	倉庫 [alm_stockroom]	パーソナル倉庫のマネージャーが変更されたときに、その名前を更新します。
未使用の関連リスト/フィールドを非表示	サービス注文タスク [sm_task]	アプリケーション構成に基づいて関連のない関連リストを非表示にします。
スケジュールを使用	SM 構成 [sm_config]	スケジュールがオフになっている場合は、優先度の割り当てをオフにし、一貫した割り当てを表示します。
場所の変更後のグループの検証	サービス注文 [sm_order] [alm_stockroom]	作業指示書の場所をカバーする資格グループがない場合、場所の変更後にエラーを表示します。

自動翻訳

サービスマネジメントコアとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールは、サービスマネジメントコアとともに追加されます。

ビジネスルール	テーブル	説明
スクラッチパッドの構築と情報メッセージの表示	サービス注文タスク [sm_task]	ページに初期情報メッセージを表示するために使用するスクラッチパッド変数をビルドします。
影響を受ける CI が変更または削除されました	サービス注文 [sm_order]	[サービス注文] フォームのプライマリ CI フィールドと影響を受ける CI 関連リストを同期します。
作業メモの検証	サービス注文 [sm_order]	キャンセルステータスに移行する作業指示書に [作業メモ] フィールドが入力されていることを確認します。
デフォルト値の設定	SM テンプレートの定義 [sm_template_definition]	デフォルトで テーブル フィールドを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
パーソナル倉庫の設定	転送注文 [alm_transfer_order]	納品転送注文のために、ログインしたユーザーのパーソナル倉庫に倉庫を自動的に設定します。
更新セットにエクスポート	部品要件 [cmdb_model_part_requirement]	部品要件テンプレートを現在の更新セットにエクスポートし、テンプレートを現在のアプリケーションに関連付けるsys_metadata_linkレコードを作成します。
更新セットにエクスポート	サービス注文タスクモデル [sm_m2m_somodel_stmodell]	サービス注文テンプレートとサービスタスクテンプレートの間のリンクを現在の更新セットにエクスポートし、テンプレートを現在のアプリケーションに関連付けるsys_metadata_linkレコードを作成します。
更新セットにエクスポート	サービス注文タスクテンプレート [cmdb_servicetask_product_model]	サービスタスクテンプレートを現在の更新セットにエクスポートし、テンプレートを現在のアプリケーションに関連付けるsys_metadata_linkレコードを作成します。
更新セットにエクスポート	サービス注文テンプレート [cmdb_serviceorder_product_model]	サービス注文テンプレートを現在の更新セットにエクスポートし、テンプレートを現在のアプリケーションに関連付けるsys_metadata_linkレコードを作成します。
関連変数の更新を同期	SM テンプレートの定義 [sm_template_definition]	テンプレート定義を関連するカタログ変数と同期します。
日付チェック	サービス注文タスク [sm_task]	期間、推定、および実際の開始日と終了日を検証します。
場所を入力:新規 SOT	サービス注文タスク [sm_task]	可能であれば、親作業指示の場所に基づいて場所を入力します。
add_model_filter	グローバル	SM モデルアプリケーションスラッシュバ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
	[global]	ケットのフィルター。利用可能なモデルをハードウェアと消耗品モデルに制限します。
数量を 1 にリセット	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	タイプが [レンタカー] の場合、数量フィールドを 1 に設定します。
通知を検証	SM 通知ルール [sm_notification_rule]	通知ルールを挿入または更新するときに、ユーザーまたはグループが選択されていることを検証します。
フィールド エージェントタイプの検証	倉庫 [alm_stockroom]	パーソナル倉庫の重複を防止します。
コストの計算	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	タイプがマイレージの場合にコストを計算するのに役立ちます (Eureka リリース以降)。
資産と CI を確認	サービス注文タスク [sm_task]	影響を受ける CI と影響を受ける資産を同期します。
前のエージェントをタスクにアサイン	サービス注文タスク [sm_task]	割り当てられたタスクが変更されるたびに前のエージェントを設定します。
テンプレートからサービス注文を入力	サービス注文 [sm_order]	テンプレートとして選択された作業指示モデルから新しい作業指示を入力します。
要求された数量の検証	転送注文明細 [alm_transfer_order_line]	部品要求のある転送注文ラインで要求された数量が、部品要求を満たすために必要な数量を超えていないことを確認します (Eureka リリース以降)。
ワークフロー完了時にサービス注文をクローズ	ワークフローコンテキスト [wf_context]	サービスオーダにアクティブなワークフローがある場合に、タスククローズのロールアップを防止します。
サブタスクを作成	サービス注文 [sm_order]	サービス注文がドラフトステータスから移行すると、テンプレートから構築されたサービス注文の場合はテンプレートからタスクを作

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
		成し、タスク駆動型の場合はデフォルトタスクを作成します。
フィールドエージェント名を検証	倉庫 [alm_stockroom]	パーソナルストックルームに有効なエージェントが関連付けられていることを検証します。
経費ラインを作成	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	雑費が保存され、次のすべてが満たされている場合に、雑費のコストに基づいて経費ラインを作成または更新します。 • ステータスは [発生済み] です • タイプが [なし] でない • コストがゼロではない
妥当性検証	サービス注文グループの依存関係 [sm_m2m_group_dependency]	依存関係が有効であることを検証します。
SM タスクの CI を確認	影響する CI [task_ci]	タスクの影響を受ける CI が注文の影響を受ける CI でもあることを確認します。
ベンダータイプにはマネージャーが必要	ユーザーグループ [sys_user_group]	ベンダーグループにはベンダーが必要です。
部品要件	サービス注文タスク [sm_task]	テンプレートとして使用されるサービス注文タスクモデルに構成された部品要件から、サービス注文タスクの部品要件を作成します。未アサインまたは再アサイン時に資産を解放します。タスクがクローズされたときに資産使用率を更新します。
ディスパッチ方法を適用	サービス注文タスク [sm_task]	アプリケーションのアサイン方法がワークフローまたは自動の場合、アサイン準備完

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
		了としてマークされると、タスクを自動的にアサインします。
グループ変更の検証	サービス注文タスク [sm_task]	作業指示タスクのアサイン先およびディスパッチグループへの変更を検証します。
発注済みで前のエージェントをアサイン	サービス注文 [sm_order]	アサイン先が変更されるたびに前のエージェントを設定します。
ValidateChanges	サービス注文タスク [sm_task]	ディスパッチグループタイプとアサイン先グループタイプが一致していること、および必要に応じて作業メモが提供されていることを検証します。
移行	サービス注文タスク [sm_task]	タスクが承認され、作業開始が入力されたときに、タスクを [対応中] に設定します。
カタログを同期	SM 構成 [sm_config]	サービス管理構成が変更されたときにアプリケーションカタログを同期します。
表示時に期日を設定	部品要件 [sm_part_requirement]	部品要件を関連付けサービス注文タスクの移動開始予定日に設定します。
要求駆動型ディスパッチ	サービス注文 [sm_order]	アプリケーション構成に基づいてサービス注文をディスパッチする責任があります。
スクラッチパッドの構築と情報メッセージの表示	サービス注文 [sm_order]	ページに初期情報メッセージを表示するために使用するスクラッチパッド変数をビルドします。
TaskTemplateDependenciesのループを防止	サービス注文タスクテンプレートの依存関係 [sm_m2m_task_template_dependency]	タスクテンプレート依存関係のループを防止
getMainSMModels	グローバル [global]	サービス注文タスクテンプレートをサービス注文テンプレートにリンクするときのスラッシュバケットフィルター。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
タスク契約 M2M	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	契約、経費ライン、雑費を同期します
タスクの通知	サービス注文タスク [sm_task]	設定ページで指定されたフィールドの値が変更された場合、タスクが変更されたときに通知を送信します。
スクラッチパッドテーブルを構築	SM 通知ルール [sm_notification_rule]	通知ルールページに表示するテーブルを設定します。
TOL に基づいて PR を更新	転送注文明細 [alm_transfer_order_line]	関連する転送注文ラインのステージが変更されたときに、部品要件を更新します。
削除された資産を追加	資産使用率 [sm_asset_usage]	資産削除の有効性を判断し、それに応じて削除された資産を更新します。
ベンダーグループに対してマネージャーを追加/削除	グループ [sys_user_group]	ベンダーグループのグループマネージャーが変更された場合は、新しいマネージャーをグループメンバーとして追加し、以前のマネージャーをグループメンバーとして削除します。
サービス管理グループタイプ	グループ [sys_user_group]	ディスパッチグループ範囲情報のデータの整合性を確保します。
影響を受ける CI の削除	影響する CI [task_ci]	[サービス注文] フォームのプライマリ CI フィールドと影響を受ける CI 関連リスト間の同期メカニズムの一部です。
タスクのループを防止 依存関係	サービス注文タスクの依存関係 [sm_m2m_task_dependency]	作業指示タスクの循環依存関係を防止します。
カスケード SO 削除	サービス注文 [sm_order]	サービス注文が削除されたら、サービス注文のタスクとチェックリストを削除します。
パーソナル倉庫を作成	ユーザーロール [sys_user_has_role]	ユーザーにエージェントロールがアサインされたときに、パーソナル倉庫を作成します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
		(まだ持っていない場合)。
パーソナル倉庫を削除	ユーザーロール [sys_user_has_role]	すべてのエージェントロールがユーザーから削除されると、そのユーザーのパーソナルストックルームを削除します。
部品要件を検証	部品要件 [sm_part_requirement]	部品要件を検証し、部品の可用性をチェックします。ソーシング情報を検証します。
テンプレートワークフローを呼び出してタスクを移動	サービス注文 [sm_order]	サービス注文のワークフローを開始し、サブタスクをディスパッチ待ちに移動します。
グループの入力:認定	サービス注文 [sm_order]	可能であれば、場所に基づいて認定グループを入力します。
カタログの作成	サービス注文テンプレート [cmdb_serviceorder_product_model]	自動公開がオンになっている場合は、対応するレコードプロデューサーを作成します。
スケジュールを入力	サービス注文タスク [sm_task]	スケジュールフィールドがまだ設定されていない場合は、入力します。これらは、状態が [ディスパッチ待ち] に変更された場合にのみ設定されます。
要求の通知	サービス注文 [sm_order]	設定ページで指定されたフィールドの値が変更された場合、タスクが変更されたときに通知を送信します。
カスケード削除チェックリスト	サービス注文タスク [sm_task]	サービス注文タスクが削除されたときにチェックリストを削除します。
スクラッチパッド	SM 構成 [sm_config]	SM 構成フォームのスクラッチパッドを構築します。
TOL を検証し使用可能かどうかを確認する	転送注文明細 [alm_transfer_order_line]	転送注文ラインのステータス変更を検証し、資産がストックルームで利用可能であることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
すべての経費ラインを削除	SM 雑費 [sm_incidentals]	雑費が削除されたら、経費ラインを削除します。
スケジュールの入力:新規 SOT	サービス注文タスク [sm_task]	スケジュールフィールドがまだ設定されていない場合は、入力します。ステータスが [ディスパッチ待ち] に変更された場合にのみ設定されます。
場所を入力	サービス注文 [sm_order]	可能であれば、発信者によって特定された影響を受ける CI に基づいて場所を入力します。
設定がない場合はプライマリとして追加	影響する CI [task_ci]	プライマリ CI が存在しない場合は、影響を受けるプライマリ CI として構成アイテムを追加します。
変更をロールアップ	サービス注文タスク [sm_task]	ステータスの変更と推定作業時間をサービス注文にロールアップします。
スクラッチパッドを構築	サービス注文テンプレート [cmdb_serviceorder_product_model]	サービス注文テンプレートフォームのスクラッチパッドを設定します。
資産と CI を確認	サービス注文 [sm_order]	影響を受ける CI と影響を受ける資産を同期します。
未アサイン	サービス注文 [sm_order]	サービス注文がアサイン解除されたときに、サービス注文のステータスを [準備完了] に戻します。
優先度を伝搬	サービス注文 [sm_order]	優先度をサービス注文からサービス注文タスクに伝播します。
構成設定の適用	SM 構成 [sm_config]	SM 構成レコードの変更を処理します。
エージェントのステータスを更新	サービス注文タスク [sm_task]	タスクにアサインされたエージェントのステータスを更新します。
スクラッチパッドを構築	サービス注文タスクテンプレート	サービス注文タスクテンプレートフォームの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
	[cmdb_servicetask_product_model]	スクラッチパッドを設定します。
再アサインする前に TO を確認	サービス注文タスク [sm_task]	輸送中の転送注文がある場合にタスクが再アサインされないようにスクラッチパッドを設定します。
注文の重複の防止 影響を受ける CI	影響する CI [task_ci]	影響を受ける CI の重複を防止
未アサイン	サービス注文タスク [sm_task]	輸送中の転送注文がある場合は、タスクの再アサインを防止します。
SNC - 親ワークフローの実行 (承認)	承認 [sysapproval_approver]	承認が「詳細情報が必要」または「重複」に設定されている場合に注文ワークフローを処理します。
getTaskSMModels	グローバル [global]	サービス注文テンプレートをサービスタスクテンプレートにリンクするときのスラッシュバケットフィルター。
調達後のモデル変更を防止	部品要件 [sm_part_requirement]	部品要件の調達後にモデルを変更できないようにします。
TOL の配送時に AssetUsage を作成	転送注文明細 [alm_transfer_order_line]	転送注文 ラインが配送されたら、資産の使用を作成します。
AssetUsage 削除時に資産をリリース	資産使用率 [sm_asset_usage]	資産使用率が削除されたときに資産を利用可能にします。
WOT の下の既存の TO に TOL をリダイレクト	転送注文明細 [alm_transfer_order_line]	転送注文 ラインの「移動元」と「移動先」の場所が同じ場合、サービス注文の同じ転送注文で転送注文ラインをグループ化しようとします。
グループへの入力:ディスパッチ/作業	サービス注文タスク [sm_task]	1 つのディスパッチグループのみがタスクの場所をカバーし、1 つのアサイン先グループのみがディスパッチグループによってカバーされている場合に、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
		ディスパッチグループとアサイン先グループを入力します。

サービスマネジメントコアとともにインストールされるメール通知

メール通知は、サービス管理 Core とともに追加されます。

通知	テーブル	説明
${Request_Label} がメールから作成されました	サービス注文 [sm_order]	サービス管理テンプレートから作成された新しいアプリケーションの通知をビルドするために使用されるテンプレート。この通知は無効のままにし、使用しないでください。
${Request_Label} が変更されました	サービス注文 [sm_order]	サービス管理テンプレートから作成された新しいアプリケーションの通知をビルドするために使用されるテンプレート。この通知は無効のままにし、使用しないでください。
${Task_Label} が変更されました	サービス注文 [sm_order]	サービス管理テンプレートから作成された新しいアプリケーションの通知をビルドするために使用されるテンプレート。この通知は無効のままにし、使用しないでください。

計画済みメンテナンス

計画済みメンテナンス アプリケーションはサービス管理アプリケーションではありませんが、サービス管理アプリケーションと連携して、組織が資産の定期的な予防メンテナンスを管理するのに役立ちます。

計画済みメンテナンス はメンテナンス計画を使用して、作業指示または施設要求の作成をトリガーします。これらの作業指示書と施設要求では、デバイスや車両、またはメンテナンスが必要なほぼすべてのタイプの資産のメンテナンス方法を指定します。作業指示および要求は、以下に基づいて作成できます。

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

計画済みメンテナンス のアクティブ化

SM 計画済みメンテナンス プラグインは別のサブスクリプションとして利用できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

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

SM とともにインストール 計画済みメンテナンス

SM 計画済みメンテナンスコアプラグインにはデモデータも含まれています。

SM とともにインストールされるテーブル 計画済みメンテナンス

テーブル	説明
レコードへのサービスマネジメント多対多メンテナンス計画 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	メンテナンススケジュールをシステム内のレコードに (ドキュメント ID から) 関連付けます。また、レコードに対してスケジュールが最後に実行された時間または値、および次回スケジュールが実行される時間または値に関する情報も含まれます。
スケジュールテンプレート [sm_m2m_schedule_template]	メンテナンススケジュールをサービス管理テンプレートに関連付けます。
メンテナンス計画 [sm_maint_plan]	計画が適用されるテーブルとレコードを含む、メンテナンス計画を定義します。
メンテナンススケジュール [sm_schedule]	メンテナンス計画の一部であるスケジュールを定義します。スケジュールは、期間、測定、条件、またはスクリプトベースにすることができます。

SM とともにインストールされるロール 計画済みメンテナンス

ロールタイトル [名前]	説明
plan_maint_admin	計画済みメンテナンスのアドミン。

SM とともにインストールされるスクリプトインクルード 計画済みメンテナンス

スクリプトインクルード	説明
PlannedMaintenanceUtil	計画済みメンテナンスのためのユーティリティ。
計画済みメンテナンス Ajax	PlannedMaintenanceUtils への AJAX エントリポイント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SM とともにインストールされるクライアントスクリプト 計画済みメンテナンス

クライアントスクリプト	テーブル	説明
フィールド表示の更新:トリガータイプの変更	メンテナンススケジュール [sm_schedule]	選択したトリガータイプに基づいて、[メンテナンススケジュール] フォームに表示されるフィールドを更新します。
フィールド表示の更新:繰り返し変更	メンテナンススケジュール [sm_schedule]	選択した繰り返しに基づいて、メンテナンススケジュールフォームに表示されるフィールドを更新します。
タイプ変更時にテーブルを更新	メンテナンス計画 [sm_maint_plan]	選択したモデルに基づいて テーブル フィールドを更新します (モデルベースの計画の場合)。
すべてのフィールドを検証	メンテナンススケジュール [sm_schedule]	すべてのフィールドが正の数であることを確認します。それ以外の場合、デフォルトは 1 です。
モデル変更時にテーブルを更新	メンテナンス計画 [sm_maint_plan]	選択したモデルに基づいて テーブル フィールドを更新します (モデルベースの計画の場合)。

SM とともにインストールされるビジネスルール 計画済みメンテナンス

ビジネスルール	テーブル	説明
メンテナンス計画レコードを更新	サービス注文 [sm_order]	サービス注文がクローズされると、メンテナンスレコード [sm_m2m_maint_plan_to_record] を更新します。
m2m スケジュールレコードを更新	メンテナンススケジュール [sm_schedule]	メーターまたは期間フィールドが変更されたときに、次の値または次回の実行時間を再計算します。
アクティブな変更	レコードへのサービスマネジメント多対多メンテナンス計画 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	メンテナンス計画レコードのアクティブフラグの変更を処理します。
アクティブな挿入	レコードへのサービスマネジメント多対多メンテナンス計画 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	メンテナンス計画レコードのアクティブフラグの変更を処理します。
アクティブな変更	メンテナンススケジュール	メンテナンススケジュールのアクティブフラグの変更を処理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
	[sm_schedule]	
アクティブな変更	メンテナンス計画 [sm_maint_plan]	メンテナンス計画のアクティブフラグの変更を処理します。
アクティブな挿入	メンテナンススケジュール [sm_schedule]	メンテナンススケジュールのアクティブフラグの変更を処理します。
新しいレコードに計画を適用	メンテナンス計画 [sm_maint_plan]	[新しいレコードに適用] フィールドが変更されるたびに、新しいレコードに計画を適用するためのビジネスルールを更新します。

SM とともにインストールされるスケジュール済みジョブ 計画済みメンテナンス

スケジュール済みジョブ	説明
計画済みメンテナンス夜間実行	アクティブなメンテナンス計画に基づいてメンテナンス要求を作成します。

メンテナンス計画の管理

計画済みメンテナンス を使用すると、定期的なメンテナンスが必要な機器のメンテナンスを作成、保守、スケジュールできます。

メンテナンス計画では、CI クラス、製品モデル、またはその他の基準 (場所など) を指定し、実行するメンテナンスを指定します。メンテナンススケジュールは、メンテナンスを実行する頻度とタイミングを指定することで、タイミングを指定します。

たとえば、特定の製品モデルのすべての空調機を検査して清掃するようにメンテナンス計画を構成できます。メンテナンススケジュールでは、検査を 6 か月ごとに実行するように指定されています。

メンテナンス計画とスケジュールでは、サービス管理の作業指示書とその機器に対してオープンな設備要求も考慮されます。

最初のメンテナンスのタイミング

デフォルトでは、最初の計画メンテナンスは、スケジュールに入力されたタイミングに基づいてスケジュールされます。たとえば、6 か月ごとに空調を点検するスケジュールを作成すると、最初のメンテナンスはスケジュールを作成してから 6 か月後に行われます。

最初のメンテナンスの日付をスケジュールするには:

1. メンテナンススケジュールフォームに移動します。
2. [オンデマンドで実行] 関連リンクをクリックします。
3. [今すぐ実行] フィールドの選択を解除します。
4. [次回実行日を選択] フィールドで、カレンダーを使用して目的の日付を選択します。
5. 日付を保存します。
6. [スケジュール] をクリックします。これにより、メンテナンス計画レコードの次回の実行時間が更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要に応じてメンテナンススケジュールを更新できます。たとえば、通常の間隔が来月の場合、メンテナンスの実施日時を変更する前後の日付を選択できます。

メンテナンス計画を作成する

メンテナンス計画を作成する場合、フォームのオプションを使用して、メンテナンスを実行する方法とタイミングを決定できます。

始める前に
必要なロール:SM admin

手順

1. 移動先 すべて > 計画済みメンテナンス > メンテナンス計画.
2. [新規] をクリックし、わかりやすい [名前] と [簡単な説明] を指定し、フォームに入力して [送信] をクリックします。

メンテナンス計画

フィールド	説明
番号	メンテナンス計画の識別番号が自動生成されます。
条件	
タイプ	メンテナンスを実行するタイミングを決定するトリガーのタイプ。 ○ モデルベース:製品モデルなど、CI の指定されたモデルに基づいてメンテナンス計画を作成します。 ○ 全般:テーブルとフィルターに基づいてメンテナンス計画を作成します。 注: モデルベースの計画は、ハードウェアモデル、特に少なくとも 1 つのモデルカテゴリが定義されているハードウェアモデルにのみ適用されます。
モデル	予防メンテナンスが必要な CI を特定する 1 つ以上の 製品カタログアイテム を選択します。モデルを選択すると、関連するテーブルが [**Tablel** (テーブル)] フィールドに表示されます。たとえば、PC の特定のモデルを選択すると、[テーブル] フィールドに [コンピューター *[cmdb_ci_computer]* が表示されます。このフィールドは、[モデルベース] タイプを選択した場合に表示されます。 同じカテゴリで複数のモデルを選択した場合、テーブルは変更されません。ただし、別のカテゴリから CI を選択した場合は、選択したすべての CI を含む最下位のテーブルが [テーブル] フィールドに表示されます。たとえば、2 台の PC と 1 台のレーザープリンターを選択した場合、テーブルにはコンピューターとプリンターが含まれているため、[テーブル] フィールドは [ハードウェア *[cmdb_ci_hardware]* に変わります。その後、コンピューターラックを追加すると、[テーブル] フィールドは、すべての CI を含む 構成アイテム *[cmdb_ci]* に変わります。
テーブル	[全般] タイプを選択した場合は、メンテナンス計画に関連付けるテーブルを選択します。モデルベースタイプを選択した場合、このフィールドには、選択したすべての CI を含む最下位レベルのテーブルが表示されます。
フィル	維持する特定の資産を特定するためのフィルター条件。メンテナンスが必要なのは、選択したテーブル内の、フィルタリング基準に一致するレコードのみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ター条件	
新しい一致レコードに適用	チェックボックスをオンにすると、このメンテナンス計画に定義されたスケジュールが、前回の計画の実行以降に指定されたテーブルに追加され、[フィルター条件] に入力された条件を満たすすべてのレコードに適用されます。詳細については、「フィルターされたレコードへのメンテナンス計画の関連付け」を参照してください。
メンテナンス上書きポリシー	既にメンテナンス中のレコードでこのメンテナンス計画を実行する場合の処理方法を指定します。 ○ 放置する:新しいタスクの作成や既存のタスクの削除を許可しません。 ○ [既存をキャンセル]:現在プランに関連付けられているタスクの削除を許可します。 ○ 既存に追加:既存のアクティブなタスクとともに、新しいタスクをメンテナンス計画に追加できます。

これで、メンテナンス計画を メンテナンススケジュールの設定する準備ができました。

注: フォームを構成し て、[資産]、[**CI**]、および [ユーザー] 参照フィールドを追加できます。これらのフィールドは関連するテーブルにあらかじめ適切に入力されているため、レポートの生成に役立ちます。メンテナンス計画に対して構成アイテムが選択され、資産に関連付けられている場合、[資産] フィールドにはその CI が事前に入力されます。

注: メンテナンス計画を定義し、その計画のメンテナンススケジュールを作成した後は、[タイプ]、[モデル]、[テーブル] フィールド、または [フィルター条件] を変更することはできません。変更することで競合が発生する可能性があります。これらのフィールドを変更する必要がある場合は、まずメンテナンススケジュールを削除し、次に必要な設定でスケジュールを作成しなおします。

のプロパティ設定 計画済みメンテナンス

計画済みメンテナンスプロパティは次の場所で構成します 計画済みメンテナンス > プロパティ.

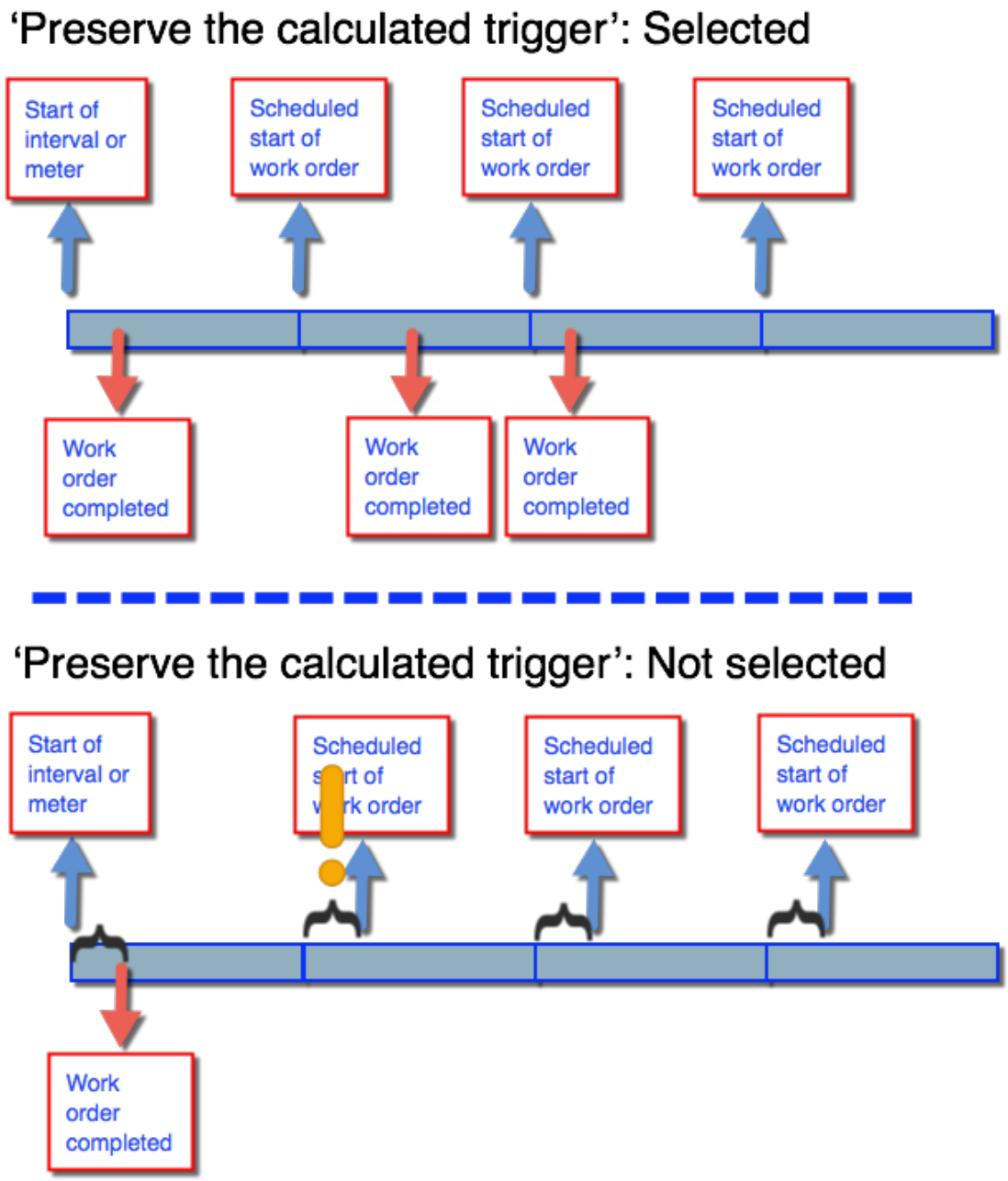
トリガープロパティ

このプロパティを使用して、固定周期で計画メンテナンス間隔を維持します [planned_maintenance.fixed_meter]	計算されたメータートリガーを保持します。図を参照してください。 • 最新の作業指示書が後の測定値で完了した場合でも、最初に計算された測定値で次の計画メンテナンスを実行するには、このチェックボックスをオンにします。 • チェックボックスをオフにすると、作業指示が完了したときの読み取り値を使用してメーター計算が再開されます。
このプロパティを使用して、固定間隔で計画メンテナンス間隔を維持します	計算された間隔トリガーを保持します。図を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[planned_maintenance.fixed_interval]	• チェックボックスをオンにすると、最新の作業指示書が遅れて完了した場合でも、設定された間隔に基づいて最初に計算された時刻/日付に次の計画メンテナンスを実行します。 • チェックボックスをオフにすると、作業指示が完了したときに間隔の計算が再開されます。



メンテナンススケジュールの設定

メンテナンス計画を作成したら、計画を実行するタイミングを決定するための特定の基準を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sm_admin

このタスクについて
メンテナンス計画を設定する資産または CI に応じて、単一の計画または複数の計画を作成できます。たとえば、毎月 1 日と 15 日に再起動するコンピューターのクラスの計画を設定できます。

注: 同じプランに対して複数のメンテナンススケジュールを定義する場合は、慎重に計画してください。たとえば、プリンターカートリッジを 3 か月ごとに交換するスケジュールを設定します。10,000 ページが印刷されるたびにカートリッジを交換する別のスケジュールを設定します。この競合により、同じ週にカートリッジが 2 回交換される可能性があります。スケジュールが互いに競合しないようにしてください。

計画に関連付けられたテンプレートに基づいて、1 つ以上のサービス管理作業指示書と施設要求が自動生成されます。

メンテナンススケジュールは、期間またはメーターのいずれかに基づくことができ、最初に発生する関連条件によってトリガーできます。たとえば、[メンテナンススケジュール] フォームで、自動車のメンテナンススケジュールのトリガーとして [期間] または [メーター] を選択し、期間を 3 か月、メーターを 5,000 マイルとして定義します。スケジュールは、いずれか早い方によってトリガーされます。[期間] または [メーター] トリガーを選択すると、[メンテナンス計画] フォームの [メンテナンス計画レコード] 関連リストに [次回実行時間] フィールドと [次回実行値] フィールドが設定されます。

注: メンテナンス計画レコードで、[次回実行時間] フィールドに表示されるタイムスタンプが、計画済みメンテナンスの実行に設定された時間と同じではありません。計画済みメンテナンス夜間実行レコードの [次のアクション] フィールドには、計画済みメンテナンスの実際のスケジュール済みジョブ実行時間が表示されます。

スケジュール済みジョブが実行されると、[次回実行時間] フィールドの値が次回の夜間予定メンテナンス実行ジョブの時間設定よりも短いかどうかが確認され、短い場合はシステムによって要求が生成されます。計画された夜間メンテナンスは実行されず、要求は次回の実行時間に基づいて生成されません。

手順

1. 移動先 すべて > 計画済みメンテナンス > メンテナンス計画.
2. メンテナンススケジュールに関連付けるメンテナンス計画の番号をクリックします。
3. [メンテナンススケジュール] 関連リストで [新規] をクリックし、意味のある [名前] と [簡単な説明] を指定し、フォームに入力して [送信] をクリックします。

   注: フォームが [次のアクション] フィールドを表示するように構成されている場合は、最初のメンテナンスを実行する日時を選択できます。

メンテナンススケジュール

フィールド	説明
計画	このスケジュールが含まれるメンテナンス計画の名前。
アクティブ	チェックボックスをオンにすると、メンテナンス計画のスケジュールが有効になります。
トリガー	計画の実行をトリガーするタイミング条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 期間:時間に基づいて実行されるメンテナンス。選択内容に応じて、期間を定義するための追加フィールドが表示されます。 ○ メーター **(Meter)**：カウントに基づいてメンテナンスが実行されます。[すべて] フィールドと [フィールド] フィールドが表示されます。 ○ 条件:特定の条件が満たされたときに実行されるメンテナンス。[フィルター条件] フィールドが表示されます ○ スクリプト:メンテナンス計画を実行するための高度な基準を適用します。[スクリプト] フィールドが表示されます。 ○ 期間またはメーター:時間とカウントのいずれか早い方に基づいてメンテナンスを実行します。期間と測定の詳細を指定する必要があります。
Trigger type (トリガータイプ)	メンテナンススケジュールの期間カテゴリ。たとえば、[月次] を選択すると、[月の期限日] フィールドが表示され、メンテナンスを実行する毎月の曜日を指定できます。選択したトリガータイプに応じて異なるフィールドが表示されます。このフィールドは、[トリガー] で [期間] が選択されている場合に表示されます。
繰り返し	繰り返しの頻度。このフィールドは、[トリガータイプ] で [間隔] が選択されている場合に表示されます。
期限の曜日	毎週メンテナンスを行う曜日。このフィールドは、[トリガータイプ] で [週次] が選択されている場合に表示されます。
月の実行日	毎月メンテナンスを行う日付。このフィールドは、[トリガータイプ] で [月次] または [年次] が選択されている場合に表示されます。
実行月	毎回のメンテナンスを行う月。このフィールドは、[トリガータイプ] で [年次] が選択されている場合に表示されます。
実行時間	メンテナンスを行う時刻 (時、分、秒)。このフィールドは 、[間隔] を除くすべてのトリガータイプで表示されます。
各	マイルやページなど、メンテナンス計画を実行する前に記録する必要がある発生回数。ゼロ (0) より大きくなければなりません。このフィールドは、[トリガー] で [メーター] が選択されている場合に表示されます。
フィールド	[各] フィールドの発生対象を定義するために使用するフィールド。たとえば、[ページ] フィールドが入力されている場合、[各] フィールドには、計画で定義されたアクションが実行される前に印刷されるページ数を含めることができます。このフィールドは、[トリガー] で [メーター] が選択されている場合に表示されます。
テーブル	メンテナンス対象として選択された資産または CI に関連付けられたテーブルを一覧表示します。このフィールドは、[トリガー] で [メーター] または [条件] が選択されている場合に表示されます。
リードタイム	作業を開始する日付を決定するための 、要求期日まで の日数。その日付は、タスクの [開始予定] フィールドに事前に入力されています。このフィールドは、[トリガー] で [期間] が選択されている場合に表示されます。
条件	メンテナンススケジュールを実行するかどうかを決定する条件。このフィールドは、[トリガー] で [条件] が選択されている場合に表示されます。
スクリプト	メンテナンススケジュールを実行するかどうかを決定するスクリプト。このフィールドは、[トリガー] で [スクリプト] が選択されている場合に表示されます。スクリプトが

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	true を返すとメンテナンスが実行されます。「current」変数が使用可能です。この変数はメンテナンス中のレコード (CI など) を表します。

4. 最初に計算された時間/メーター値で次の計画メンテナンスを実行するか、作業指示の完了時からメーター/間隔の計算を再開するかを指定します。
「のプロパティ設定 計画済みメンテナンス」を参照してください。

メンテナンススケジュールの変更

既存のメンテナンススケジュールに変更を加えて保存すると、以前に関連付けられたレコードもそれに応じて更新されます。

次の例で、変更を行った後に予想される動作のタイプを示します。

- スケジュールを期間ベースのスケジュールからメーターベースのスケジュールに変更すると、次回の実行時間はクリアされ、関連レコードには代わりに次回実行の値が入力されます。
- メーターベースのスケジュールで [間隔] フィールドが変更された場合、次回の実行値は既存の [前回実行値] に基づいて更新されます。または前回の実行値が存在しない場合は資産の現在の値から更新されます。
- メーターベースのスケジュールの フィールド 値を変更すると、スケジュールに関連付けられたレコードの次の実行値が新しい フィールド 値に基づいて再計算されます。
- 間隔ベースのスケジュールの場合、トリガー タイプ を変更すると、既存の [前回実行時刻] の値に基づいて次回の実行時間が更新されます。前回実行時間が存在しない場合は [今] から更新されます。

フィルターされたレコードへのメンテナンス計画の関連付け

フィルタリング基準を使用してメンテナンス計画を設定できます。たとえば、「apple」で始まるコンピューターを含むすべてのレコードにメンテナンス計画を適用できます。

始める前に

必要なロール:SM admin

手順

1. メンテナンス計画を作成する。
2. メンテナンス計画を使用する必要があるレコードをキャプチャするための フィルター条件 を設定します。

   注: [更新] ( ) をクリックすると、一致するレコードの数を表示できます。

3. [**Submit** (送信)] を選択します。
4. メンテナンススケジュールの設定。
5. メンテナンス計画の [関連リンク] で、[フィルター済みレコードにスケジュールを適用] をクリックします。

結果

指定したフィルター条件を満たすレコードにスケジュールが適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 複数のスケジュールが定義されている場合、[フィルターされたレコードにスケジュールを適用] をクリックすると、一致するレコードですべてのスケジュールが有効になります。詳細については、「メンテナンススケジュールの設定」を参照してください。これと同じ機能がメンテナンススケジュールにも存在します。スケジュールの 関連リンク には、[フィルターされたレコードにスケジュールを適用] リンクも含まれています。メンテナンススケジュールでこのリンクをクリックすると、この特定のスケジュールのみが、関連するメンテナンス計画のフィルター条件を満たすレコードに適用されます。

一致するレコードへのスケジュールテンプレートの関連付け

インスタンスはテンプレートをメンテナンススケジュールに追加して、メンテナンススケジュールの実行時に作業指示や施設要求などの適切な要求とタスクを自動生成できるようにします。

始める前に

必要なロール:SM admin

このタスクについて

計画済みメンテナンス夜間実行と呼ばれるスケジュール済みジョブがスケジュールを評価し、スケジュール内のメーター基準または間隔基準が満たされているか、または超過していると判断すると、メンテナンススケジュールが実行され、要求または指示が生成されます。スケジュール済みジョブを実行して、ビジネスに都合のよい日時に実行されるメンテナンススケジュールを実行できます。

自動生成された各サービス注文は、次の方法でメンテナンス中のレコードにリンクされます。

- 各サービス注文 レコードテーブル と [レコード **ID**] フィールドには、メンテナンス中のレコードのテーブル名と ID が常に入力されます。
- メンテナンス中のレコードが構成アイテムの場合、サービス注文の [影響を受ける **CI**] フィールドに値が入力されます。

手順

1. メンテナンス計画を作成する。
2. メンテナンス計画を適用するレコードを特定する フィルター条件 を追加します。

   注: [リフレッシュ]( ) をクリックすると、一致するレコードの数を表示できます。

3. [**Submit** (送信)] を選択します。
4. メンテナンススケジュールを定義または選択します。
5. [メンテナンススケジュール] 関連リストで、スケジュールの名前をクリックします。
   メンテナンススケジュールフォームに、[スケジュールテンプレート] 関連リストが表示されます。
6. [スケジュールテンプレート] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   [メンバーの編集] スラッシュバケットには、次のいずれかのアプリケーションを使用して定義された、すべてのサービス注文、作業管理、および施設要求テンプレートが表示されます。
   - 製品カタログ > テンプレート > 作業指示テンプレート
   - 施設 > カタログ **&**ナレッジ > テンプレート
7. 一致するレコードに適用するテンプレートを コレクション バケットから モデルリスト バケットに移動し、[保存] をクリックします。
8. [メンテナンススケジュール] ヘッダーで、[戻る] をクリックします。

結果

関連レコードで実行されているスケジュール済みジョブによって作成された作業指示または設備要求には、選択したテンプレートが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スケジュール済みジョブを実行してメンテナンススケジュールを実行する

メンテナンススケジュールは、メーター、期間、スクリプト、または条件基準が満たされるたびに実行されます。[アドホックをスケジュール] 機能を使用して、メンテナンススケジュールを手動で実行することもできます。

始める前に
必要なロール:SM admin

このタスクについて
メンテナンススケジュールは、[計画済みメンテナンス夜間実行] スケジュール済みジョブを使用して定期的に実行されます。スケジュール済みジョブが実行されると、スケジュール基準を満たすすべてのレコード (当日のすべてのレコードを含む) に対して適切なサービス注文が作成されます。

夜間の計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブを設定するには:

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. 計画済みメンテナンスの夜間実行を開きます。
3. [Related Links] で、[**Configure Job Definition**] をクリックします。
4. ジョブを実行するための別のスケジュールを指定するには、[実行] フィールドと [時間] フィールドを変更します。
   スケジュール済みジョブは、このジョブのメンテナンス計画レコードの [次回実行時間] フィールドに設定された値に基づいて実行されません。詳細については、「メンテナンススケジュールの設定」を参照してください。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。
6. スケジュール済みジョブを実行するには、[今すぐ実行] をクリックします。
   スケジュール済みジョブは、以前に定義されたすべてのスケジュールを評価し、実行するようにスケジュールされているスケジュールを実行します。

   注: 一致するレコードがメンテナンス計画に関連付けられた後に、メンテナンス計画に関連付けられたテーブル内の 1 つ以上のレコードが削除された場合、次の夜間実行では、削除された資産に関連付けられているすべてのレコードが削除されます。

メンテナンススケジュールをオンデマンドで実行する

メンテナンススケジュールは通常、 計画済みメンテナンス夜間実行という名前のスケジュール済みジョブを使用して実行されます。ただし、スケジュールをすぐに実行したり、スケジュールが実行される日付を変更したりすることもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メンテナンススケジュールをオンデマンドで実行すると、関連するメンテナンス計画レコードの次回のすべての実行日が、現在または将来のユーザー定義の時間に更新されます。適切なサービスオーダがすべて作成されます。スケジュールが測定、条件、またはスクリプトベースの場合、サービス注文はスケジュール基準を満たすメンテナンス計画レコードに対して作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > 計画済みメンテナンス > メンテナンス計画.
2. 実行するスケジュールが含まれているメンテナンス計画を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [メンテナンススケジュール] 関連リストで、実行するメンテナンススケジュールを選択します。
4. [オンデマンドで実行] 関連リンクをクリックし、フォームに入力します。

オンデマンドスケジュール

フィールド	説明
今すぐ実行	スケジュールのメンテナンスをすぐに実行するには、チェックボックスをオンにします。スケジュールの実行日をスケジュールするには、チェックボックスをオフにします。
日付を選択	メンテナンスを実行する将来の日付。 注: このフィールドは、[今すぐ実行] チェックボックスがオフの場合にのみ表示されます。

メンテナンスログの表示

特定の CI で実行されたすべてのメンテナンス、次回のスケジュールされたメンテナンス、および最後にメンテナンスが実行された日時を表示できます。

始める前に
必要なロール:SM admin

手順

1. メンテナンス計画に対して 計画済みメンテナンス夜間実行 スケジュール済みジョブが実行されたら、計画を実行した CI の場所に移動します。
   例えば 構成 > サーバー > **Linux**.
2. レコードヘッダーを右クリックし、 表示 > メンテナンス.
3. ログを表示する CI を選択します。

   関連リストには、メンテナンス計画、CI のメンテナンス計画レコード、およびサービス注文が表示されます。

メンテナンス計画の例

モデルベース、メーターベース、または期間ベースの選択基準を使用して、メンテナンス計画を定義できます。

- 特定のコンピューター モデルについて、指定した数のキーストローク後に再起動をスケジュールするには、メーターベースのメンテナンス スケジュールでモデルベースの計画を定義します。
- 指定したページ数を印刷した後にプリンターのインクカートリッジを交換するスケジュールを立てるには、メーターベースのメンテナンススケジュールで一般的な計画を定義します。
- 指定した日数が経過した後に特定のコンピューターでウイルス対策スキャンをスケジュールするには、期間ベースのメンテナンススケジュールでモデルベースの計画を定義します。

コンピューターの再起動のメンテナンススケジュールを定義する

特定のコンピューター モデルについて、指定した数のキーストローク後に再起動をスケジュールするには、メーターベースのメンテナンス スケジュールでモデルベースの計画を定義します。この例では、 **keystrokes** というフィールドがコンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルに追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 計画済みメンテナンス > メンテナンス計画.
2. [新規] をクリックし、次の定義を使用して [Reboot Apple Computers] というメンテナンス計画を作成し、[送信] をクリックします。
   - タイプ:モデルベース
   - モデル:ロックアイコンをクリックし、[**AppleiMac27**]および **[AppleMacBookPro17**]を選択します。
3. 移動先 計画済みメンテナンス > メンテナンス計画 をクリックし、作成したメンテナンス計画の番号をクリックします。
4. [メンテナンススケジュール] 関連リストで [新規] をクリックし、次の設定を入力して [送信] をクリックします。
   - 名前:Reboot Apple Computers
   - 簡単な説明:Apple コンピューターの再起動スケジュール
   - 繰り返し:メーター
   - すべて:500000
   - フィールド:キーストローク

結果
「Apple コンピュータを再起動」メンテナンス計画では、すべての Apple iMac 27 および Apple MacBook Pro 17 コンピュータが 500,000 回のキーストローク後に再起動するようにスケジュールされています。

インクカートリッジ交換のメンテナンススケジュールの定義

指定したページ数を印刷した後にプリンターのインクカートリッジを交換するスケジュールを立てるには、メーターベースのメンテナンススケジュールで一般的な計画を定義します。この例では、 プリンター というテーブルが追加され、プリンター、モデル、ページなどの文字列フィールドが追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > 計画済みメンテナンス > メンテナンス計画.
2. [新規] をクリックし、次の定義を使用して [Epson Laser Cartridge Replacement] というメンテナンス計画を作成し、[送信] をクリックします。
   - タイプ: 一般
   - テーブル: プリンター
   - フィルター条件: モデルはエプソン
3. 移動先 計画済みメンテナンス > メンテナンス計画 次に、作成したメンテナンス計画の番号をクリックします。
4. [メンテナンススケジュール] 関連リストで [新規] をクリックし、次の設定を入力して [送信] をクリックします。
   - 名前:エプソンレーザーカートリッジ交換
   - 簡単な説明:エプソンレーザープリンターのカートリッジ交換予定
   - 繰り返し:メーター

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべて:7500
- フィールド:ページ

結果
エプソンレーザーカートリッジ交換メンテナンスプランでは、すべてのエプソンレーザープリンターが7,500ページを印刷した後、インクカートリッジを交換するようにスケジュールされています。

ウイルス対策ソフトウェアを実行するためのメンテナンススケジュールの定義

指定した日数が経過した後に特定のコンピューターでウイルス対策スキャンをスケジュールするには、期間ベースのメンテナンススケジュールでモデルベースの計画を定義します。この例では、 トリガータイプ と呼ばれるフィールドがコンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルに追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > 計画済みメンテナンス > メンテナンス計画.
2. [新規] をクリックし、次の定義を使用して「ウイルス対策の更新」というメンテナンス計画を作成します。
   - タイプ:モデルベース
   - モデル:ロックアイコンをクリックし、[**AppleiMac27**]および **[AppleMacBookPro17**]を選択します。
3. [**Submit** (送信)] を選択します。
4. 移動先 計画済みメンテナンス > メンテナンス計画 をクリックし、作成したメンテナンス計画の番号をクリックします。
5. [メンテナンススケジュール] 関連リストで [新規] をクリックし、次の設定を入力して [送信] をクリックします。
   - 名前:ウイルス対策の更新
   - 簡単な説明:Apple コンピュータのスケジュールされたウイルス対策アップデート
   - 繰り返し:期間
   - トリガータイプ:間隔
   - 日数:30

結果
アップデートアンチウイルスメンテナンスプランでは、すべての Apple iMac 27 および Apple MacBook Pro 17 コンピュータでウイルス対策ソフトウェアを 30 日ごとに実行するようにスケジュールします。

ドメインセパレーションと 計画済みメンテナンス

ドメインセパレーションは 計画済みメンテナンス でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準*

サポートレベルは標準ですが、いくつかの例外または特別な条件があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスオーナーは、MVP (minimum viable product) ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。この構成は、特定のアプリケーションで前提とされているように、テナントごとに行います。

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

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

計画済みメンテナンスにおけるドメインセパレーションの仕組み

メンテナンス計画 (sm_maint_plan) テーブルにsys_domain列はありません。アプリケーションを顧客履行者に公開することはできません。ただし、テーブルは条件ベースであるため、サポートは限られています。

メンテナンス計画は、ドメインを含めるか除外するか、または設計上グローバルに設定するように設定できます。部品要件 (sm_part_requirement} テーブルのサポートはデータ専用です。

関連トピック

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

設備サービス管理

ServiceNow® 設備サービス管理アプリケーションを使用すると、施設の運用およびメンテナンスに対する変更を要求し、これらの要求を追跡して、必要な変更を加えることができます。

廃止のお知らせ

設備サービス管理 は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、廃止されるまで引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスを提供する ワークプレイスサービスデリバリ 。詳細については、Now Supportナレッジベースの「廃止プロセスKB0867184」の記事を参照してください。

探索	設定	管理
• 設備サービス管理の概要 • ドメインセパレーションと 設備サービス管理	• 施設ビジュアル化ワークベンチをアクティブ化	• 設備サービス管理プロセス • 設備サービス管理の構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(続く)

- 社内移動を構成
- 設備サービス管理とともにインストールされるプロパティ
- 施設移動管理とともにインストールされるプロパティ

使用

- 施設要求
- 施設要求タスク
- スペース管理
- 施設移動管理

開発

- 開発者トレーニング
- 開発者ドキュメント
- 設備サービス管理とともにインストール

トラブルシューティングとヘルプ

- コミュニティで質問や回答をする
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先カスタマーサービス & サポート

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設備サービス管理の概要

設備サービス管理アプリケーションを使用すると、ユーザーは施設の運用とメンテナンスの変更を要求できます。施設スタッフはこれらの要求を追跡し、必要な変更を加えることができます。

設備サービス管理アプリケーションには次のメリットがあります。

- 施設要求の場所を示すので、施設チームはユーザーが問題が発生した場所を正確に把握できます。
- 各施設要求の構成アイテム (CI) を識別して、インフラストラクチャ内のどのアイテムも影響を受けるかを把握します。
- システム内のすべてのユーザーがすべてのオープンな施設要求を表示できるようにします。ユーザーは、新しい要求を送信する前に、すでに報告された設備の問題を確認できます。

設備サービス管理を有効にする

設備サービス管理 プラグイン (com.snc.facilities_service_automation) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。

始める前に

必要なロール：admin
詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

関連トピック

プラグインのリスト
施設移動管理の有効化
施設ビジュアル化ワークベンチをアクティブ化

グループを作成

グループを設定し、必要なロールとユーザーを割り当てます。グループのユーザーはグループのロールを継承するため、各ユーザーに個別にロールをアサインする必要はありません。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

グループを作成する際の推奨事項は、次のとおりです。

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

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. [**New**] をクリックします。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。
   各フィールドの説明については 、ユーザーグループの作成 を参照してください。
4. [タイプ] フィールドの横にあるロックアイコンをクリックします。
   このフィールドが表示されていない場合は、それを追加するようにフォームを設定します。
   [タイプ] フィールドが展開されます。
5. ルックアップアイコン ( ) をクリックし、[アプリケーション] タイプを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. フォームヘッダーを右クリックし、**[Save** (保存)] を選択します。
7. [アプリケーション]_admin ロールまたは [アプリケーション]_staff ロールを [ロール] 関連リストに追加します。
8. ユーザーを [グループメンバー] 関連リストに追加します。
9. **[Update** (更新)] をクリックします。

設備サービス管理の構成

施設アドミニストレーターは、施設構成を設定して、システムが日常業務をどのように処理するかを決定できます。

始める前に
必要なロール：facilities_admin

このタスクについて
設備サービス管理 デフォルトでは、タスクを処理するための要求駆動型の処理方法になります。両方の処理方法の詳細については、「 タスクと. 要求駆動型処理の比較」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > 施設 > アドミニストレーション > 構成.

   注: グローバルドメインよりも低いドメイン内のアドミニストレーターは、[構成] 画面を表示できますが、設定を変更することはできません。

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

   注: [構成] 画面には、多くの構成オプションが含まれています。スイッチが緑色で右側に切り替わると、オプションは有効になっています。オプションを表示するには、[依存関係] にリストされているすべての構成オプションを有効にする必要があります。

構成画面:ビジネスプロセス

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
状況フローの有効化	すべてのサービス管理アプリケーションで、一貫した状況フローを有効にします。 ビジネスルール、クライアントスクリプト、UI アクションを使用して独自の状況フローを作成する場合は、このオプションを無効にします。確認ボックスが表示されます。これには、状況フローを無効にした場合の影響について記載されているヘルプ記事へのリンクが含まれています。続行する前に記事を読むことを強くお勧めします。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
	状況フローを無効にして保存した場合、この設定オプションは画面から削除され、ユーザーインターフェイスから状況フローを再度有効にすることはできません。	
プロセスライフサイクル	リクエストを履行するためのタスクを必要としない場合は、[要求主導型(サブタスクは任意)] を選択します。リクエストライフサイクルがリクエスト駆動型の場合は、割り当て先グループのユーザーに直接リクエストを割り当てることができます。ユーザーは引き続きリクエストにタスクを追加できます。ただし、すべてのタスクをクローズしても、リクエストは自動的にクローズされません。 注: [状況フローの有効化] オプションが選択されていない場合、プロセスライフサイクルは [要求主導型] になり、このフィールドは表示されません。	[状況フローの有効化] がオン。
割り当てられたタスクに対するエージェントの承認または却下が必要	有効にすると、割り当てられたエージェントにタスクの承認または却下が要求されます。	[状況フローの有効化] がオン。
作業メモは、リクエストまたはタスクをクローズしたりキャンセルしたりするときに必要です	クローズ、完了、またはリクエストのキャンセルに作業メモが必要な場合、有効にします。これを無効にした場合、クローズ、完了、またはキャンセルに作業メモは必要ありません。	
タスク作業メモを要求へコピー	有効にすると、タスク作業メモを指示またはリクエストの作業メモと同期します。作業メモをタスクに追加すると、指示またはリクエストに同じ作業メモが表示されます。	[状況フローの有効化] がオン。
カタログと要求の作成		
受信メールによる要求の作成または更新。	受信メールのメッセージによる要求の作成または更新を許可するには、このオプションを有効にします。リクエストをスパムとしてマークすることを許可するには、このオプションを有効にする必要があります。	
次のものを使用して、要求が作成されました：	カタログをインストールし、リクエストテンプレートのカタログへの自動公開を有効にするには、[カタログまたは通常のフォーム] を選択します。 カタログをアンインストールし、リクエストテンプレートのカタログへの自動公開を無効にするには、[通常のフォームのみ] を選択します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
テンプレートによる専用のカタログアイテムの作成	アプリケーションのカタログアイテムの自動公開を許可するには、このオプションを有効にします。	
通知		
リクエストまたはタスクのフィールド変更時に通知を送信します。	リクエストやタスクの選択したフィールドを変更するときに、特定の受信者に送信する通知を設定します。 **a.** テーブルから、[要求] または [タスク] を選択します。 **b.** [フィールド] から、通知の生成に使用するフィールドを選択します。選択したフィールドに変更があると、識別された受信者に通知が送信されます。 **c.** [受信者] から受信者を 1 名または複数選択します。 **d.** 特定のユーザーまたは特定のグループが選択されている場合は、ユーザーまたはグループを選択するように求められます。 **e.** その他のフィールド、または受信者を使用してさらに通知を定義するには、次の行の手順を繰り返します。 **f.** 通知を削除するには、通知の右にある ⊖ 記号をクリックします。	

3. [アサイン] タブをクリックし、フィールドに入力します。

構成画面 - [アサイン] タブ

フィールド	説明	依存関係
タスクの割り当て方法:手動		
アサイン先グループのカバー範囲に基づく要求またはタスクの割り当て	[ディスパッチグループ] フィールドと [アサイン先グループ] フィールドからのグループ選択を、タスクの場所をカバーするグループに制限するには、このオプションを有効にします。	
スケジューリング		
エージェントまたはタスクのスケジューリングを使用	エージェントの自動割り当てとエージェントの自動選択を許可するには、このオプションを有効にします。	
エージェントの自動選択では、タスクのタイムゾーンが考慮されます	タスクの割り当てにエージェントのタイムゾーンを考慮する場合は、このオプションを有効にします。	[状況フローの有効化] がオン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	依存関係
優先度割り当ての有効化	エージェントの自動割り当てに優先度割り当てを使用するには、このオプションを有効にします。	○ [状況フローの有効化] がオン。 ○ プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型。 ○ エージェントの自動選択にエージェントの所在地を考慮。 注: [プロセスライフサイクル] オプションは、すべてのサービス管理アプリケーションで利用できるわけではありません。
優先度割り当てのための優先度を選択します	割り当てのための優先度を選択します。	○ [エージェントまたはタスクのスケジューリングを使用] がオン。 ○ [優先度割り当ての有効化] がオン。
追加のファクター		
エージェントの自動選択では、エージェントの場所が考慮されます	タスクを割り当てるユーザーの決定時に、エージェントと場所を使用するには、このオプションを有効にします。タスクの場所により近いエージェントが優先されます。	○ [状況フローの有効化] がオン。 ○ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型] を使用している場合、[タスクに対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。 ○ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルは要求主導型] を使用している場合、[要求に対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。
タスクごとのエージェント自動選択ではそのスキルを有するエージェントのみを選択	このオプションによって、自動割り当ての決定時に、スキルがタスクに一致しなければならない程度が決まります。 ○ タスクが割り当てられたエージェントがそのタスク実行のためのスキルすべてを持っていることを要求する場合は、[すべて] を選択します。スキルが 1 つでも不足すると、そのエージェントは除外されます。	○ [状況フローの有効化] がオン。 ○ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型] を使用している場合、[タスクに対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。 ○ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルは要求主導型]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

4. [アドオン] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[構成] 画面 - [アドオン] タブ

フィールド	説明	依存関係
部品要件		
エージェントによって必要な部品要件	タスクの部品の指定をエージェントに要求するには、このオプションを有効にします。	
関連モデルを編集	[追加] をクリックし、このタスクに使用する部品モデルを選択します。さらに部品モデルを選択するには、[さらに追加] をクリックします。	エージェントによって必要な部品要件
ドキュメント		
専用ナレッジベースの有効化	アプリケーションのナレッジベースをインストールするには、このオプションを有効にします。	
ドキュメント管理の有効化	ドキュメント管理に関連リストを追加するには、このオプションを有効にします。	
タスクアクティビティの有効化	電話やメールメッセージなど、タスクのインタラクションと通信をログに記録するには、このオプションを有効にします。	
関連タスクテーブル		
関連テーブルの選択	さらにテーブルを選択するには、[追加] をクリックします。	
マップ		
マップの有効化	マップを使用するには、このオプションを有効にします。	

5. **[Save** (保存)] をクリックします。

⚠ 警告: [状況フローの有効化] オプションを無効にすると、状況フローを無効にした結果を説明するドキュメントへのリンクを含む確認ボックスが表示されます。サービス管理状況フローを無効にするアクションは元に戻すことができないため、この変更を行う前にドキュメントを読むことを強くお勧めします。

タスクと. 要求駆動型処理の比較

すべてのアプリケーションは、タスクの処理にタスク主導型または要求主導型のプロセスを使用します。

各アプリケーションのデフォルトは、これらの処理タイプのいずれかですが、必要に応じて切り替えることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスク主導型処理とは、作業指示書または要求に、作業全体の完了に必要なタスクのリストのみが含まれていることを意味します。作業指示書レコードが作成されると、関連するタスクレコードが自動的に作成されます。要求には少なくとも 1 つのタスクが必要です。さらにタスクを定義して、要求のすべての側面を処理することができます。タスクが実行されて完了すると、要求は一連のステータスに移行します。最後のタスクがクローズされると、要求は自動的に [クローズ済み] に移行します。

要求駆動型処理とは、タスクが要求に割り当てられていることを意味しますが、すべてのタスクをクローズしても要求が自動的にクローズされるわけではありません。要求にはタスクは必要なく、個別にオープンおよびクローズできます。どのタスクも、個別に移行して、要求で指定されたエージェントとは異なるエージェントにアサインすることができます。すべてのタスクがクローズされた場合でも、要求はオープンのまま処理を続行できます。ただし、すべてのタスクもクローズするまで、要求をクローズすることはできません。要求駆動型処理では、状況移行は要求のみに基づきます。

設備サービス管理とともにインストール

いくつかのタイプのコンポーネントが 設備サービス管理 プラグインとともにインストールされます。

デモ データは設備サービス管理とともに入手できます。

設備サービス管理とともにインストールされるテーブル

設備サービス管理 は、次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
機器アイテム [cmdb_equipment_item]	機器アイテムレコードを保存します
施設リクエスト [facilities_request]	施設要求レコードを保存します
施設要求タスク [facilities_request_task]	施設要求タスクレコードを保存します
施設要求フロー [sf_facilities_request]	要求状況フローレコードを保存します
施設要求タスクフロー [sf_facilities_request_task]	要求タスク状況フローレコードを保存します
施設要求モデル [cmdb_facreq_product_model]	要求モデルを保存します
施設要求タスクモデル [cmdb_factask_product_model]	要求タスクモデルを保存します

設備サービス管理とともにインストールされるプロパティ

設備サービス管理プロパティは、 設備サービス管理 アプリケーションの動作を制御します。

設備サービス管理 は、次のプロパティを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
facilities.management.autoclose.request.time	解決した要求を自動的にクローズするまでの日数 (整数) • タイプ：整数 • デフォルト値：1 • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
Facilities.Management.Workflow.State	テンプレートワークフローが開始されるステータスを選 • タイプ: 文字列 • デフォルト値：5 • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
facilities.management.default.end.time	スケジュールが設定されていない場合のすべての作業エ • タイプ: 文字列 • デフォルト値：17:00 • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
facilities.management.fvw.area.unit	施設スペーステーブルのシステムベースエリア単位。メ する場合は false に設定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
facilities.management.timezone.weight	タイムゾーンの重み。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 10 • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
facilities.management.state.value	[対応中] の後に要求が取るステータスを選択します。 • タイプ：整数 • デフォルト値:6 • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
facilities.management.work.spacing	タスクの最後から次の移動開始までの時間 (分)。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
施設.管理.スキル.重み付け	スキルの重み付け。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値: 10 • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
facilities.management.location.weight	場所の重み。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 10 • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
facilities.management.default.start.time	スケジュールが設定されていない場合のすべてのエージ たはタスクが前日から続行されている場合、開始時刻は ます。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値：08:00 • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
facilities.management.overwrite.user.location	ユーザーの場所を、fm_m2m_user_to_spaceテーブルは • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
glide.ui.facilities_request_task_activity.fields	施設要求タスクアクティビティフォーマッターフィール • タイプ: 文字列 • デフォルト 値:assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
facilities_management.map.merge.task.agent.markers	位置情報管理マップのタスクマーカーとエージェントマ • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ
facilities.management.max.agents.processed	自動ディスパッチによって 1 回で処理される最大エージ ムは、構成された値よりも多くのエージェントが含まれ ません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：100 • 場所： 施設 > アドミニストレーション > プロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設備サービス管理とともにインストールされるロール

ロールは、設備サービス管理 の機能へのアクセス権を制御します。

設備サービス管理 は、次のロールを追加します。

注: 通知 (カンファレンスおよび SMS メッセージ) コンテンツを表示する従業員に、通知ビューアー (notify_view) ロールを追加する必要があります。詳細については、「 通知とともにインストールされるロール 」を参照してください。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
facilities_read	施設要求を読み取ることができます。	なし
facilities_admin	すべての施設要求の作成と変更、フロアプランの変更、建物、フロア、部屋の構成を行うことができます。アドミニストレーターは、クローンタスク機能を使用してタスクを作成することもできます。	• knowledge_manager • facilities_staff • facilities_dispatcher • catalog_admin • territory_admin • skill_admin • facilities_approver_user • template_admin • skill_model_admin
facilities_asset_admin	すべての施設資産を作成および変更できます。	asset
facilities_approver_user	施設要求を先に進めるかどうかを承認できます。	approver_user
facilities_dispatcher	タスクをスケジュールして施設スタッフにアサインできます。これらのユーザーは、管理対象のグループで検索 (フィルター) できます。	• skill_model_user • facilities_staff • territory_user • inventory_user
facilities_staff	施設アプリケーションとすべてのモジュールへのフルアクセスを提供します。施設要求を作成および変更し、施設レポートにアクセスできます。施設スタッフは通常、施設要求にアサインされ、それに応じて要求レコードを更新するユーザーです。	• inventory_user • skill_user • document_management_user • fc_request_reader • territory_user • サービス履行者 • fc_request_writer • facilities_read

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
facilities_staffロールとfacilities_adminロールは、次のロールを自動的に継承します。		
fc_request_reader	施設要求レコードを読み込むことができます。	なし
fc_request_writer	施設要求レコードの作成、読み取り、書き込み、削除ができます。	fc_request_reader
fpv_floorplan_writer	施設のフロアプランの作成、読み取り、書き込み、削除ができます。	fpv_floorplan_reader
fpv_element_reader	ルームレコードを読み込むことができます。	なし
fpv_element_writer	ルームレコードの作成、読み取り、書き込み、削除ができます。	なし

設備サービス管理とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、サーバー上で実行される JavaScript の格納に使用されます。

設備サービス管理 は、次のスクリプトインクルードを追加します。

スクリプトインクルード	説明
fc_AbstractWrapper	施設管理アプリケーションに関連する GlideRecord オブジェクトをラップするために使用される抽象ラッパー。 顧客はこのクラスを変更しません。
fpv_ElementSecurityManager	フロアプランビューアーセキュリティのラッパークラス。 顧客はこのクラスを変更しません。
fpv_Factory	正しい施設管理ラッパータイプを提供するカスタマイズ可能なクラス。 顧客は、独自のラッパー実装を追加するときにこのクラスを変更します。
fc_AbstractSecurityManager	デフォルトで拒否されたアクセスを提供する抽象セキュリティマネージャー。すべてのセキュリティマネージャーはこのクラスを拡張します。 顧客はこのクラスを変更しません。
fpv_Floorplan	フロアプランビューアのフロアプランレコードのラッパークラス。 顧客はこのクラスを変更しません。
fc_Constants	施設定数 顧客はこのクラスを変更しません。
fc_BaseFactory	施設要求オブジェクトのラッパーを提供する基底クラス。 顧客はこのクラスを変更しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード	説明
fc_RequestSecurityManager	施設管理要求セキュリティのラッパークラス。 顧客はこのクラスを変更しません。
fpv_BaseFactory	FloorPlanViewer オブジェクトのラッパーを提供する基底クラス。 顧客はこのクラスを変更しません。
fpv_AbstractSecurityManager	デフォルトで拒否されたアクセスを提供する抽象セキュリティマネージャー。すべてのセキュリティマネージャーはこのクラスを拡張します。 顧客はこのクラスを変更しません。
fc_FacilitiesRequest	施設要求機能。 顧客はこのクラスを変更しません。
fpv_AbstractWrapper	フロアプランビューアープラグインに関連する GlideRecord オブジェクトをラップするために使用される抽象ラッパー。 顧客はこのクラスを変更しません。
fpv_Element	フロアプランビューアー要素レコードのラッパークラス。 顧客はこのクラスを変更しません。
fc_FacilitiesRequestAjax	施設要求 AJAX。 顧客はこのクラスを変更しません。
FacilitiesUtil	スペースからレベル、レベルから建物へのロールアップ計算など、スペース管理のためのユーティリティメソッドが含まれています。
fc_Factory	正しい施設管理ラッパータイプを提供するカスタマイズ可能なクラス。 顧客は、独自のラッパー実装を追加するときにこのクラスを変更します。
施設ユーティリティ AJAX	スケジュールや停電など、施設のユーティリティメソッドが含まれています。
fpv_Constants	フロアプランビューア定数。 顧客はこのクラスを変更しません。
fpv_FloorplanSecurityManager	施設管理ケースセキュリティのラッパークラス。 顧客はこのクラスを変更しません。
施設ビューアーユーティリティ	フロアプランビューアのユーティリティメソッドが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設備サービス管理とともにインストールされるビジネス ルール

ビジネスルールは、レコードが表示、挿入、更新、削除されるとき、またはテーブルがクエリされるときに実行されるサーバー側のスクリプトです。

設備サービス管理 は、次のビジネスルールを追加します。

ビジネス ルール	テーブル	説明
建物使用率	建物 [alm_building]	使用率しきい値が 0 ～ 100 の数値に設定されていることを確認します。
ユーザーのプライマリロケーションを更新	関連ユーザー [fm_m2m_user_to_space]	システムユーザーレコードの場所を、fm_m2m_user_to_spaceテーブル内のユーザーの現在のプライマリロケーションに更新します。
参照面積	設備スペース [fm_space]	スペースの共通の単位で面積を計算します。
先祖ループの防止	設備スペース [fm_space]	スペースが同時に親と子の両方を兼ねている循環スペース定義を防止します。
ロールアップ	設備スペース [fm_space]	スペースの情報が変更されたときに、スペース情報をレベルにロールアップします。
ロールアップ	レベル [fm_level]	レベル情報を建物にロールアップします。
フロア使用率	レベル [fm_level]	使用率しきい値が 0 ～ 100 の数値に設定されていることを確認します。
ロールアップ	関連ユーザー [fm_m2m_user_to_space]	ユーザーがスペースに追加およびスペースに対して削除されたときに、スペースのスペース使用率を更新します。
参照面積	敷地 [fm_campus]	スペースの共通の単位で面積を計算します。
スペース表示名を更新	建物 [alm_building]	スペースの完全な表示名を生成します。
最大占有率	建物 [alm_building]	最大占有率を 0 未満にすることはできません。
ロールアップ	建物 [alm_building]	建物データを敷地にロールアップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネス ルール	テーブル	説明
自動クローズを要求	施設リクエスト [facilities_request]	解決済みで 1 日以内に更新されていない要求を自動的にクローズします。この数値は [システムのプロパティ] のプロパティです。
施設の主な場所の変更	ユーザー [sys_user]	sys_userレコード上の場所が変更されたときに、fm_m2m_user_to_spaceテーブルを更新します。
最大占有率	設備スペース [fm_space]	最大占有率を 0 未満にすることはできません。
重複を防止	ゾーン [fm_zone]	同じスペースを 1 つのゾーンに複数回追加することはできません。
重複を防止	関連ユーザー [fm_m2m_user_to_space]	同じユーザーを同じスペースに複数回追加することはできません。
建物のメインレベルが複数であるのを防ぐ	レベル [fm_level]	建物内のレベルに複数のメインレベルセットを含めることはできません。
プライマリロケーションを更新	関連ユーザー [fm_m2m_user_to_space]	プライマリの場所が変更されたときに、システムユーザーとfm_m2m_users_to_spaceテーブルの同期を維持するのに役立ちます。
施設エリア単位オプションが変更されました	設備スペース [fm_space]	平方フィートを平方メートルに変換します
スペース表示名を更新	レベル [fm_level]	建物名およびレベル名の変更として表示名を更新します
参照面積	設備スペース [fm_space]	スペースの共通の単位で面積を計算します。
最大占有率	設備スペース [fm_space]	最大占有率を 0 未満にすることはできません。
参照面積	設備スペース [fm_space]	スペースの共通の単位で面積を計算します。
スペース:フルネームを生成	設備スペース [fm_space]	スペースの完全な表示名を生成します。

設備サービス管理とともにインストールされるメール通知

メール通知は、選択したユーザーに 設備サービス管理の特定のアクティビティに関するメールまたは SMS 通知を送信する方法です。

設備サービス管理 は、次のメール通知を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

通知	説明
施設要求がアサインされました	施設要求にアサインされている施設スタッフメンバーにメールメッセージを送信します。

設備サービス管理とともにインストールされるカタログ

カタログは、 設備サービス管理内でセルフサービスの機会を顧客に提供します。

設備サービス管理 は、次のカタログを追加します。

テーブル	説明
ファシリティカタログ	施設カタログアイテムが含まれています

設備サービス管理とともにインストールされるテーブル変換マップ

テーブル変換マップを使用すると、他のソースからスペースまたはスペースの詳細を追加できます。

設備サービス管理 は、次のテーブル変換マップを追加します。

テーブル変換マップ	説明
施設レベル変換マップ	ユーザーがフロア (レベル) データをすばやく入力するのに役立ちます。
施設変換マップ	ユーザーが関連するユーザーを含むスペースデータをすばやく入力できるようにします。

施設移動管理の有効化

(com.snc.facilities_service_automation) および (com.snc.facilities_service_automation.move) プラグインは現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。

始める前に

必要なロール：admin
詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

関連トピック

- プラグインのリスト
- 設備サービス管理を有効にする
- 施設ビジュアル化ワークベンチをアクティブ化

社内移動を構成

施設アドミニストレーターまたは移動アドミニストレーターは、移動計画ツールで色を表示する方法を決定する構成を設定できます。

始める前に

必要なロール:facilities_admin または move_admin

手順

1. 移動先 すべて > 社内移動 > 構成 > 社内移動プロパティ.
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社内移動プロパティ

オプション	選択
引越計画ツールのセグメントの色	16 進値、RGB 値、または HTML カラー
セグメントの色のリストを使い果たした場合に、引越計画ツールのシートを強調表示するために使用する色	16 進値、RGB 値、または HTML カラー
選択されていないセグメントに使用する色	16 進値、RGB 値、または HTML カラー
引越計画ツールの空いているシートの強調表示に使用する色	16 進値、RGB 値、または HTML カラー

3. **[Save** (保存)] をクリックします。

設備移動管理とともにインストール

いくつかのタイプのコンポーネントが 施設移動管理 プラグインとともにインストールされます。

デモ データは施設移動管理とともに入手できます。

施設移動管理とともにインストールされるテーブル

施設移動管理 は、次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
社内移動シナリオ [enterprise_move_scenario]	すべてのシナリオを保持します
社内移動要求 [enterprise_move_request]	実際の移動要求を保持します
社内移動要求タスク [enterprise_move_request_task]	エンタープライズ移動要求のタスクが含まれています
社内移動委任者 [move_delegator]	委任者とシナリオの相関関係を保存します
社内移動詳細 [move_detail]	企業移動シナリオで移動したユーザーを含む
移動タスクテンプレート [move_task_template]	単一ユーザー移動タスクのsm_coreテンプレートが含まれています
移動タスクフロー [move_sf_task]	単一ユーザー移動タスクのステートフロー
移動要求	単一ユーザーの移動要求を含む

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[move_request]	
移動要求フロー [move_sf_request]	単一ユーザーの移動要求のステートフロー
移動要求テンプレート [move_request_template]	単一ユーザーの移動要求のsm_coreテンプレートが含まれています
移動タスク [move_task]	単一ユーザーの移動タスクを保持

施設移動管理とともにインストールされるプロパティ

プロパティは、施設移動管理アプリケーションの動作を制御します。

施設移動管理 は、次のプロパティを追加します。

プロパティ	説明
引越計画ツール [facilities.enterprise.move.mpt.segment.colors] のセグメントの色	引越計画ツールのセグメントの色
セグメントの色のリストを使い果たした後に、引越計画ツールのシートを強調表示するために使用する色 [facilities.enterprise.move.mpt.overflow.seats.color]	セグメントの色のリストを使い果たした場合に、引越計画ツールのシートを強調表示するために使用する色
選択されていないセグメントに使用する色 [facilities.enterprise.move.mpt.other.color]	選択されていないセグメントに使用する色
移動計画ツールの空いているシートを強調表示するために使用する色 [facilities.enterprise.move.mpt.open.seats.color]	引越計画ツールの空いているシートの強調表示に使用する色

施設移動管理と併せてインストールされるロール

ロールは、施設移動管理の機能へのアクセスを制御します。

施設移動管理 は、次のロールを追加します。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
基本を移動 [move_basic]	サービス注文を読み取って作成し、作成した注文をフォローアップできます。	• document_management_user • move_read • service_fulfiller • task_activity_writer • skill_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
		• territory_user • inventory_user
移動アドミニストレーター [move_admin]	すべてのサービス管理データを完全に制御できます。また、必要に応じてテリトリーとスキルを管理します。	• territory_admin • skill_model_admin • move_approver_user • skill_admin • カタログアドミン • knowledge_manager • move_agent • template_admin • move_dispatcher
移動ディスパッチャー [move_dispatcher]	タスクをスケジュールしてエージェントにアサインします。これらのユーザーは、管理対象のグループで検索 (フィルター) できます。	• skill_model_user • inventory_user • territory_user • move_basic
エージェントを移動 [move_agent]	タスクを承認または却下できます。現場で作業を行う人です。	• move_basic
移動イニシエーター [move_initiator]	sm_basic と似ていますが (サービス注文の読み取りと作成、および作成した注文のフォローアップが可能です)、UI アクセスを許可することもできます。	• move_basic
移動承認者 [move_approver_user]	注文と要求を承認します。	• approver_user
移動読み取り [move_read]	サービス注文の読み取りと作成、および作成した注文のフォローアップのみを行うことができます。	

施設移動管理とともにインストールされるメールテンプレート

メール テンプレートを使用すると、メール通知の件名行とメッセージ本文に再利用可能なコンテンツを作成できます。

施設移動管理 は、次のメールテンプレートを追加します。

メールテンプレート	説明
move.del	エンタープライズ移動のシートをアサインするように委任者に通知します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

設備移動管理とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、サーバー上で実行される JavaScript の格納に使用されます。

施設移動管理 は、次のスクリプトインクルードを追加します。

スクリプトインクルード	説明
FacilitiesMoveUtil	移動管理で使用されるユーティリティ

施設移動管理とともにインストールされるクライアントスクリプト

クライアントスクリプトは、フォームがロードまたは送信されたとき、またはセルが値を変更したときなどのイベントが発生したときに実行されるカスタム動作を定義します。

施設移動管理 は、次のクライアントスクリプトを追加します。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
不適切な日付を削除	移動要求 [move_request]	デフォルトの日付を削除
自動入力 from_location	移動要求 [move_request]	選択した移動先ユーザーに基づいて from_locationを自動入力します。
埋め込みリストの自動入力元	社内移動詳細 [move_detail]	ユーザー追加時の場所から入力
ステータスは読み取り専用です	移動要求 [move_request]	ステータスが [ドラフト] または [送信済み] の場合、ステータスを読み取り専用に設定
施設スペースではないto_location警告	社内移動詳細 [move_detail]	移動先が施設スペースではないことをユーザーに警告する (fm_space)
資産の更新	社内移動詳細 [move_detail]	移動中のユーザーの資産を更新
完了チェックを閉じる	社内移動要求 [enterprise_move_request]	要求ステータスを設定する前に、すべてのタスクが完了してクローズされていることを確認してください
場所からの自動入力	社内移動詳細 [move_detail]	ユーザー追加時の場所から入力
送信を非表示	移動要求 [move_request]	必要に応じて [送信] ボタンを非表示
要求が承認されたときにフォームをロックダウン	社内移動詳細 [move_detail]	タスクの作成後に要求を変更できないようにする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
情報メッセージ	移動要求 [move_request]	ステータスが [準備完了] の場合に情報メッセージを追加します
ワークベンチの余分なボタンを削除	社内移動シナリオ [enterprise_move_scenario]	モーダルで余分なボタン (各種アイコンなど) を削除します
施設スペースではないfrom_location警告	社内移動詳細 [move_detail]	選択した 移動元場所 が施設スペースではなくcmn_locationである場合にユーザーに警告する (fm_space)
施設スペースではないfrom_location警告	移動要求 [move_request]	選択した 移動元場所 が施設スペースではなくcmn_locationである場合にユーザーに警告する (fm_space)
不適切な date2 を削除	移動要求 [move_request]	デフォルトの日付を削除
建物とフロアを設定	社内移動詳細 [move_detail]	移動先の場所が選択されている場合、移動先の建物とフロアを自動的に設定します
施設スペースではないto_location警告	移動要求 [move_request]	選択した 移動元の場所 が (cmn_location) であることをユーザーに警告する

設備移動管理とともにインストールされる通知メールスクリプト

メール通知は、施設移動管理の特定のアクティビティについて、選択したユーザーにメールまたは SMS 通知を送信する方法です。

施設移動管理 は、次のメール通知を追加します。

メール通知スクリプト	説明
move_delegator_link	移動委任者に送信されるメールで提供されるリンクを生成します

設備移動管理とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールは、レコードが表示、挿入、更新、削除されるとき、またはテーブルがクエリされるときに実行されるサーバー側のスクリプトです。

施設移動管理 は、次のビジネスルールを追加します。

ビジネス ルール	テーブル	説明
ワークフローの更新を強制	社内移動要求タスク [enterprise_move_request_task]	クローズ時にワークフローを強制的にトリガー
施設スペースとの間でのみ移動	社内移動詳細 [move_detail]	場所との間の施設スペース (fm_space) のみを許可

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ビジネス ルール	テーブル	説明
アサイン待ち:タスクステータスを更新	移動タスク [move_task]	ステータスをアサイン待ちに設定
要求を WIP に設定	社内移動要求タスク [enterprise_move_request_task]	タスクの開始時に要求を対応中に設定します
要求シナリオ参照の同期を維持	社内移動シナリオ [enterprise_move_scenario]	エンタープライズ移動要求のシナリオを更新
カタログをドラフトから移動	移動要求 [move_request]	要求が施設カタログを介して作成された場合は、ステータスを [準備完了] に設定します
ユーザーと資産を移動	社内移動要求タスク [enterprise_move_request_task]	ユーザーと資産の場所を更新
ユーザーによる要求を設定	移動要求 [move_request]	発信者とユーザーによる要求を設定
フロアに入力時に建物を強制	社内移動詳細 [move_detail]	フロアを含まない建物を選択しないようにする
フロアが入力されたときに建物を設定	社内移動詳細 [move_detail]	フロアの 1 つが選択されたときに建物を設定する
移動要求からシナリオを削除しない	社内移動要求 [enterprise_move_request]	移動要求を使用してシナリオを管理します
更新時にワークフローをトリガー	移動タスク [move_task]	ワークフローを強制的に開始する
スペース以外のto_locationを防止	社内移動詳細 [move_detail]	移動先が施設スペース (fm_space) であることを確認します
重複の防止	社内移動詳細 [move_detail]	同じ移動詳細レコードを複数回追加することはできません
移動要求を設定	社内移動要求タスク [enterprise_move_request_task]	親要求を設定
オープンタスクの有無を確認	社内移動要求 [enterprise_move_request]	タスクがまだオープンの場合に要求がクローズされないようにする
移動委任者の自動入力	社内移動委任者	委任者の設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネス ルール	テーブル	説明
	[move_delegator]	
メッセージを追加	社内移動要求 [enterprise_move_request]	移動要求にヘルプメッセージを追加する
タスクオプションをオフ	社内移動要求 [enterprise_move_request]	
アサイン済みを設定	社内移動要求タスク [enterprise_move_request_task]	[アサイン先] が空ではなく、ステータスがアサイン待ちの場合、ステータスを [アサイン済み] に設定

施設移動管理とともにインストールされるワークフロー

ワークフローは、複数ステップのプロセスを自動化するためのドラッグアンドドロップインターフェイスを提供します。

施設移動管理 は、次のワークフローを追加します。

ワークフロー	説明
単一ユーザーの移動	単一ユーザーの移動要求を処理
社内移動	エンタープライズ移動要求を処理します

施設ビジュアル化ワークベンチをアクティブ化

(com.snc.facilities_service_automation) および (com.snc.facilities_service_automation.fvw) プラグインは現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。

始める前に

必要なロール：admin
詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

このタスクについて

重要:

プラグインは有効化に使用できなくなりました。

廃止のプロセスとアプリケーションの使用への影響の詳細については、 のプラグイン廃止 (提供終了) ポリシーとプロセス [KB0621681] に関する記事 Now Support. .

設備サービス管理 の既存のユーザーであれば、アプリケーションを引き続き使用できます。

関連トピック

- プラグインのリスト
- 設備サービス管理を有効にする
- 施設ビジュアル化ワークベンチをアクティブ化

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

施設ビジュアル化ワークベンチ構成

スペースアドミニストレーターは、ワークベンチでプロパティを構成します。アプリケーションナビゲーターで、 施設 > ワークベンチ構成 セクションに分割された構成設定が含まれています。

マップのプロパティ

マップのプロパティを使用すると、フロアプランをカスタマイズできます。各プロパティの詳細については、「 スペース管理のプロパティ」を参照してください。

解析構成

マップ機能 [fm_facility_feature] は、マップ セット ファイルの処理中および変換の実行中に機能を処理する方法を定義します。マップ機能の基本セットは、以下で使用するために事前にロードされています スペース管理 > マップ設定 > 機能定義.

解析中に機能タイプのスペースを作成するには:

- [スペースを作成] を true に設定します。
- デフォルトのスペースタイプを設定して、作成されるスペースのクラスを指定します。

アイコン定義

マップアイコン [fm_icon] のセットがプリロードされています。

- これらのアイコン定義は、解析とランタイム構成の両方に影響します。
- 解析中に「point」タイプの geoJSON プロパティが見つかり、その名前が [解析名] フィールドと一致する場合は、アイコンがマップに追加されます。
- マップ上にアイコンを表示するには、[アクティブ] を true に設定します。
- [デフォルトで表示] を true に設定して、マップの初期ロード時にアイコンが表示されるようにします。

マップの色

機能色 [fm_map_color] のセットがあらかじめロードされています。

- [色] および [アウトライン色] フィールドは、16 進値、RGB 値、および HTML 色をサポートしています。
- [不透明度] フィールドでは、マップ上のフィーチャの不透明度を設定するために、0 ～ 1 の 10 進数値がサポートされます。
- [アウトラインの厚さ] フィールドは、マップ上のフィーチャのアウトラインの厚さを設定するための整数をサポートします。

ラベルをマッピング

インタラクティブマップにデフォルトで表示されるラベルを持つスペースタイプを指定します。マップの設定セクションでは、現在選択されている値を変更できます。

- 施設スペースタイプごとに、 ラベルの表示 を true に設定して、デフォルトでラベルがマップに表示されるようにします。

タスクをマッピング

ワークベンチで表示および検索する タスク を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 施設マップタスクごとに、デフォルトでピンがマップに表示されるように、 タスクの表示 を true に設定します。
- タスクの表示を指定されたロールに制限できます (ロールを指定しないと、セキュリティ設定に基づいて、タスクを表示できるすべてのユーザーにタスクが表示されます)。

マップフィルター

マップに適用するフィルターを指定し、指定された条件に基づいてスペースを色付けします。

- マップフィルターの表示を 、[ロール] または [オーナー]、[公開]、および [ロール] フィールドを持つ特定のユーザーに制限します。
- デフォルトでは、フィルターの例が用意されています。

マップ メニュー アイテム

ワークベンチのポップアップメニューに表示するカタログアイテムを指定します。

• ワークベンチからカタログアイテムを表示するには、スペースを右クリックするとカタログアイテムが表示されます。または、スペースをクリックすると、[関連リンク] の下にカタログアイテムが表示されます。
• 施設マップメニューアイテムごとに、このカタログアイテムが表示される ロール を選択します。定義されたロールがないということは、すべてのユーザーがカタログアイテムを使用できることを意味します。
• 施設マップのメニュー項目ごとに、このエントリが表示される 順序 を選択します。
• 施設マップメニューアイテムごとに、このカタログアイテムが表示される 敷地 を選択します。敷地が定義されていない場合、カタログアイテムはすべての敷地で利用可能です。

注: 任意のカタログ (施設、IT、HR など) のカタログアイテムを表示できます。

URL パラメーター

ワークベンチは URL パラメーターをサポートしています。URL パラメーターは、フォームまたはリストの構成情報を提供します。

注: URL パラメーターは依存関係の順にリストされています。たとえば、syspar_drawingId では URL パラメーターにsysparm_campusSysIdが必要です。

サポートされている URL パラメーターは次のとおりです。

URL パラメーター	説明
sysparm_campusSysId	sys_idによって識別される敷地 [fm_campus] にマップをロードします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

URL パラメーター	説明
sysparm_drawingId	external_building_idによって識別される建物 [alm_building] にマップをロードします (sysparm_campusSysId が必要です)。
sysparm_levelId	external_level_id によって識別されるレベル [fm_level] にマップをロードします (sysparm_drawingId が必要)。
sysparm_spaceid	external_space_idによって識別されるスペース [fm_space] にマップをロードします (sysparm_levelId が必要です)。
sysparm_scenarioSysId	sys_idによって識別されたシナリオ [enterprise_move_scenario] にマップをロードします (施設移動管理プラグインが必要です)。
sysparm_zoneSysId	sys_idによって識別されるゾーン [fm_zone] にマップをロードします。複数のスペースが 1 つのゾーンを構成します。
sysparm_filterSysId	ロードされたマップにフィルター [fm_map_filter] を適用します。フィルターは、条件に基づいてスペースをハイライト表示します。
sysparm_refreshInterval	整数の値を入力して、適用されたフィルターを自動的に更新する間隔を分単位で指定します。
sysparm_labelDisplay	マップに表示するラベルを指定します (マップ上の設定で変更できます)。
sysparm_move	マップの移動クエリをロードします。
sysparm_tab	マップ上でデフォルトで使用するタブの番号を指定します。
sysparm_fromWidget	スペースのクリックでイベント "space.clicked" をトリガーし、{'sys_id': SPACESYSID, 'displayName': SPACEDISPLAYNAME} を返すか、{'sys_id':'', 'displayName':''} を返すスペースを非表示にします。

施設データを新しいスペース定義テーブルに移行する

新しいスペース定義で画像ベースのフロアプランを引き続き使用するには、古いテーブルから新しいスペース定義テーブルにデータを移行します。

始める前に

必要なロール：facilities_admin

このタスクについて

移行プロセスでは、完全なデータのみが移行されます。レベルにないスペースまたは建物にないレベルは移行されません。この動作は、移行スクリプトインクルードを更新することで変更できます。建物に接続されていないフロアや、フロアまたは建物の一部ではないスペースは移行されません。移行プロセスの一環として、従来のスペース、フロア、建物は移行済みとしてマークされます。
古いテーブルから新しいテーブルへの移行パスは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [cmn_building] は [alm_building] に移行します
- [fpv_floor] は [fm_level] に移行します
- [fpv_element] は [fm_space] に移行します

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > アドミニストレーション > 移行.
2. [移行] をクリックします。

結果
次の結果が期待できます。

- データは、建物、フロア、スペースの新しい施設管理テーブルに移行されます。
- 建物、フロア、またはスペースの移行後は、移行済みとしてマークされ、再度移行することはできません。

> **注:** 移行済みとしてマークされたオブジェクトは再度移行されないため、スペーステーブルに重複するオブジェクトを作成することなく、移行プロセスを複数回安全に実行できます。この動作は、移行スクリプトインクルードで変更するか、元のオブジェクトの移行フラグをリセットすることで変更できます。

Facilities Visualization Workbench とともにインストールされる内容

Facilities Visualization Workbench プラグインとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

デモデータは施設可視化ワークベンチで利用できます。

Facilities Visualization Workbench とともにインストールされるテーブル

施設ビジュアル化ワークベンチは、次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
建物 [alm_building]	建物記録を保存します
バスルーム [fm_bathroom]	バスルームの記録を保存します
敷地 [fm_campus]	敷地レコードを保存します
会議室 [fm_conference_room]	会議室の記録を保存します
小部屋 [fm_cubicle]	キュー部屋レコードを保存します
エレベーター	エレベータレコードを保存します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[fm_elevator]	
廊下 [fm_hallway]	廊下の記録を保存します
レベル [fm_level]	レベルレコードを保存します
スペースからゾーンへ [fm_m2m_space_to_zone]	ゾーンレコードへのスペース割り当てを保存します
関連ユーザー [fm_m2m_user_to_space]	関連付けられたユーザーレコードを保存します
関連部門 [fm_m2m_department_to_space]	関連する部門レコードを保存します
オフィス [fm_office]	オフィスレコードを保存します
ポイント [fm_point]	ポイントレコードを保存します
設備スペース [fm_space]	施設スペースレコードを保存します
階段 [fm_stairs]	階段レコードを保存します
ゾーン [fm_zone]	ゾーンレコードを格納します
施設データ [imp_facilities_data]	施設スペースレコードを変換するためのソースとして使用されるインポートセットテーブル
施設フロアデータ [imp_facilities_level_data]	施設フロアを変換するためのソースとして使用されるインポートセットテーブル
施設マップオプション [fm_map_option]	デフォルトでラベルを表示するスペースタイプを指定します
施設マップタスクオプション [fm_map_task]	マップに表示できるタスクタイプを指定します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
施設機能 [fm_facility_feature]	解析する機能を指定します
スペースアイコンマッピング [fm_m2m_space_icon]	アイコンをスペースに関連付ける
施設マップメニューアイテム [fm_map_menu_item]	マップ上で利用可能なカタログアイテムを指定します
FM マップフィルター [fm_map_filter]	マップのカスタムフィルターの作成
変換された施設マップセット [fm_map_set_transformed]	変換された GeoJSON を添付ファイルとして保持し、変換によってマップが「まっすぐ上」に表示されるようにします
施設アイコン [fm_icon]	マップに追加できるアイコンを指定します
施設マップセット [fm_map_set]	GeoJSON ファイルを添付ファイルとして保持
施設マップの色 [fm_map_color]	マップの色を指定します

自動翻訳

スペース管理のプロパティ

スペース管理プロパティを使用して、フロアプラン、解析、およびスペース管理のデフォルト設定を構成できます。選択したスペースの色、フロアプランのコンパス、表示するロゴやタイトルなどのデフォルト設定を制御できます。

[スペース管理] では、プロパティは次のセクションに編成されます。

- フロアプラン
- 解析中
- スペース管理

移動先 スペース管理 > マップ設定 > プロパティ.

フロアプラン

プロパティ	説明
インタラクティブなフロアプランのヘッダーに使用するロゴ [facilities.management.fvw.workbench.logo]	インタラクティブなフロアプランの左上隅に表示さ
ワークベンチに表示するタイトル [facilities.management.fvw.workbench.title]	ワークベンチに表示するタイトル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ: 文字列 • デフォルト値:ワークベンチ
利用可能な場合は、ユーザーの場所をデフォルトの敷地として使用する [facilities.management.fvw.default.campus]	ユーザーの場所が利用可能な場合は、デフォルトの敷 • はい:ユーザーの場所を使用します。 • いいえ:ユーザーの場所を使用しません。
ワークベンチで利用可能な URL リンクのコピーを許可する [facilities.management.fvw.allow.copy.url]	ワークベンチで利用可能な場合、URL リンクのコピ • はい:URL のコピーを許可します。 • いいえ:URL のコピーを許可しません。
デフォルトでフロアプランにコンパスを表示 [facilities.management.fvw.show.compass]	方向の向きを提供するために、フロアプランの右上隅
省略記号を使用する前のラベルの最大許容長 [facilities.management.fvw.max.label.length]	省略記号を使用する前のラベルの最大許容文字数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
フロアプランマップで選択したスペースを強調表示するために使用する色 [facilities.management.fvw.highlight.color]	フロアプランマップで特定のスペースをハイライト表 • タイプ: 文字列 • デフォルト値:#F5F500
ワークベンチにフィルターを適用するための色 [facilities.management.fvw.filter.colors]	ワークベンチにフィルターを適用するために使用でき • タイプ: 文字列 • デフォルト値:#278ECF;#4BD762;#FFCA1F;#FF9416;#D
ワークベンチでの可用性フィルタリングの色 [facilities.management.fvw.availability.colors]	ワークベンチでの可用性フィルタリングの色。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値:#71e279;#fcc742;#278efc;#f95
ワークベンチ [facilities.management.fvw.max.results.per.level] のスペースタブでレベルごとに返される検索結果の最大数	ワークベンチのスペースタブでレベルごとに返され • タイプ：整数 • デフォルト値：20
ワークベンチ [facilities.management.fvw.max.results.per.campus] のスペースタブでキャンパスごとに返される検索結果の最大数	ワークベンチのスペースタブでキャンパスに返され • タイプ：整数 • デフォルト値：20

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ワークベンチ [facilities.management.fvw.max.results.per.other.campus] のスペースタブで他の敷地に返される検索結果の最大数	ワークベンチのスペースタブで他のキャンパスに返 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
ワークベンチでタスクを検索するときに返される検索結果の最大数 [facilities.management.fvw.max.requests.per.search]	ワークベンチで施設/移動要求タブを検索するときに • タイプ：整数 • デフォルト値：200
ゾーン編集タブ [facilities.management.fvw.max.spaces.per.zone] に対して表示するゾーンあたりの最大スペース数	ゾーン編集タブに表示する、ゾーンあたりのスペー • タイプ：整数 • デフォルト値：50
ワークベンチのレベルごとに返されるタスクの最大数 [facilities.management.fvw.max.requests.per.level]	ワークベンチのスペースタブでレベルごとに返され • タイプ：整数 • デフォルト値：20

解析中

プロパティ	説明

geoJSON ファイルの解析中、レコードが既に存在する場合にレコードのフィールド値を保持するかどうかを指定します [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]	geoJSON ファイルの解析時に既存のレコードのフィールド値を保存する方法、または既存のレコードを削除する方法を決定します。
	• はい:新しいマップを解析するときに変更しません。
	  ○ 建物名。
	  ○ レベル名、レベルの略称、およびメインレベルのフラグ。
	  ○ スペース名と内部名。
	• いいえ:最新の geoJSON ファイルの値を使用します。

geoJSON ファイルの解析中、レコードが既に存在する場合にレコードのフィールド値を保持するかどうかを指定します [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]	スペースが存在する場合、geoJSON ファイルの解析時にスペースのsys_class_nameを保持するかどうかを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• はい:保存します • いいえ:更新 注: sys_class_name (fm_bathroom、fm_cubicleなど) は、両方の解析プロパティが [いいえ] に設定されている場合にのみ更新されます。
スペースが既に存在する場合、geoJSON ファイルの解析時にスペースのsys_class_name を保持するかどうかを指定します [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.sys_class_name]	エリア解析の処理方法を指定します。 • 既存の領域を保持:スペースフォームの [エリア] フィールドで現在の値が 0.0001 より大きい場合に、エリアスペースを保存します。 • エリアの上書き:常にエリアファイルからスペースのエリアを更新します。 • エリア・ファイルの無視: マップ・セット内の既存のエリア・ファイルを解析しません。 注: フラグに関係なく、面のロールアップは解析後に計算されます。

スペース管理

プロパティ	説明
施設スペーステーブルのシステムベースエリア単位。メートルの 2 乗を使用する場合は true に設定し、フィートの 2 乗を使用する場合は false に設定します [facilities.management.fvw.area.unit]	施設スペーステーブルのシステムベースエリア単位。メートルの 2 乗を使用する場合は true に設定し、フィートの 2 乗を使用する場合は false に設定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false

Facilities Visualization Workbench とともにインストールされるシステムプロパティカテゴリ

施設可視化ワークベンチは、次のシステムプロパティカテゴリを追加します。

システムプロパティカテゴリ	説明
フロアプランプロパティ	インタラクティブなフロアマッププロパティのグループ化

Facilities Visualization Workbench とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、サーバー上で実行される JavaScript の格納に使用されます。

施設可視化ワークベンチでは、次のスクリプトインクルードが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード	説明
施設ビューアーユーティリティ	ユーティリティメソッド
施設ビューアー AJAX	UI マクロとマップセットの解析で使用されるユーティリティ
FacilitiesGeoJsonParser	機能プロパティの構成可能な解析サポート
施設キャンパスマップファイルパーサー	添付ファイルを取得して処理し、施設ビューアーワークベンチの施設スペースを抽出する関数が含まれています
施設マップフィルターユーティリティ	マップフィルタリング機能のユーティリティ
FacilitiesConstants	施設管理および施設可視化ワークベンチで使用される定数のリスト

施設可視化ワークベンチとともにインストールされるクライアントスクリプト

クライアントスクリプトは、フォームがロードまたは送信されたとき、またはセルが値を変更したときなどのイベントが発生したときに実行されるカスタム動作を定義します。

施設可視化ワークベンチは、次のクライアントスクリプトを追加します。

クライアントスクリプト	説明
添付ファイルウィンドウでフォームをリロード	添付ファイルウィンドウが閉じるたびに外部マップデータフォームをリロードして、プロセスマップファイル UI アクションを表示または非表示にします。
スペーステーブルのフィールドを非表示	[テーブル] フィールドの値が「cmn_location」の拡張であるかどうかで、[フィールド] フィールドを表示または非表示にします。

Facilities Visualization Workbench とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールは、レコードが表示、挿入、更新、削除されるとき、またはテーブルがクエリされるときに実行されるサーバー側のスクリプトです。

施設可視化ワークベンチは、次のビジネスルールを追加します。

ビジネスルール	テーブル	説明
デフォルトの敷地を更新	敷地 [fm_campus]	1 つのデフォルト敷地を確保
重複を防止	施設マップオプション [fm_map_option]	マップオプションの重複を防止
キャンパスあたりの最大検索結果数 < 50	システムプロパティ [sys_properties]	検索結果の最大数を 50 未満に制限します
ゾーンあたりの最大スペース数 < 1000	システムプロパティ [sys_properties]	ゾーンあたりのスペース数を 1000 に制限します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
スクラッチパッドを構築	施設マップフィルター [fm_map_filter]	fm_spacesから拡張されたテーブルのリストを提供します。スペーステーブルの [フィールドを非表示] クライアントスクリプトで使用されます。
重複を防止	施設マップの色 [fm_map_color]	マップの色の重複を防ぐ
重複を防止	施設マップタスクオプション [fm_map_task]	マップタスクオプションの重複を防止
施設マップのハイライト色検証	システムプロパティ [sys_properties]	フロアプランマップのハイライト色を検証します
施設マップの色検証	施設マップの色 [fm_map_color]	フロアプランマップの色を検証します
施設/移動先検索結果の最大数<5000	システムプロパティ [sys_properties]	施設の移動検索結果の最大数を 5,000 未満に制限します
重複を防止	施設機能 [fm_facility_feature]	施設機能の重複を防ぐ
スペースを作成するには、デフォルトクラスが必要です	施設機能 [fm_facility_feature]	スペースでデフォルトで空のクラスを防止します
施設マップのアウトラインの色の検証	システムプロパティ [sys_properties]	フロアプランマップの輪郭の色を検証します
レベルあたりの最大要求数は < 5000 である必要があります	システムプロパティ [sys_properties]	レベルごとの要求数を 5000 に制限します
重複を防止	施設アイコン [fm_icon]	重複施設アイコンの防止
他のキャンパスの検索結果の最大数	システムプロパティ [sys_properties]	他のキャンパスの検索結果の最大数を制限します
レベルあたりの最大検索結果数 < 50	システムプロパティ [sys_properties]	レベルごとの検索結果の最大数を 50 未満に制限します

Facilities Visualization Workbench とともにインストールされるマクロ

施設ビジュアル化ワークベンチでは、次のマクロが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マクロ	説明
floor_plan_show_space	場所がマップ上にある場合は、場所フィールドの横にマップアイコンが追加されます
floor_plan_show_affected_ci	CI の場所がマップ上にある場合は、CI フィールドの横にマップアイコンが追加されます
floor_plan_show_user	ユーザーの場所がマップ上にある場合は、ユーザーフィールドの横にマップアイコンが追加されます

設備サービス管理プロセス

施設アドミニストレーターは敷地を作成し、ワークフロー、エージェントのアサイン、およびその他の考慮事項を考慮してアプリケーションを構成します。従業員は、敷地内の任意の場所の特定の場所に追跡される施設および移動要求を行います。

設備サービス管理プロセスは次のとおりです。

1. ServiceNowアドミニストレーターは、組織のニーズと要件に従って、設備サービス管理アプリケーションをアクティブ化して構成します。
2. 施設アドミニストレーターは敷地を作成し、そこに含まれるスペースと資産を構成します。
3. ユーザーは施設要求を送信します。
4. 施設スタッフが施設要求を認定します。施設タスクをアサインできるように、要求内の情報が完全であることを確認するプロセスです。
5. アドミニストレーターは、要求をタスクに整理し、それらのタスクをディスパッチします。
6. 施設スタッフメンバーは、要求を満たすために必要なタスクを実行します。
7. アサインされた施設スタッフメンバーはタスクをクローズし、要求をクローズすることができます。

次の施設ロールをアサインできる組織内の人員を必ず特定してください。

施設アドミニストレーター
: すべての敷地、建物、フロア、部屋、およびフロアプランを作成および変更します。また、要求を認定してディスパッチすることもできます。

施設スタッフ
: 施設の要求に応答するために必要な作業を実行します。

施設ディスパッチャー
: タスクをスケジュールして施設スタッフにアサインします。

施設要求

施設要求は、組織の物理的な施設に対して提案された変更を追跡するシステム内のレコードです。一般的な施設要求には、故障やビープ音などの問題の報告が含まれます。

施設要求の作成

設備サービス管理では、共通サービス管理要求管理プロセスを使用します。どのユーザーも、施設カタログから施設要求を送信できます。facilities_staff ロールを持つユーザーは、[施設要求] フォームから施設要求を作成および更新することもできます。

施設カタログを使用して要求を作成する

従業員は施設カタログを使用して要求を送信します。カタログにはいくつかの異なるカテゴリが用意されているため、ユーザーは自分の要求に密接に関連するカテゴリを選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ファシリティカタログ.
2. [カテゴリ] を選択します。
3. 必要に応じて、サブカテゴリを選択します。
4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

> 注: 一部の要求フォームには、ここで説明するすべてのフィールドが含まれていない場合があります。詳細については、「 フォーム 」を参照してください。

施設カタログ要求フォーム

フィールド	説明
依頼者	この要求を送信したユーザーの名前。別のユーザーの代わりにこの要求を開く場合は、新しい名前を選択します。
場所	この要求の場所。
簡単な説明	要求の簡単な要約。
詳細な説明	要求の詳細な説明。
優先度	この要求の重要性を説明する優先度。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

施設要求フォームで要求を作成

施設スタッフメンバーは、施設リクエストフォームを使用してリクエストを作成し、そのリクエストをプリンターやプロジェクターなどの構成アイテム (CI) に関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：facilities_admin

このタスクについて
CI を要求に関連付けると、施設の問題によって悪影響を及ぼすサービスを施設チームが把握するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > 要求 > 新規作成.
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

要求フォームのフィールド

フィールド	説明
番号	要求レコードを識別する自動生成番号。

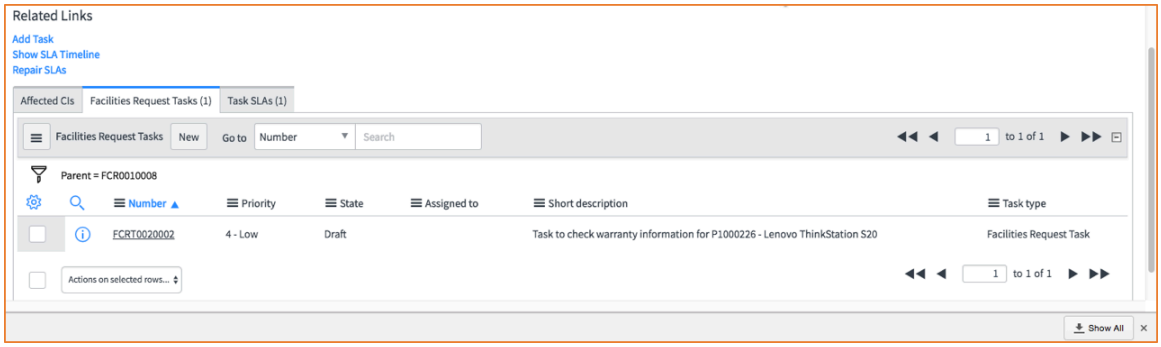
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
開始日時	要求が開かれた日時で自動入力されます。
問い合わせユーザー	要求者の名前。
優先度	この要求の重要性を説明する優先度。デフォルトでは、すべての要求は 4-Low に設定されています。
影響を受ける CI	この要求の影響を受ける CI。
状況	この要求がどの作業ステージにあるかを記述する状態。デフォルトでは、すべての要求は [オープン] に設定されています。
場所	この要求に関連付けられた場所。場所が正しいことを確認します。そうでない場合は、別の場所レコードを選択できます。
カテゴリ	要求が該当するカテゴリ。
テンプレート	この要求を作成するためのテンプレート (オプション)。参照ルックアップアイコンをクリックしてテンプレートを選択します。要求には、選択されたテンプレートのすべてのフィールドが、すべてのサブタスクおよび部品要件 (該当する場合) を含めて入力されます。
開始ソース	ITIL タスクが必要であることを示します。
簡単な説明	[必須] 要求の簡単な要約。オプションで、検索ナレッジアイコンをクリックすると、この製品モデル、計画、または CI に関連するナレッジベースの記事を表示できます。そうすることで、この要求を送信する理由に関連するソリューションが得られる可能性があります。
説明	要求の詳細な説明。説明は常に送信者に表示されます。したがって、別のユーザーが送信した要求の説明を追加または変更すると、ユーザーは変更内容を確認できます。
作業メモ	要求フォームを評価するスタッフメンバー間で共有する追加のメモ。 **注:** サービスカタログを使用して要求を送信したユーザーは、作業メモを見ることができません。
チェックリスト	ケースをクローズする前に完了する必要があるタスクのチェックリストを提供します。 ケースまたはタスクの一意のチェックリストを作成します。 **a.** 下矢印ボタンをクリックし、[新規作成] を選択します。または、以前に作成したチェックリストテンプレートのリストから選択します。 **b.** [アイテムを追加] でタスクを追加します。 **c.** 下矢印をクリックし、[テンプレートとして保存] を選択します。 **d.** テンプレート名を入力します。 **e.** テンプレートを使用できるユーザーグループを選択します (オプション)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームコンテキストメニューアイコンから [保存] をクリックして要求を保存し、[施設要求] フォームに留まります。[関連リンク] セクションが表示されます。
影響を受ける CI に将来の保証日がある場合、保証情報を確認するタスクとして [施設要求タスク] タブが表示されます。



施設要求の承認

施設要求の承認とは、要求がレビューされ、施設タスクの作成とアサインの認定を受ける準備ができていることを意味します。facilities_approver_userロールを持つユーザーに要求が送信された場合、承認者にはいくつかの選択肢があります。

[ドラフト] 状況のワークフローを含むテンプレートから施設要求を作成し、[作業準備完了] ボタンがクリックされた場合、要求は [送信済み] 状況になります。テンプレートワークフローにより、[送信済み] ステータスが [準備完了] ステータスに変わります。ユーザーは、必要に応じてそのワークフローに承認を含めることができます。

施設エージェントのアサイン

施設構成画面の設定に応じて、エージェントを手動で割り当てるか、自動割り当てを使用して割り当てることができます。

要求を完了するためのエージェントの数が限られている場合、または単にエージェントを自動アサインしたくない場合は、手動アサインを使用できます。

自動アサインを使用すると、サービス管理アプリケーションに入力された要求を満たすエージェントを自動的に選択できる基準を定義できます。組織のニーズに基づいて、次の方法でエージェントの自動アサインの基準を設定できます。

自動アサインが有効で、タスクが認定されるか、 作業準備完了としてマークされると、次のアクションが発生します。

- 利用可能なエージェントは、構成で定義された基準に基づいて評価されます。
- 適切なエージェントがタスクに自動的にアサインされます。
- タスクが [アサイン済み] ステータスに移行します。

場所やスキルなど、複数の基準セットを考慮する場合、エージェントは重み付けプロパティの設定やその他の基準に基づいて評価されます。

タスクを自動アサインできない場合、ディスパッチャーロールを持つユーザーが要求フォームまたはタスクフォームの値を調整し、レコードを保存します。

関連トピック

エージェントのアサイン方法

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブラックアウト期間のスケジュール

ブラックアウト期間により、スケジュールされた期間、定義されたエリアで作業を実行できなくなります。ブラックアウト期間は、スペース、レベル、建物、敷地、およびゾーンに対して定義できます。

ブラックアウトビジネスルールは、要求またはタスクの [場所] フィールドの [スケジュール] フィールドをチェックして、current.expected_start current.estimated_endの時間スパンとスケジュールの競合があるかどうかを評価します。

ブラックアウト期間のビジネスルール

ビジネスルール	アクション
スペーススケジュールの競合を表示 (ビジネスルールfacilities_request)	current.expected_startとcurrent.estimated_endが設定されており、場所が施設スペースである場合、スケジュールの競合の可能性をユーザーに通知します。
スペーススケジュールの競合を表示 (ビジネスルールfacilities_request_task)	current.expected_startとcurrent.estimated_endが設定されており、場所が施設スペースである場合、スケジュールの競合の可能性をユーザーに通知します。
スペーススケジュールの競合の防止 (ビジネスルールfacilities_request_task)	現在と現在 + estimated_work_durationの間にスケジュールの競合の可能性がある場合は、ユーザーが作業を開始できないようにします。上書きするために、facilities_adminはフィールドoverride_schedule_conflictを使用できます

施設スケジュールブラックアウトの作成

ブラックアウト期間は、スペース、レベル、建物、敷地、およびゾーンに対して定義できます。Facilities_adminは、ブラックアウト期間の要求を上書きできます。

始める前に

必要なロール:Facilities_admin (作成)、Facilities_staff (表示)

手順

1. スペース管理アプリケーション内のスペース、レベル、建物、敷地、またはゾーンのリストに移動します。例えば すべて > スペース管理 > フロア
2. ブラックアウト期間を追加するスペースのレコードを選択します。
3. [関連リンク] で、[施設スケジュールの表示] をクリックします。
4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

施設スケジュールブラックアウトの作成

フィールド	説明
スケジュール	新規または既存のcmn_schedule
スケジュール名	cmn_scheduleの名前
ブラックアウト名	停電の名前
開始	ブラックアウトスケジュールの開始日
終了	ブラックアウトスケジュールの終了日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
次のブラックアウトスパン	選択した期間のブラックアウトスパンを表示

5. [追加] をクリックします。

要求に応じて共同作業する

要求内で、送信者が見ることができるコメントを入力して、2 人のコラボレーションを可能にします。他のエージェントとのコラボレーションのために、送信者には見えないコメントを入力できます。

手順

1. 移動先 すべて > **[SM** アプリケーション] > すべての **[SM** アプリケーション] 要求.
2. 共同作業する要求を開きます。
3. [追加コメント] (顧客に表示) フィールドに、要求を送信したユーザーに表示するコメントを入力します。
   送信者はこのフィールドのコメントを確認し、必要に応じてコメントを追加できます。このフィールドを、送信者に対応するために必要な回数だけ更新します。
4. 他のエージェントに対応するには、送信者に対して表示しないコンテンツを [作業メモ] フィールドに入力します。

要求の場所の変更

要求を開いた後、詳細を変更して更新できます。

手順

1. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 施設 > オープン をクリックし、変更する要求を開きます。
   - 施設 > フロアプランを表示をクリックし、要求アイコン ( ) をクリックし、表示されるリストで要求番号をクリックします。
2. [施設要求] フォームで、[ルーム] の横にある参照ルックアップアイコンをクリックします。
   組織に定義されている場所のリストが表示されます。場所は、部屋またはフロアプラン上の任意のポイントです。
3. 正しい場所を選択します。
   場所が表示されない場合は、施設アドミニストレーターに問い合わせて、フロアプランに場所を追加してください。

要求をクローズ

要求をクローズするときに、送信者に認識させる詳細を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **[SM** アプリケーション] > 自分にアサイン済み.
2. 要求番号をクリックします。
3. [追加コメント] フィールドに、最終のメモまたはコメントを入力します。
4. [状態] フィールドを該当するクローズ済み状態に変更します。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローズおよび完了した要求

[要求ライフサイクル] オプションが要求主導型に設定されている場合、アサインされたエージェントは、要求内のすべてのタスクが完了したら要求を完了してクローズできます。

要求にアサインされたエージェントに [完了してクローズ] ボタンが表示されます。エージェントは、[完了してクローズ] をクリックする前に作業メモを入力します。ボタンをクリックすると、オープンタスクが自動的に完了し (該当する場合)、要求が [完了] 状態に移行します。

注: すべてのクローズ済みタスクを表示するには、[**All** > **Field Service** (すべてのフィールドサービス)] > **All Work Orders** (すべての作業指示書)] に移動し、[**State**] フィールドに「**Close Complete** (完了してクローズ)」と入力します。

施設要求タスク

施設要求には、1 つ以上のタスクが含まれています。これらのタスクにより、検定者は施設要求を完了するために実行する必要がある個別のアクティビティを定義できます。

管理者は、1 回の要求で複数のタスクを作成できます。必要に応じて要求を別々のタスクに分割することで、認定者は次のことが可能になります。

- 要求のさまざまな側面を異なるスタッフメンバーにアサインします。
- さまざまなスキルセットを持つスタッフメンバーにタスクをアサインします。
- さまざまな場所のスタッフメンバーにタスクをアサインします。
- 作業の一部を異なる時間にスケジュールします。
- タスクを 1 つずつ実行されるようにスケジュールします。
- 異なるスタッフメンバーが同時に実行されるようにタスクをスケジュールします。
- 必要に応じて、要求を完了するためにさらにタスクをスケジュールします。

これらのロールを持つユーザーは、期間や計画期間などのスケジュール時間を編集できます。予定終了時間は、開始予定時刻と作業期間から計算され、読み取り専用です。

- *<sm アプリケーション>_qualifier:* [ドラフト] ステータスのタスク。
- *<sm アプリケーション>_dispatcher:* ディスパッチ待ちステータスのタスク。
- *<sm アプリケーション>_admin:* ステータスが [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] のタスク。

施設要求タスクの作成

施設要求タスクは、施設要求から作成されます。

始める前に

必要なロール:facilities_admin または facilities_qualifier

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > 要求 > すべて.
2. 目的の要求を開きます。
3. [タスクを追加] 関連リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

施設要求タスク

フィールド	説明
番号	タスクの識別番号が自動生成されます。
状況	タスクの現在の状態 ([承認] や [完了してクローズ] など)。ユーザーが連続する各ステータスの作業を完了すると、状況は自動的に進行し、フォーム上部の地下鉄路線図に表示されます。
親	このタスクが関連付けられている施設要求。
アサイン先グループ	タスクを完了するために個々の施設スタッフメンバーが選択されるグループ。ルックアップリストには、選択した場所に関連付けられたアサイン先グループのみが表示されます。[アサイン先グループ] フィールドが空の場合、タスクの場所を含むテリトリーをカバーするグループが検索されます。
クローン元	このタスクがクローンされたタスクのレコード番号 (存在する場合)。
アサイン先	アサイン先グループから選択された、タスクを完了する個々のスタッフメンバー。[アサイン先] フィールドのルックアップリストには、必要なすべての スキル を持つアサイン先グループ内のスタッフメンバーのみが表示されます。スキルの完全一致が見つからない場合、ルックアップリストにはすべてのアサイン先グループメンバーが表示されます。
スケジュールの競合を上書き	
場所	要求の地理的領域。場所は、タスクに割り当てるスタッフメンバーを決定するために重要です。
テンプレート	
スキル	タスクを実行するために必要な能力。関連する要求の [影響を受ける **CI**] フィールドの選択に基づいて、[スキル] フィールドが自動的に入力されます。要求の影響を受ける CI を変更すると、新しい CI で必要となるスキルが、ここに記載されているスキルに追加されます。
簡単な説明	タスクの簡単な説明。
説明	実行される作業単位の正確な技術的説明。要求の後のステージで発信者と余計なやり取りが起こらないように、問題についてできるだけ詳しく説明してください。
作業メモ	各状態を通じて進行するタスクに関する情報。作業メモは顧客には表示されません。
スケジュール	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
開始予定	タスクの作業の開始予定日時。予定開始時刻は、予定移動開始時刻の 1 時間後に自動的に設定されます。たとえば、[移動開始予定] が午前 10:00 の場合、[開始 予定時刻] は午前 11:00 に設定されます。タスクが [ディスパッチ待ち] ステージに達すると、デフォルト値を編集できます。スタッフメンバーを 2 つのタスクに同時にスケジュールすることはできません。指定した時間が既に別のタスクに割り当てられている場合は、エラーメッセージが表示されます。 このフィールドは、タスクがアサインされている場合、またはステータスが [アサイン済み]、[受入済み]、[ディスパッチ待ち]、または [対応中] である場合は必須です。
終了予定	[読み取り専用]タスクの作業が終了する日付。日付は、[開始予定] と [予定作業期間] に基づいて自動的に計算されます。
予定作業期間	作業時間の見積もり。デフォルトでは 1 時間が設定されています。デフォルト値は、[ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステージで編集できます。予定作業期間を定義するときは、期間の合計時間を超えることはできません。
実際の作業開始	作業が開始された時間。このフィールドは、[実際の移動開始 時間] を手動で追加するか、[移動を開始] ボタンがクリックされるまで使用できません。
実際の作業終了	タスクの作業が完了した時間。
実績期間	[読み取り専用]現場への移動とタスクの完了に費やされた合計時間。この値は、 実際の移動開始 時間と 実際の作業終了 時間に基づいて自動的に計算されます。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクウィンドウ

タスクウィンドウは、タスクが実行される開始時刻と終了時刻で囲まれた期間のことです。

タスクウィンドウはフレキシブルまたは固定のにすることができ、スタッフメンバーの毎日のスケジュールを決定するときにルート最適化および自動ディスパッチ機能によって使用されます。柔軟なウィンドウには、タスクを自動的にディスパッチまたはルーティングするときにアプリケーションで遵守される開始時刻と終了時刻があります。必要に応じて柔軟なタスクウィンドウを再スケジュールして、スタッフメンバーのスケジュールに合わせることができます。固定されたタスクウィンドウを再スケジュールすることはできません。タスクルートを最適化する自動ルーター、または自動ディスパッチャーが固定期間にタスクをスケジュールできない場合、そのタスクはまったくスケジュールされません。ウィンドウに構成された時間間隔は、タスクの実行に必要な時間より短くすることはできません。

作業指示書タスクの作成の詳細については、「 」を参照してください。

作業指示タスクの開始日と終了日の詳細については、「 」を参照してください。

要求タスクのクローンを作成する

既存のタスクのクローンを作成して、同じ入力フィールドを持つタスクを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin、itil、creator、または catalog admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
クローンプロセスでは、次の情報がソースタスクからコピーされます。

- 親要求参照
- 簡単な説明
- 説明
- 担当グループ
- 事業所
- 必要なスキル

手順

要求タスクを開き、[関連リンク] の [タスクをクローン] を選択します。
[ドラフト] 状態のタスクが作成されます。[作業メモ] フィールドには、元のタスク番号と、タスクがクローンであることを示すテキストが含まれています。

一般的なタスク要求のタスクテンプレートの作成

複数のジョブで頻繁に繰り返されるタスクがある場合は、複数の要求テンプレートでタスクテンプレートを作成して再利用できます。また、これを作業指示書要求で使用して、共通で反復可能な情報を要求に取り込むこともできます。

始める前に
必要なロール:wm_admin
要求テンプレートと、再利用する情報を含む関連するタスクテンプレートを作成します。

> **注:** チェックリストテンプレートを使用して、完了するタスクのチェックリストを作成できます。チェックリストテンプレートは、作業指示書要求または作業指示書タスクで作成されます。作成後、テンプレートとして保存して再利用できます。

後続の要求テンプレートを作成するときは、[タスクテンプレート] フィールドからタスクテンプレートを選択し、ファイルを保存できます。

このタスクについて
作業指示書は、要求またはプロセス全体の概要を示します。作業指示書タスクは、親作業指示書の詳細な手順です。すべての作業指示書には、そのステップを完了するために特定のエージェントにアサインする作業指示書タスクが少なくとも 1 つ必要です。すべての作業指示書タスクには、要求を追跡するための親作業指示書が必要です。

作業指示が同じ目的で開かれる場合があり、これらの作業指示には類似のフローと作業指示タスクが必要です。作業指示書テンプレートを使用して、作業指示書の一部のフィールドに入力し、作業指示書タスクを作成できます。

作業指示書テンプレートとタスクテンプレートの違いは、タスクテンプレートだけでは作成できず、作業指示書テンプレートの一部である必要があることです。作業指示書または作業指示書テンプレートのタスクとタスクテンプレートを定義できるため、タスクテンプレートの作成は、作業指示書テンプレートを作成するステップです。

要求タスクでは、作業指示書タスクは使用できますが、必要ありません。要求タスク管理では、要求を複数のタスクに分割できます。このドキュメント「共通要求タスクのタスクテンプレートの作成」では、作業指示書タスクテンプレートを使用して、一般的な要求や繰り返される可能性のある要求に適用する機能について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > カタログとナレッジ > 作業指示テンプレート.
2. 新規 を選択し、次の情報を入力します。

[作業指示テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	作業指示テンプレートのわかりやすい名前。
簡単な説明	テンプレートの簡単な説明。
説明	テンプレートの詳細な説明。
チェックリストテンプレート	[作業指示要求] フォームから保存されたチェックリストテンプレート。

3. [タスクを追加] を選択します。
4. 以前に作成したテンプレートを使用するには、[タスクテンプレートをコピー] を選択するか、次の情報を入力します。

[作業指示タスクテンプレート] フォーム

フィールド	説明
タスクタイプ	要求されているタスクのタイプ。
名前	タスクの説明的な名前。
説明	タスクの詳細な説明です。
部品と数量	タスクを完了するために必要な部品と数。
ディスパッチグループ	タスクをアサインするディスパッチグループ。
依存先	タスクが別のタスクに依存しているかどうかを示します。たとえば、2 つのタスクがある場合、タスク 2 を開始する前にタスク 1 を完了するように、タスク 2 をタスク 1 に依存させることができます。
チェックリストテンプレート	チェックリストテンプレートは作業指示書要求フォームから保存されました。
作業タイプ	タスク中に実行される作業のタイプ。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの自動ディスパッチ

タスクが自動ディスパッチされると、アプリケーションはタスクを、タスクに対応できる必要なスキルとスケジュールを持つ近くのエージェントと照合します。

手順

タスクレコードからタスクを自動的にディスパッチするには、[自動ディスパッチ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

適切なエージェントが見つからない場合は、エラーメッセージが表示され、タスクはディスパッチ 待ち 状態のままになります。

ドメインセパレーションと 設備サービス管理

設備サービス管理ではドメインセパレーションをサポートしています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

関連トピック

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

スペース管理

宇宙の概念は、 設備サービス管理 アプリケーションの一部です。スペースは、すべてのレベルで同じ測定単位を使用して定義を提供し、分析にすぐに使用できるメトリックを示します。これらのメトリクスには、占有率、利用可能な合計スペースなどが含まれます。

注: この機能は、新規のお客様には提供されなくなりました。

スペース管理のその他のメリットは次のとおりです。

- 将来のスペース要件を予測する能力
- チャージバックプロセスの簡素化
- 実際のユースケースと予定されているユースケースのスペース分析
- さまざまなスペースのコレクションを作成するためのゾーンの追加

スペース階層

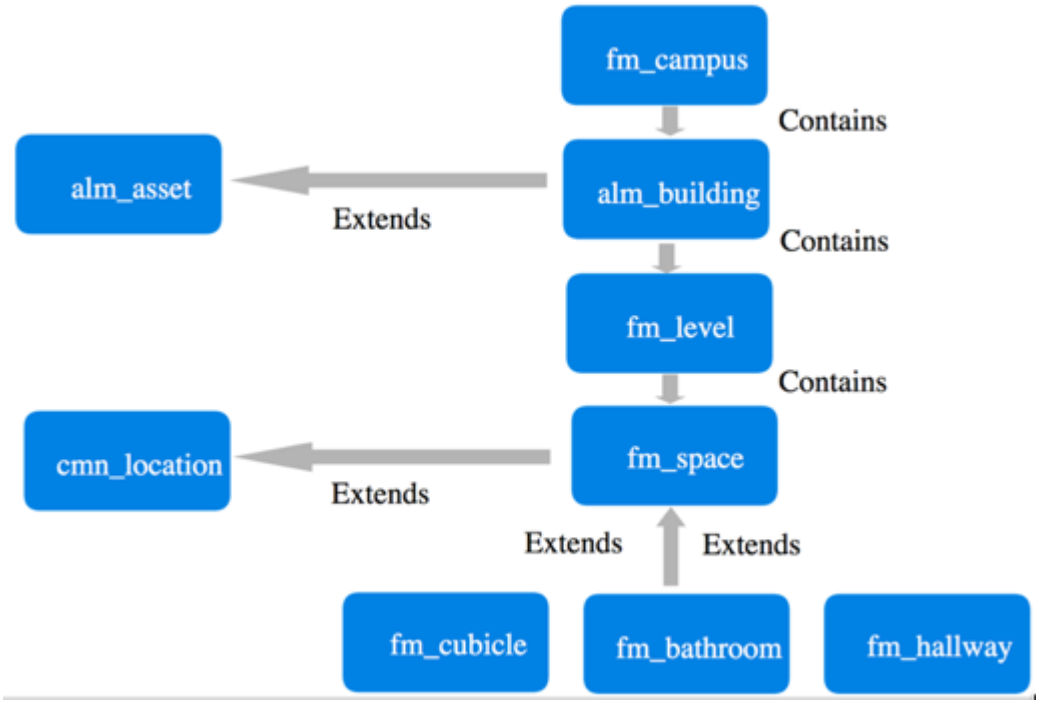
自然階層は、組織のすべてのスペースをモデル化します。この情報を使用して、施設スペースをどの程度効率的に使用しているかを判断できます。上から下に階層があるのは、敷地、建物、レベル (フロア)、スペースです。

必要に応じてスペースのタイプを作成できます。新しいスペース定義テーブルは [fm_space] テーブルを拡張します。適切な ACL を設定してください。次の図は、テーブルが互いにどのように関連しているかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペーステーブル階層

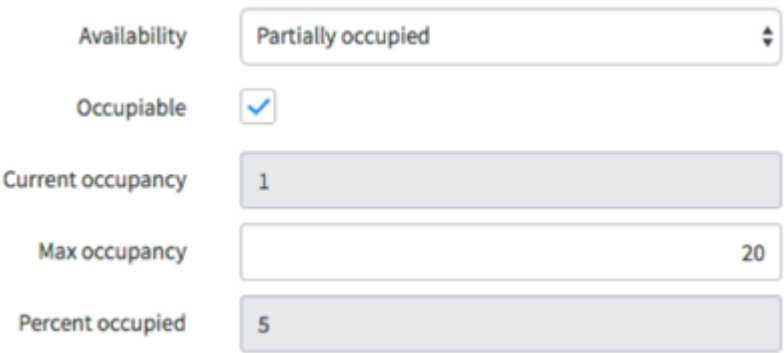


スペースロールアップ計算

設備サービス管理 アプリケーションは、スペース階層の下位レベルから上位レベルに占有率、エリア、および使用状況の情報をロールアップできます。ロールアップは、占有可能として指定されたスペースです。そのスペースの占有率は、その上のレベルにロールアップされます。

スペースを占有可能として指定するときに、最大占有率を指定することもできます。実際の占有状況に応じて、利用可能なスペースの量を示すパーセンテージが表示されます。スクリプトインクルードは、ロールアップ計算を変更します。

選択した占有率フィールドと依存フィールドに使用可能



ロールアップされる値は次のとおりです。

- 占有率
- 最大占有率
- 割り当て可能面積

占有率の計算は、現在の占有率と最大占有率の値に基づいて行われます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連ユーザー

プライマリロケーションを使用して、複数のロケーションにユーザーを割り当てることができます。

従業員にプライマリロケーションを割り当てます。ビジネスルールにより、従業員がプライマリロケーションを 1 つのみ保持できます。敷地間を移動する従業員は、各敷地にアサインされたスペースを持つことができます。[fm_m2m_user_to_space] テーブルには、これらのレコードが保存されます。ユーザーを追加すると、スペースの現在の占有率と可用性ステータスが自動的に更新され、占有率の計算が実行されます。

注: スペースは、ユーザーが非アクティブになると利用可能になります。

関連部門

コスト割り当てとレポートの目的で、複数の部門にスペースを割り当てることができます。

関連部門 [fm_m2m_department_to_space] テーブルは、部門の関係と所有権の割合を含む fm_space テーブルを拡張します。各部門の重み付けを設定すると、割合が自動的に計算されます。ビジネスルールは、パーセンテージの合計が 100% になるように重み付けに基づいてパーセンテージを設定します。

GeoJSON マップファイル

フロアプランの可視化機能では、GeoJSON 形式のファイルを使用します。これは、地理的特徴を表すためのオープンスタンダードです。

各ファイルは複雑であるため、Micello, Inc. またはその他のベンダーと協力して、組織のフロアプランを作成してください。

注: ただし、フロアプランを作成するには、GeoJSON の知識が必要です。このタスクを実行する前に、地理空間データや GeoJSON データに精通していることを確認してください。

GeoJSON 標準の詳細については、「 http://geojson.org 」を参照してください。GeoJSON ファイルのオブジェクトプロパティは、建物、フロア、およびスペースを作成するために使用されます。

インスタンスをクローンする場合、GeoJSON マップを含むsys_attachmentsデフォルトではクローン作成されません。「 クローンを要求する 」の「 大きな添付ファイルデータを除外する 」フィールドを参照してください。

注: オプションとして、ソーステーブル (fm_map_set と fm_map_set_tranformed) から GeoJSON マップをダウンロードし、宛先にアップロードできます。

コミュニティファイル

コミュニティファイルには、建物の数や各建物のフロア数など、敷地に関する情報が含まれています。

ファイルの命名基準は次のとおりです。

- `マップ`から始める必要があります
- `-geojson-com-map-` を含める必要があります

例: `map-23641-mv-1-ev-1-geojson-com-map-fv-2.json`

敷地情報

敷地とマップセットのプロパティのサンプルコード。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
"entity_version": 1,
   "id": 23641,
   "languages": [
      "en"
   ],
   "location": {
      "coordinates": [
         -117.20527,
         32.882205
      ],
      "type": "Point"
   },
   "map_version": 1,
   "obj_type": "CommunityMap",
   "properties": {
      "city": "San Diego",
      "com_type": "Business Campus",
      "country": "US",
      "default_lang": "en",
      "name": "ServiceNow - San Diego Campus",
      "postal code": "92121",
      "state": "CA",
      "street address": "4810 Eastgate Mall"
   }
```


- ID はこの敷地の一意の ID であり、敷地テーブルの外部敷地 **ID** フィールドとしてデータベースにマッピングされます。
- entity_version と map_version はマップセットのバージョンであり、敷地に複数のマップセットがある場合に役立ちます。
- この場所には、キャンパスの全体的な緯度と経度を提供する WGS 84 座標が含まれています。

  注: 緯度と経度は敷地レベルでのみ設定されます。

- その他のデータは敷地の名前と住所を提供し、敷地の場所テーブルに場所を作成するために使用されます。

建物情報

敷地マップ ファイル内の各図面は、建物または敷地の概要を表します。敷地の概要は敷地全体を表示するマップで、複数の建物の敷地にのみ含まれています。


```
{
        "id": 28500,
        "levels": [

       . . . . . <See level section>>

        ],
        "obj_type": "Drawing",
        "properties": {
           "display_name": "SD Campus Building 1",
           "map_type": "Shopping Mall",
           "name": "San Diego Campus Building 1"
        },
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        "ref_frame": {
            "angle_deg": -16.554,
            "height": 782.891,
            "local2m": 0.05893868944676606,
            "transform": [
                6.043292819573627e-07,
                1.508500607965198e-07,
                1.7962840831123188e-07,
                -5.075094178111973e-07,
                -117.206364,
                32.882096
            ],
            "width": 1505.19
        }
    },
```


- この情報は、alm_building で建物を作成するために使用されます。
- ID は、alm_building の外部建物 ID にマッピングされます。
- display_nameは、建物の名前付けに使用されます。
- 参照フレームは、建物を水平および垂直に配置するために使用されます。GeoJSON データには、自然な水平方向で表示されるように画像を回転するために使用される WGS 84 情報が含まれています。

レベル情報

各建物(図面)にはレベルのリストがあります。各レベルはマップで、1 つのフロアを表しますが、これはルールではありません。


```
{
            "id": 46475,
            "obj_type": "Level",
            "properties": {
                "main": true,
                "name": "1",
                "parent_level": 46465,
                "root_geom": 13958749,
                "zlevel": 0
            }
        },
        {
            "id": 46477,
            "obj_type": "Level",
            "properties": {
                "name": "2",
                "type": "indoor",
                "zlevel": 1
            }
        },
        {
            "id": 46478,
            "obj_type": "Level",
            "properties": {
                "name": "3",
                "type": "indoor",
                "zlevel": 2
```


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            }
          }
```

- レベルごとにfm_levelレコードが作成されます。
- ID は、fm_level で外部レベル ID にマッピングされます。
- 名前は fm_level の名前フィールドにマッピングされます。
- zlevel はレベルを順序付けます (0 は地上レベル)。
- メインプロパティは建物のメインレベルを割り当て、建物が選択されたときにデフォルトのマップとして使用されます。
- この ID は、正しいレベル ジオメトリ ファイルを検索するために使用されます。

レベルジオメトリファイル

レベル ジオメトリ ファイルには、特定のレベルのすべてのジオメトリが含まれています。各ファイルは、 ServiceNow プラットフォームでレンダリングできる 1 つのマップです。

ファイルの命名基準は次のとおりです。

- コミュニティマップファイルで見つかったレベルの ID を含む名前
- -geojson-geojson-level-geom- を含める必要があります

たとえば、レベル 46475 は map-23641-mv-1-ev-1-geojson-geojson-level-geom-46475-fv-2.json という名前のファイルにあります

レベル ファイルのメイン コンポーネントは機能の配列であり、次のようになります。

```
{
        "geometry": {
           "coordinates": [
              [
                 [
                    -117.2057125,
                    32.8818922
                 ],
                 [
                    -117.2057223,
                    32.8819201
                 ],
                 [
                    -117.2057559,
                    32.8819117
                 ],
                 [
                    -117.205746,
                    32.8818838
                 ],
                 [
                    -117.2057125,
                    32.8818922
                 ]
              ]
           ],
           "type": "Polygon"
        },
        "id": 13960404,
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        "label_area": [
            -117.20573465198783,
            32.88190207162559,
            2.9198852018440062,
            2.9198852018440062,
            1.2818771600723267
        ],
        "location": {
            "coordinates": [
                -117.2057347,
                32.8819021
            ],
            "type": "Point"
        },
        "obj_type": "Geometry",
        "properties": {
            "display_name": "Reef Shark",
            "entities": [
                1473100
            ],
            "facility": "room",
            "int_address": "Room B1-132"
        },
        "type": "Feature"
    },
```


- geometry オブジェクトは、オブジェクトを構成する点の geoJSON 表現です。GeoJSON 標準の詳細については、「 http://geojson.org 」を参照してください。
- ジオメトリ はfm_spaceレコードに変換できます。
- ID は、fm_spaceレコードの外部スペース ID にマッピングされます。
- display_nameはスペースの名前です。
- タイプは最も重要なプロパティです。この例では、クラスは 施設 で、そのクラスのタイプは 部屋です。解析時に、これらの値は以下を決定します。
  - ジオメトリのfm_spaceレコードが作成されている場合
  - fm_spaceにサブタイプがある場合
  - スペースにデフォルトのアイコンがアサインされている場合
  - マップにデフォルトの色が割り当てられている場合

有効なクラス

レベル ジオメトリ ファイルに有効な特定のクラスとクラス タイプがあります。

- 施設
  - バスルーム
    - 性別
      - 女性
      - 男性
      - ファミリー
  - エレベーター

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エスカレーター
- 階段
- 部屋
- ドア
- 壁
- 廊下
- アクセスできないスペース
- 壁
- ウィンドウ

- 安全
  - 除細動器
  - 消火器
  - 応急手当

- サービス
  - ATM
  - 電力
  - 更衣室
  - WiFi

- エリア
  - 煙
  - 休憩所

- 家具
  - 椅子
  - テーブル
  - シェルフ
  - 受信箱

GeoJSON マップファイルの処理

GeoJSON マップファイルの処理には、マップからのデータの解析と、その情報の敷地スペース管理テーブルへのインポートが含まれます。このプロセスを使用すると、各変更を手動で入力することなく、スペースをセットアップしたり、敷地の一括変更を更新したりできます。

始める前に
必要なロール：facilities_admin

このタスクについて
ファイルを適切に処理するには:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エリアファイルをマップセットに含め、適切な命名規則 (-area-geom-) に従います
- *facilities.management.fvw.geojson.space.area.parsing*プロパティを true に設定する

手順

1. 移動先 すべて > スペース管理 > 敷地.
2. 敷地の名前をクリックします。
3. [施設マップセット] 関連リストをクリックすると、この敷地に関連付けられているすべてのマップセットが表示されます。
4. 解析するマップセットの名前をクリックします。
   そのマップセットに関連付けられているすべてのファイルが添付ファイルとして表示されます。
5. [マップファイルの処理] 関連リンクをクリックします。
   読み取られ、解析 (処理) されるすべてのファイルが表示されます。
6. [**Preview**] をクリックします。
   作成されるすべてのスペースの概要が表示されます。

プロセスマップファイルのサマリー

フィールド	説明
サマリー	追加または廃止される各スペースの合計 (建物、レベル、スペース)
施設スペースの作成	
機能タイプ	作成されるすべてのタイプのスペース
クラス名	
作成中	作成される各スペースタイプの合計量。
既存の	各スペースタイプの既存の量。
無視	作成されない各スペースタイプの量。
アイコン作成	
アイコン	この敷地内に含まれるすべてのアイコンの名前。
ラベルを解析中	この敷地内に含まれるすべてのアイコンの解析ラベル。
作成中	この敷地に作成されるアイコンタイプの合計数。
既存の	この敷地内に既に存在するアイコンタイプの合計数。

7. プロセスマップセットの概要を注意深く確認し、スペースの追加と無視が適切かどうかを確認します。
   概要が意味をなさない場合は、[fm_facility_feature] 表を参照してください。
8. [プロセス] をクリックします。
   マップファイルが処理されると、作成されたすべてのスペースの概要が表示されます。

顧客が作成したマップ

マップの作成は、まず敷地を追加し、次に建物、フロア、その他のスペースを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースロールアップ計算

設備サービス管理 アプリケーションは、スペース階層の下位レベルから上位レベルに占有率、エリア、および使用状況の情報をロールアップできます。ロールアップは、「占有可能」として指定されたスペースに適用されます。そのスペースの占有値は、その上のレベルにロールアップされます。

施設スペースレコードのチェックボックスをオンにすると、占有可能スペースが指定されます。[現在の占有率] フィールドと [占有率] フィールドは、[占有可能] オプションに依存しています。ロールアップ計算は、スクリプトインクルードで変更されます。

占有可能な選択されたフィールドと依存フィールド

ロールアップされる値は次のとおりです。

- 駐屯
- 最大占有率
- 割り当て可能面積

占有率の計算は、現在の占有率と最大占有率の値に基づいて行われます。

敷地の追加または編集

敷地は組織スペースの最上位レベルを表し、建物とマップ セットが含まれます。詳細には、場所、マネージャー、総面積、使用可能面積が含まれます。占有率と使用率のメトリクスは、これらの詳細を使用して計算されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > スペース管理 > 敷地.
2. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
敷地を手動で追加するには	○ [**New**] をクリックします。
マップセットを使用して敷地を追加するには	○ GeoJSON マップファイルの処理
敷地の詳細を編集するには	○ 編集する敷地の名前をクリックします。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

敷地フォーム

フィールド	説明
名前	敷地のわかりやすい名前を入力します。
管理担当者	敷地を管理する従業員を選択します。
場所	場所階層から選択します。
総面積	敷地の合計床面積。使用できないスペースまたは除外された領域が含まれます。
利用可能面積	敷地の合計利用可能面積。使用できないスペースまたは除外された領域を除外します。
割り当て可能面積	スペースのロールアップ計算を示します。「スペースロールアップ計算」を参照してください。
面積単位	スペースサイズの定義に使用する単位 (平方フィートまたは平方メートル) を選択します。
現在の占有状況	現在スペースに関連付けられているユーザーの数を表示します。計算は、関連ユーザー [m2m_fm_user_to_space] テーブルのビジネスルールを使用して生成されます。
最大占有率	このスペースのユーザーの最大キャパシティを入力します。この値はレポート用です。
占有率 (%)	合計床面積の占有率。
デフォルトの敷地	オンにすると、この敷地が会社の主要な場所であることを示します。
メモ	この敷地に関するメモまたはコメント。

自動翻訳

4. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
敷地を追加するには	○ [**Submit** (送信)] を選択します。
敷地の詳細を更新するには	○ **[Update** (更新)] をクリックします。

関連トピック

スペースロールアップ計算

建物の追加または編集

建物は一意の名前で敷地に割り当てられ、フロアまたはレベル、場所、および使用率のしきい値が含まれています。

始める前に

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > スペース管理 > 建物.
2. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
建物を追加するには	○ [**New**] をクリックします。
建物の詳細を編集するには	○ 編集する建物の名前をクリックします。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

建物フォーム

フィールド	説明
名前	この建物にわかりやすい名前を入力します。
敷地	この建物がある敷地を選択します。
フロア	建物のフロア数を入力します。
場所	この建物の場所を選択します。組織管理で場所を定義します。フロアレベルではなく、住所で定義されている場所を選択することをお勧めします。フロアは 設備サービス管理 で個別に定義されます。
割り当て可能面積	ユーザーにアサイン可能な建物のエリアのみを表示します。
利用可能面積	スペースの作成に利用できる建物のエリアのみを入力します。
総面積	使用不可能なスペースとアサイン不可能なスペースを含む、建物の合計面積を入力します。
面積単位	スペースサイズの定義に使用する単位 (平方フィートまたは平方メートル) を選択します。 **注:** ロールアップ計算が正しく機能するには、すべてのスペースに割り当てられた 面積単位 が一貫している必要があります。「スペースロールアップ計算」を参照してください。
現在の占有状況	現在スペースに関連付けられているユーザーの数を表示します。計算は、関連ユーザー [m2m_fm_user_to_space] テーブルのビジネスルールを使用して生成されます。 **注:** このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。
最大占有率	建物の下のスペースからのロールアップ計算に基づいて建物の最大占有率を表示します。 **注:** このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
占有率 (%)	その下のスペースからのロールアップ計算に基づいて、占有されている合計スペースの割合を表示します。 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。
最小使用率	建物の最小利用レベルを定義する数値を入力します。
最大使用率	建物の最大使用率を定義する数値を入力します。

4. [保存] をクリックすると、[関連リンク] セクションが表示されます。
   - フロアプランを表示:クリックすると、選択したフロアのフロアプランが表示されます。
   - 施設スケジュールの表示:クリックすると、施設スケジュールのブラックアウトが作成され、スケジュールされた期間、定義されたエリアで作業が実行されないようにすることができます。
5. 次の 3 つのタブが表示されます。
   - レベル:建物のレベルのリスト。[新規] をクリックしてレベルを作成するか、既存のレベルで編集します。
   - 資産:建物に関連付けられている資産のリスト。[新規] をクリックして資産を作成するか、既存の資産を編集します。
   - 経費ライン:建物の経費ラインのリスト。[新規] をクリックして経費ラインを作成するか、既存の経費ラインをクリックして編集します。
6. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
建物を追加するには	○ [**Submit** (送信)] を選択します。
建物の詳細を更新するには	○ **[Update** (更新)] をクリックします。

フロアまたはレベルの追加または編集

フロアは、スペースを含む構造内のレベルです。建物のフロア、地下室、駐車場のレベル、または屋外エリアにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > スペース管理 > フロア.
2. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
フロアまたはレベルを追加するには	○ [**New**] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	アクション
フロアまたは階の詳細を編集するには	○ 編集するフロアまたはレベルの名前をクリックします。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

レベルフォーム

フィールド	説明
名前	このフロアまたはレベルにわかりやすい名前を入力します。
建物	フロアがある建物を選択します。
主要階	このフロアが建物のメインレベルである場合は、このチェックボックスをオンにします。
略称	フロアのレベルを識別する英数字の文字列を入力します。たとえば、ガレージの場合は「 G 」、3 階の場合は「 3 」と入力します。
割り当て可能面積	ユーザーにアサイン可能なフロアのエリアのみを表示します。
利用可能面積	スペースの作成に利用できるフロアのエリアのみを入力します。
総面積	使用不可能なスペースとアサイン不可能なスペースを含む、フロアの合計面積を入力します。
面積単位	スペースサイズの定義に使用する単位 (平方フィートまたは平方メートル) を選択します。 注: ロールアップ計算が正しく機能するには、すべてのスペースに割り当てられた 面積単位 が一貫している必要があります。「スペースロールアップ計算」を参照してください。
現在の占有状況	現在スペースに関連付けられているユーザーの数を表示します。計算は、関連ユーザー [m2m_fm_user_to_space] テーブルのビジネスルールを使用して生成されます。 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。
最大占有率	フロアの下のスペースからのロールアップ計算に基づいて、フロアの最大占有率を表示します。 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。
占有率 (%)	このフロアの合計スペース占有率を、その下のスペースからのロールアップ計算に基づいて表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。
最小使用率	フロアまたはレベルの最小使用率を定義する数値を入力します。
最大使用率	フロアまたはレベルの最大使用率を定義する数値を入力します。

4. [保存] をクリックすると、[関連リンク] セクションが表示されます。
   - フロアプランを表示:クリックすると、選択したフロアのフロアプランが表示されます。
   - 施設スケジュールの表示:クリックすると、施設スケジュールのブラックアウトが作成され、スケジュールされた期間、定義されたエリアで作業が実行されないようにすることができます。
5. [施設スペース] セクションに、フロアまたは階の一部であるスペースのリストが表示されます。[新規] をクリックして施設スペースを追加するか、編集する施設スペースをクリックします。
6. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
フロアを追加するには	[**Submit** (送信)] を選択します。
フロアの詳細を更新するには	**[Update** (更新)] をクリックします。

スペースの追加または編集

スペースはフロアまたはレベルに割り当てられ、キュービクル、会議室、トイレ、体育館、エレベーター、駐車スペースなどがあります。スペースにはユーザーと資産がアサインされ、最も多くのデータが定義されています。

始める前に
必要なロール：admin

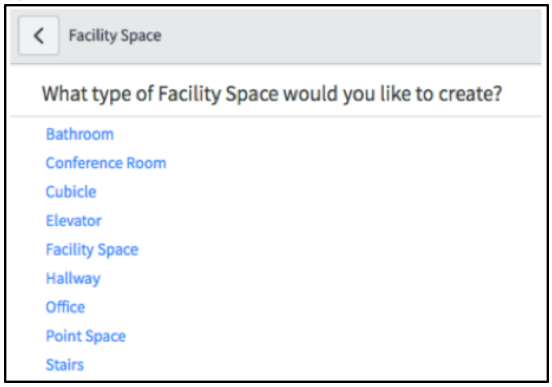
このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > スペース管理 > スペース.
2. 次のオプションのいずれかで続行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	アクション
スペースを追加するには	○ [**New**] をクリックします。[施設スペースインターセプター] ページが表示されます。作成するスペースのタイプを選択します。 
スペースの詳細を編集するには	○ 編集するフロアまたはレベルの名前をクリックします。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

施設スペースフォーム

フィールド	説明
表示名	[名前]、[建物]、および [フロア] エントリに基づいて自動生成されたラベル。 たとえば、 名前 が 1002、 建物 がサンタクララビル 1、 フロア がフロア 1 の場合、表示名は 「サンタクララビル 1 - フロア 1 – 1002」となります。
名前	スペースのわかりやすい名前を入力します。
建物	スペースを定義する建物を選択します。
フロア	スペースを定義するフロアを選択します。
エリア	スペースサイズに関連付けられた値を入力し、[面積単位] フィールド (平方フィートまたは平方メートル) を入力します。
面積単位	スペースサイズの定義に使用する単位 (平方フィートまたは平方メートル) を選択します。 **注:** ロールアップ計算が正しく機能するには、すべてのスペースに割り当てられた面積単位 が一貫している必要があります。「スペースロールアップ計算」を参照してください。
コストセンター	スペースのコストセンターを選択します。コストセンターは IT コスト管理で定義され、コスト管理のアクティベーションが必要です。詳細については、「 コスト管理のアクティブ化 」を参照してください。このフィールドは、チャージバックの理由のための [cmn_cost_center] テーブルへの参照です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
部門	スペースの部門を選択します。部門はユーザー管理で定義されます。このフィールドは [cmn_department] テーブルへの参照です。
ステータス	スペースのステータス (アクティブ、計画済み、メンテナンス、廃止) を選択します。
可用性	スペースの可用性 (空室、一部占有済み、定員に達している、キャパシティ超過、または予約済み) を選択します。 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。
現在の占有状況	現在スペースに関連付けられているユーザーの数を表示します。計算は、関連ユーザー [m2m_fm_user_to_space] テーブルのビジネスルールを使用して生成されます。 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。
最大占有率	このスペースのユーザーの最大キャパシティを入力します。 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。
占有率 (%)	合計スペース占有率を表示します。 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。
占有可能	スペースを占有できる場合は、このチェックボックスをオンにします。「スペースロールアップ計算」を参照してください。

4. [関連ユーザー] および [資産] 関連リストを使用して、ユーザーと資産を表示またはスペースに追加します。
5. [関連部門] 関連リストを使用して、このスペースに関連付けられている部門を表示または追加します。
6. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
スペースを追加するには	○ [**Submit** (送信)] を選択します。
スペースの詳細を更新するには	○ **[Update** (更新)] をクリックします。

ゾーンの追加または編集

ゾーンは、キャンパス、フロア、または建物間で共有できるスペースの論理的な集合です。ゾーンの例としては、Chiller 4 ゾーン、ゲスト Wi-Fi ゾーン、AC 1 ゾーン、電源回路 3 ゾーンなどがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ゾーンに制限はありません。キャンパスや建物を横断することができます。さらに、スペースは 1 つ以上のゾーンに属することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > スペース管理 > ゾーン.
2. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
ゾーンを追加するには	[**New**] をクリックします。
ゾーンの詳細を編集するには	編集するゾーンの名前をクリックします。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

施設ゾーンフォーム

フィールド	説明
名前	このゾーンのわかりやすい名前を入力します。
簡単な説明	このゾーンにわかりやすい名前を付けます。

4. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
ゾーンを追加するには	[**Submit** (送信)] を選択します。
ゾーンの詳細を更新するには	**[Update** (更新)] をクリックします。

敷地の削除

敷地自体を削除する前に、敷地にアサインされているすべての建物を削除します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > スペース管理 > 敷地.
2. 削除する敷地の名前をクリックします。
3. [削除] をクリックします。

> **注:** 敷地に建物が定義されている場合は、それらの建物を識別する警告ボックスが表示されます。敷地を削除する前に建物を削除してください。

建物を削除する

建物を削除する前に、建物に定義されているフロアまたはレベルを削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
建物自体を削除する前に、建物内のすべてのフロアを削除する必要があります。
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > スペース管理 > 建物.
2. 削除する建物の名前をクリックします。
3. [削除] をクリックします。
   建物にフロアが定義されている場合は、警告ボックスが開き、フロアが特定されます。建物を削除する前にフロアを削除してください。

フロアまたは階を削除する

フロアを削除する前に、そのフロアに定義されているスペースをすべて削除する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > スペース管理 > フロア.
2. 削除するフロアの名前をクリックします。
3. [削除] をクリックします。
   建物に関連付けられている資産がある場合は、警告ボックスが開きます。[削除] をクリックすると、関連する資産が削除されます。

スペースを削除する

削除するスペースに他のスペースが関連付けられていない限り、スペースは任意のフロアまたは別のスペースから削除できます。たとえば、複数のオフィスを含むスペースを削除する場合は、親スペースを削除する前にそれらのスペースを削除する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > スペース管理 > スペース.
2. 削除するスペースの名前をクリックします。
3. [削除] をクリックします。
   スペースにアセットが関連付けられている場合、またはスペースが別のスペースに関連付けられている場合は、警告ボックスが開きます。[削除] をクリックすると、関連する資産またはスペースが削除されます。

ゾーンの削除

ゾーンを削除すると、関連する資産またはスペースも削除されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > スペース管理 > ゾーン.
2. 削除するゾーンの名前をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [削除] をクリックします。

> 注: スペースにアセットが関連付けられている場合、またはスペースが別のスペースに関連付けられている場合は、警告ボックスが開きます。[削除] をクリックすると、関連する資産またはスペースが削除されます。

変換を実行してデータを更新する

変換を実行すると、レコードから .xls ファイルに情報がエクスポートされます。そのデータは、ServiceNow スペース管理アプリケーションにインポートできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デモデータには、変換マップの例が含まれています。本番前インスタンスにデモデータをロードし、敷地に移動して、 **Westfield Valley Fair** の敷地を選択します。[Westfield**Valley Fair V262-259**] マップ セットを開きます。例として **westfield_transform_example.xls** ファイルを使用します。敷地を処理してから、変換を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > 変換の実行.
2. 最初に [作成] をクリックしてインポートセットをロードします。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

既存のインポートセットテーブルを作成または追加

オプション	説明
インポートセットテーブル	選択肢は、作成テーブルまたは既存のテーブルです。
ラベル	新しいテーブルのラベルを入力します。 注: このフィールドは、選択されている [テーブルを作成] オプションによって異なります。
名前	名前は、入力した ラベル から自動的に生成されます。 注: このフィールドは、選択されている [テーブルを作成] オプションによって異なります。
インポートセットテーブル	保存されたすべてのインポートセットテーブルがリストに一覧表示されます。 注: このフィールドは、選択されている [既存のテーブル] オプションによって異なります。
インポート元	選択肢はファイルまたはデータソースです。
ファイル	ファイルの場所を参照します。 注: このフィールドは、選択されている [ファイル] オプションによって異なります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
シート番号	変換に使用されるシート番号を識別します。 注: このフィールドは、選択されている [ファイル] オプションによって異なります。
ヘッダー行	変換ファイルのヘッダー行として使用される行番号を識別します。 注: このフィールドは、選択されている [ファイル] オプションによって異なります。
データソース	すべてのデータソースがリストに一覧表示されます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. [変換の実行] をクリックします。
6. [**Transform** (変換)] をクリックします。
   すべてのスペースは、変換マップのスペース詳細からスペース管理に入力されます。
7. 移動先 スペース管理 > スペース
8. すべてのスペースの詳細を確認して、すべての追加の詳細がインポートされたことを確認します。

変換マップ

変換マップは、他のソースからのスペースまたはスペースの詳細をスペース管理アプリケーションに追加できる.xlsファイルです。

変換マップは、フロアとスペースで別々に実行する必要があります。一意のスペースは、建物名、フロア、スペース名の組み合わせに基づいて識別され、変換マップに含める必要があります。

便宜上、 ServiceNow には 2 つの変換マップが用意されています。

- imp_facilities_data
- imp_facilities_level_data

手順については、「変換を実行してデータを更新する」を参照してください。

施設移動管理

従業員とマネージャーは、シングルユーザーの移動を要求できます。施設スタッフのメンバーは、エンタープライズ移動ツールを使用して、複数の人、資産/CI、および部門が関与する大規模な移動シナリオを計画および実行できます。

施設移動管理アプリケーションは、次の点で組織にメリットをもたらします。

- 要求から実行までの移動プロセスを簡素化します
- 不要な移動を回避することでコストを削減
- スペースリソースの可視化の向上により、移動計画を簡素化します。
- 進行中の移動に関するレポートとインサイトを提供
- 移動プロセス全体におけるコミュニケーションと調整の改善により、サービスデリバリを改善

注: この機能は、新規のお客様には提供されなくなりました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

施設の移動要求

従業員とマネージャーの両方が移動を要求すると、その移動を完了するためのタスクのワークフローが開始されます。どのユーザーも、施設カタログから移動要求を送信できます。施設スタッフロールを持つユーザーは、移動要求フォームを直接使用して施設要求を作成および更新することもできます。

施設の移動管理は次のように機能します。

1. ServiceNowアドミニストレーターは、組織のニーズと要件に応じて施設移動管理アプリケーションをアクティブ化して構成します。
2. 施設アドミニストレーターは、組織の敷地を作成し、そこに含まれるスペースと資産を構成します。
3. ユーザーは、移動するユーザーの名前、移動元の場所、移動先の場所への移動など、施設の移動要求を送信します。
4. 移動ワークフローはタスクを作成し、移動要求のステータスを更新します。
5. 施設スタッフメンバーは、移動要求を実行するために必要なタスクを実行します。
6. ワークフローの終了スクリプトが実行され、ユーザーの場所と、移動が要求されたすべてのアサーションの場所が更新されます。

施設カタログから移動要求を作成する

ユーザーは、施設カタログのカテゴリから選択して移動要求を送信できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ファシリティカタログ.
2. [スペース管理] カテゴリを選択します。
3. 移動要求のサブカテゴリを選択します。
4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

> **注:** 一部の要求フォームには、ここで説明するすべてのフィールドが含まれていない場合があります。詳細については、「 フォーム 」を参照してください。

施設カタログ移動要求フォーム

フィールド	説明
要求者	この要求を送信したユーザーの名前。
移動するユーザー	別のユーザーの代わりにこの要求を開く場合は、名前を選択します。
移動元の場所	ユーザーの現在の場所。
移動先の場所	ユーザーの新しい場所。
要求された移動日	移動要求を実行する日付を選択します。
追加コメント	施設スタッフが知っておくべき重要と思われる移動に関する追加情報を入力します。
オプション	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
セキュリティバッジ更新	移動先のユーザーが場所へのアクセスを変更する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。
ボックス	ユーザーが移動前に輸送箱の配送を要求する場合は、このチェックボックスをオンにします。
資産を移動	移動先のユーザーが資産と一緒に移動する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。
移動する資産	資産の検索を絞り込むのに役立つフィルタリングと条件のステートメントを提供します。資産を [選択した資産] リストに移動します。 注: このフィールドは、[資産を移動] チェックボックスがオンになっているかどうかによって異なります。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

移動要求フォームを使用した移動要求の作成

施設スタッフメンバーは、移動要求フォームを使用して移動要求を作成できます。

始める前に
必要なロール:facilities_read

このタスクについて
CI を移動要求に関連付けると、施設チームが移動で影響を受けるサービスまたは資産を把握するのに役立ちます。このフォームを使用して、移動要求に関する追加のコメントと作業メモを含めることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 施設の移動 > 要求 > 新規作成.

2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

移動要求フォームのフィールド

フィールド	説明
番号	移動要求レコードを識別する自動生成番号。
優先度	この要求の重要性を説明する優先度。デフォルトでは、すべての要求は **4-Low** に設定されています。
移動日付	移動要求を実行する日付を選択します。
状況	この要求がどの作業ステージにあるかを記述する状態。デフォルトでは、すべての要求は [オープン] に設定されています。
開始日時	要求が開かれた日時で自動入力されます。
アサイン先グループ	エージェントが要求にアサインされているグループを選択します。使用しているサービスマネジメントアプリケーションに関連付けられているアサイン先グループのみを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [施設管理構成] 画面で [ディスパッチキューを使用] オプションを選択した場合、ディスパッチャーロールを持つユーザーのみがこのフィールドを編集できます。[**Use the dispatch queue**] オプションを選択しなかった場合は、[Basic] ロールと [Initiator] ロールを持つユーザーを除くすべてのユーザーがこのフィールドを編集できます。
要求者	要求者の名前。
アサイン先	要求をアサインするエージェントを選択します。すでにアサイン先グループを選択している場合は、そのグループに属するエージェントのみを選択できます。インスタンスでメール通知が有効になっている場合、要求レコードを保存すると、組み込みのメール通知によりこのユーザーにメールが自動的に送信されます。 注: ○ [施設管理構成] 画面で [ディスパッチキューを使用] オプションを選択した場合、ディスパッチャーおよびエージェントのロールを持つユーザーのみがこのフィールドを編集できます。[**Use the dispatch queue**] オプションを選択しなかった場合は、[Basic] ロールと [Initiator] ロールを持つユーザーを除くすべてのユーザーがこのフィールドを編集できます。 ○ アサイン先グループを選択し、作業を新しいユーザーにアサインする場合は、[アサイン先] の横にある参照ルックアップ アイコンをクリックし、[新規] をクリックしてユーザーを作成します。ただし、[ユーザー管理] > [グループ] に移動して、要求をアサインする前にユーザーをアサイン先グループに追加する必要があることに注意してください。
テンプレート	[必須]この要求の実行に使用されるワークフローテンプレート。
簡単な説明	[必須] 要求の簡単な要約。オプションで、検索ナレッジアイコンをクリックすると、この製品モデル、計画、または CI に関連するナレッジベースの記事を表示できます。そうすることで、この要求を送信する理由に関連するソリューションが得られる可能性があります。
移動詳細	
移動するユーザー	別のユーザーの代わりにこの要求を開く場合は、名前を選択します。
移動元の場所	ユーザーの移動元の場所。
移動先の場所	ユーザーの移動先の場所。
要求された移動日	移動要求を実行する日付を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ボックス	ユーザーが移動前に輸送箱の配送を要求する場合は、このチェックボックスをオンにします。
セキュリティバッジ更新	移動先のユーザーが場所へのアクセスを変更する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。
資産を移動	移動先のユーザーが資産と一緒に移動する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。
作業メモ	
説明	要求の詳細な説明。説明は常に送信者に表示されます。したがって、別のユーザーが送信した要求の説明を追加または変更すると、ユーザーは変更内容を確認できます。
作業メモ	要求フォームにアクセスできるユーザー間で共有する追加のメモ。サービスカタログを使用して要求を送信したユーザーは、作業メモを見ることができません。

注: アサイン先グループを指定し、ユーザーテーブルにないユーザーに作業をアサインするには、[アサイン先] フィールドの虫眼鏡アイコンをクリックします。次に、[新規] をクリックして、ユーザーレコードを作成します。ただし、新しいユーザーは認識されません。

3. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
移動要求を自分にアサインするには	[自分にアサイン] をクリックします。
ワークフローを開始するには	[作業準備完了] をクリックします。
ワークフローを開始せずにフォームを保存するには	**[Save** (保存)] をクリックします。

施設移動要求テンプレート

施設スタッフは、施設カタログにテンプレートを追加して、ユーザーが要求タイプのサブカテゴリから選択できるようにします。

社内移動

施設チームは、エンタープライズ移動を使用して、大規模または複雑な従業員の移動要求をサポートする移動シナリオを計画および実行します。

施設エンタープライズの移動プロセスは次のとおりです。

1. 施設アドミニストレーターは、移動計画ツールを使用して、可能性のある移動のシナリオを作成します。
   - 施設アドミニストレーターは、各シナリオに委任者と移動グループをアサインします。
   - 施設アドミニストレーターはシナリオを確認し、実行するシナリオを選択します。
2. 委任者は、割り当てられた移動シナリオにアクセスし、ユーザーをシートにアサインします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 施設スタッフメンバーは、企業移動ワークフローを通じて移動を実行し、促進します。
   - ステータスの変更は、UI アクションと、facilities_admin または move_admin からの必要な承認を含むワークフローによって処理されます。

注: サービス管理ワークフローは、顧客固有のプロセスに合わせて編集できます。

引越計画ツール

移動計画ツールには、敷地別およびフロア別の合計占有率が表示されます。施設および移動アドミニストレーターは、移動の計画中にシナリオに対してユーザーを追加または削除できます。ユーザーのグループは、部門 (sys_userレコードの部門) または直属のマネージャー (sys_userレコードのマネージャー) によって選択され、移動されます。

移動計画ツールには、企業の移動計画に役立つ 3 つのタブも含まれています。

計画立案ツールのタブを移動

タブ	説明
シナリオ	• シナリオの作成または変更 • 表示している敷地を変更 • 現在の収容人数を表示
計画	• 移動先グループの選択方法を選択します (部門別またはマネージャー別) • グループを選択し、マップ上でそのグループに色を塗ります
表示	• セグメントの表示方法を選択 • 建物とフロアを非表示にする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移動計画立案ツール

社内移動シナリオ

移動シナリオは、施設チームが移動が他の移動と関連してどのような意味を持つかを確認するために使用します。複数のシナリオを作成できます。

予測可用性では、選択したシナリオ (オンまたはオフの現在のレベル) の予定されている座席変更が考慮されます。

移動シナリオの計画

施設アドミニストレーターは、大規模な移動を計画および実行するときに移動シナリオを作成します。ユーザーがシナリオに追加されると、move_detailレコードが作成されます。これらのレコードには、sys_user、移動先フロア、移動先建物への参照など、特定の個人の潜在的な移動に関するすべての情報が含まれています。

始める前に

必要なロール:move_agent または facilities_staff

手順

1. 移動先 すべて > 社内移動 > 移動計画立案ツール.

2. [新しいシナリオを作成] をクリックします。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

社内移動シナリオ

フィールド	説明
名前	シナリオの名前を入力します。
メモ	施設スタッフが知っておくべき重要と思われる移動に関する追加情報を入力します。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

5. 右側のペインの [シナリオ] タブで、この移動が適用される敷地を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

選択した敷地の合計占有率は、部門またはマネージャーに割り当てられているシートの数を示す棒グラフのフロアごとに表示されます。空いているシートの合計数も表示されます。

6. [計画] タブをクリックし、[ユーザーマネージャー] ビューまたは [ユーザー部門] ビューを選択します。

   注: ユーザー部門とは、そこに座っているユーザー(sys_user)の部門を指します。スペースがアサインされている部門は表示されません。

7. フロアの棒グラフでマネージャーまたは部門を選択します。
8. いずれかのフロアでハイライト表示されたセグメントをクリックします。
9. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

シナリオフォームにユーザーを追加

フィールド	説明
移動先建物	従業員の移動先の建物。 注: 建物またはフロアが指定されていない場合、ユーザーはラウンジに移動します。
移動先レベル	従業員の移動先のフロア。
グループを移動	移動を計画しているグループの名前を入力します。 注: グループを識別する一意の名前を使用します。[送信] をクリックすると、グループ名が保存され、再び使用できるようになります。
移動委任者	シナリオ内のオープンスペースにユーザーをアサインする責任者。「委任者をアクティブ化する」を参照してください。

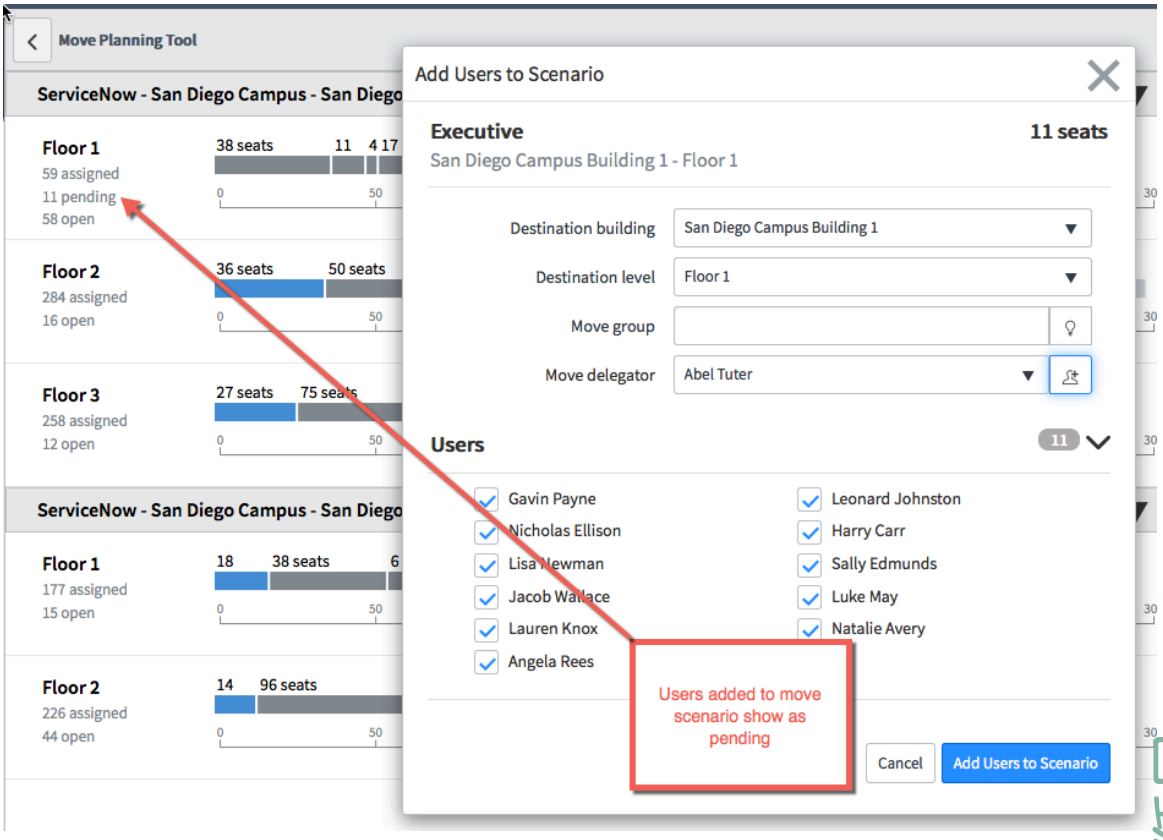
10. このシナリオでユーザーを追加または削除するには、矢印をクリックして [ユーザー] タブを展開します。
11. ユーザーを選択し、[シナリオにユーザーを追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオに追加されたユーザーは、フロアの詳細の保留中のアサインに表示されます。

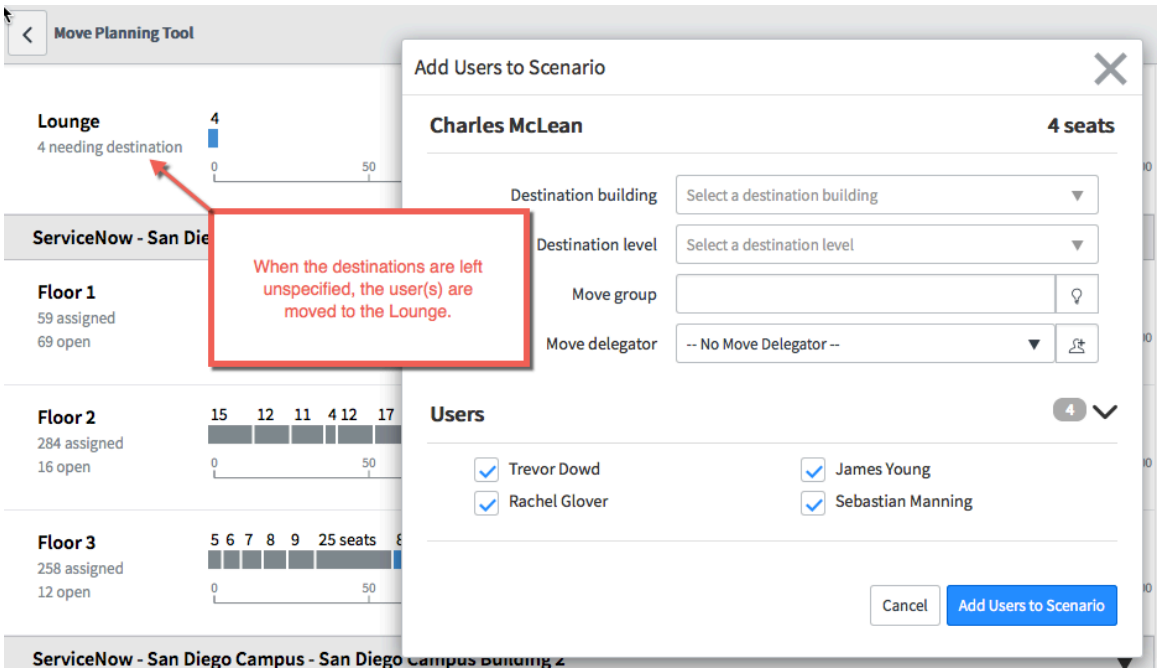
保留中のアサイン



ラウンジ

施設アドミニストレーターが移動先の建物やフロアを指定せずに移動シナリオを設定すると、ユーザーはラウンジに移動されます。

引越計画ツールラウンジ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

委任者をアクティブ化する

委任者は、シナリオのシートにユーザーをアサインします。委任者を有効にすると、[移動の詳細] を使用してシートをアサインするように求めるメール通知要求が送信されます。

始める前に
必要なロール:facilities_staff または move_basic

手順

1. 移動先 すべて > 社内移動 > 社内移動シナリオ.
2. 移動シナリオを選択します。
3. [社内移動委任者] タブをクリックして、委任者のリストを確認します。
4. 必要に応じて委任者を追加または削除します。
5. [委任者のアクティブ化] をクリックします。

移動委任者

施設アドミニストレーターは、ユーザーを場所に割り当てる移動委任者をアサインします。

移動委任者は通常、マネージャーまたはマネージャーによってアサインされたユーザーであり、ユーザーの移動先を決定します。委任者はフロアプランに場所をアサインします。場所は移動シナリオに追加され、移動要求と後続の移動タスクに引き継がれます。

ユーザーをシートにアサイン

委任者は、[移動の詳細] を使用してシートをアサインすることを要求するメール通知を受信します。

始める前に
必要なロール：admin

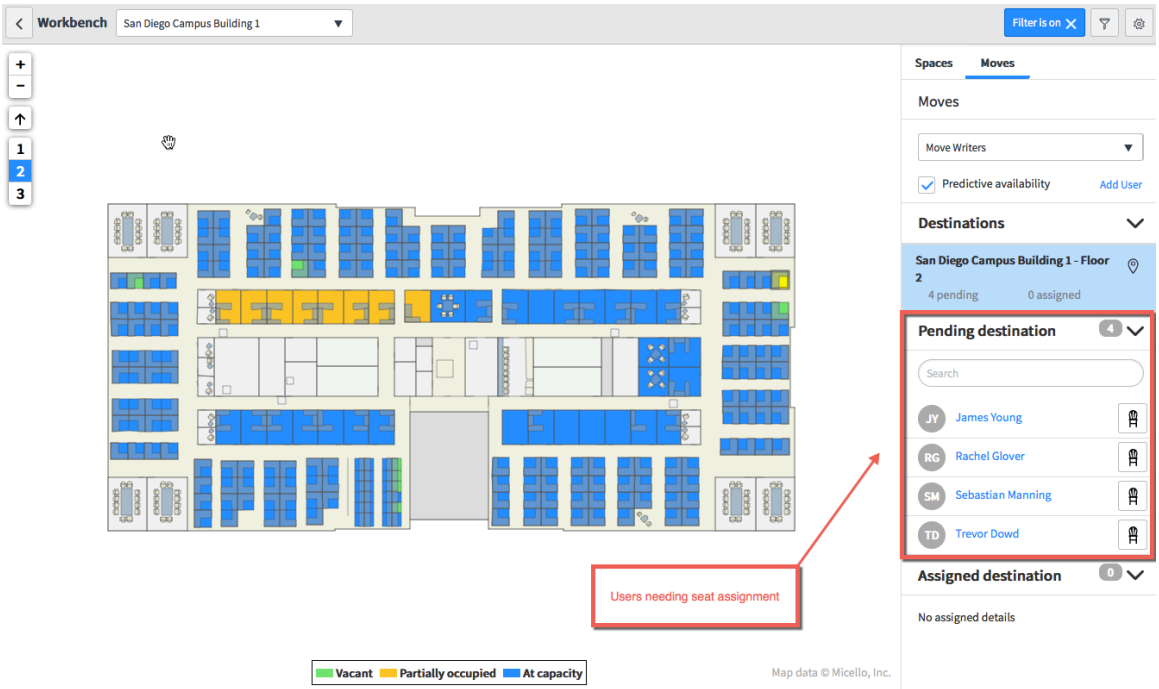
手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > フロアプラン.
2. 右側のペインの [移動] タブで、シナリオを選択します。
3. 処理待ちのアサインがある宛先リンクをクリックします。
   保留中の宛先を持つユーザーがリストされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

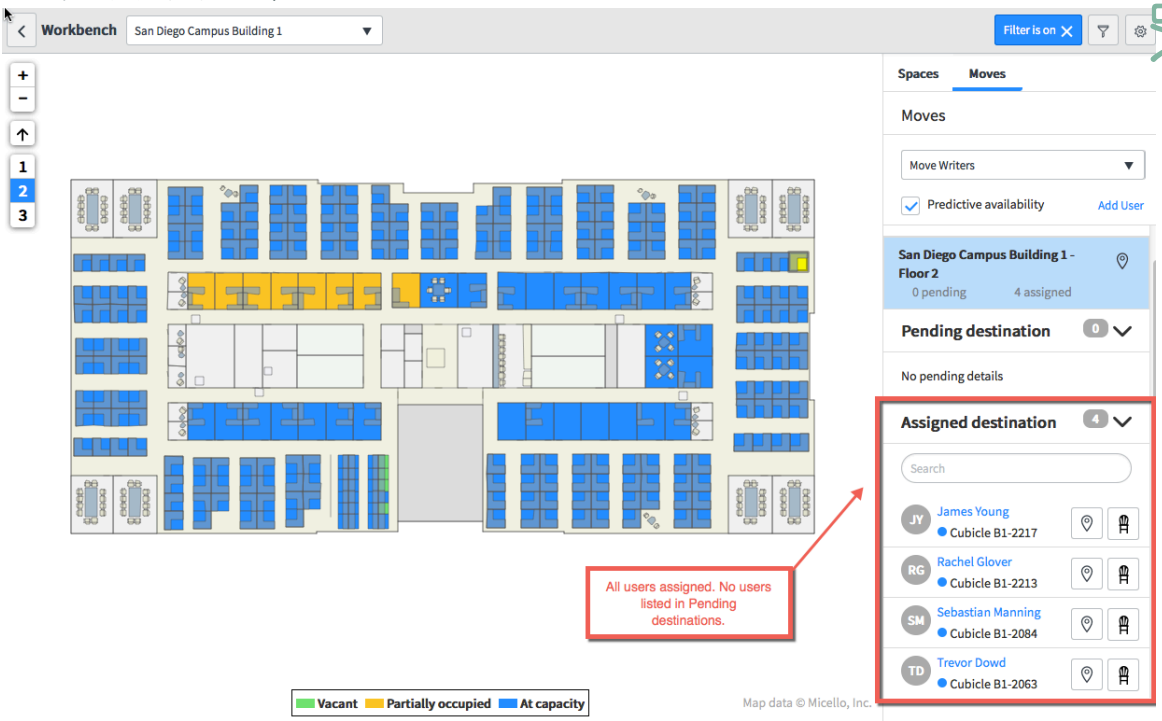
ユーザーの保留中の宛先



4. 名前の横にある アイコンをクリックし、マップ上の移動先スペースをクリックします。
ユーザーと場所が [アサイン済み] 宛先リンクに追加されます。

5. この方法でスペースの割り当てを続行します。
[処理待ち] 宛先リスト内のすべてのユーザーが [アサイン済み] 宛先リストに移動したら、スペースのアサインは完了です。

ユーザーにアサインされたスペース



自動翻訳

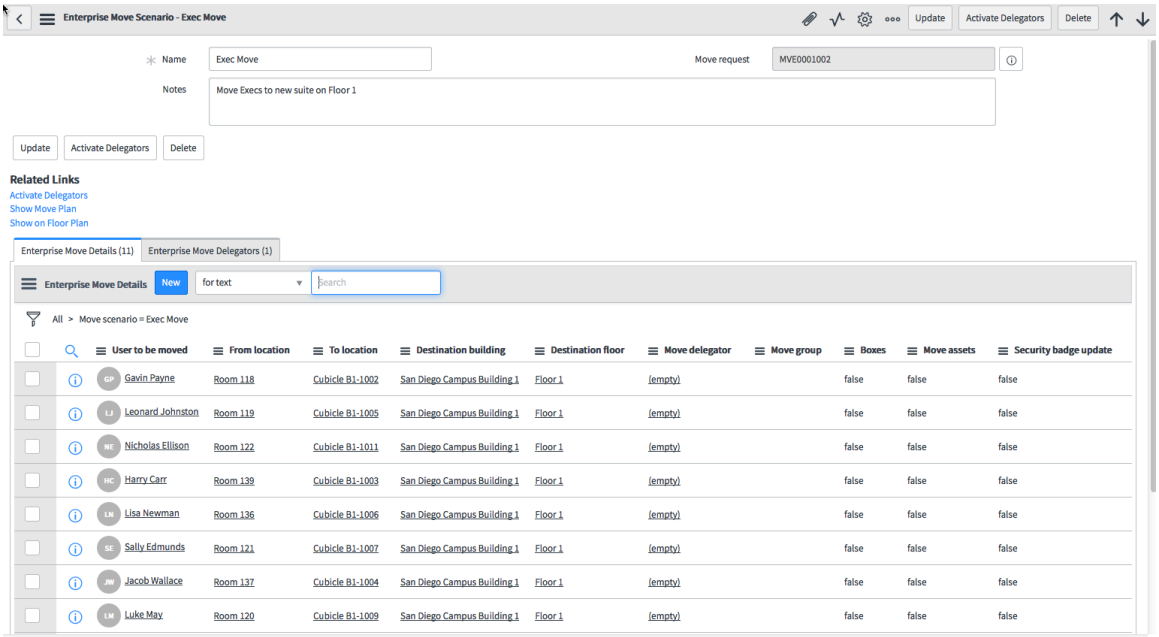
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社内移動詳細

ユーザーがシナリオに追加されると、エンタープライズ移動の詳細が作成されます。移動の詳細には、移動先のフロア、移動先の建物、移動ボックスの必要性、セキュリティバッジの更新など、特定のユーザーの移動に関する情報が含まれています。

重複する詳細を使用することはできません (同じユーザー、シナリオ、およびfrom_location)。同じ移動の詳細が複数のシナリオに存在する可能性があります。リストビューまたはフォームビューから詳細を移動するために更新を行うことができます。

移動の詳細を含む社内移動シナリオ



社内移動要求

エンタープライズ移動要求は、facilities_adminまたはmove_adminからの必要な承認を含むワークフローによって管理されます。ステータスの変更は UI アクションによって処理されます。

エンタープライズ移動タスク

移動を実行するには、すべてのユーザーの移動先の場所を完了する必要があります。移動タスクは、要求フォームのチェックボックスに基づいています。

- タイプごとに 1 つのタスク:
  - ユーザーと資産を移動
  - セキュリティバッジを更新
- ユーザーのグループまたはウェーブは一度に移動できます。移動が一定期間にわたって実行され、異なるグループが異なる時間に異なるグループを移動する場合に便利です。
- 移動するユーザーごとに 1 つ。実際のユーザーの動きを詳細に追跡するのに役立ちます。
- ユーザー移動タスクがクローズされると、ユーザーとその資産の場所が更新されます。

インタラクティブな施設マップ

ワークベンチやフロアプランなどのインタラクティブな施設マップは、キャンパスレベルの階層を提供し、施設要求の追跡とスペース管理を改善します。組織内の意思決定者は、組織のニーズをサポートするためにスペースを追跡、管理、分析でき、ユーザーは他のユーザーや資産を見つけることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: この機能は、新規のお客様には提供されなくなりました。

インタラクティブな施設マップには、次の利点があります。

- ワークベンチでは、施設要求の正確な場所が敷地マップに表示されるため、施設チームはユーザーが問題が発生した場所を正確に把握できます。
- マップは組織内のすべてのユーザーが利用できるため、ユーザーはマップ上のユーザーやスペースを検索できます。
- 各要求の構成アイテム (CI) は、インフラストラクチャ内の影響を受けるアイテムを識別します。
- 影響を受けるスペースは、ゾーンにサービスを提供する機器の建設やメンテナンスなど、特定のアクションによってゾーンが作成されたときに確認できます。
- レポートおよび財務用のキャパシティメトリクス (総スペース、使用可能スペース、アサイン可能スペース、占有可能スペース) を使用してスペースを定義します。

マップフィルター

ユーザーはマップをフィルタリングして、さまざまなスペースの色付け方法を決定できます。

マップフィルターには次の 2 つのタイプがあります。

- 簡易フィルター:条件に基づいてスペースをすばやくハイライト表示できます。
- 保存済みフィルター:簡易フィルターでサポートされていない条件に基づいてスペースを強調表示する場合は、高度なフィルターを使用できます。

簡易フィルター

ワークベンチとフロアプランでは、簡易フィルターを使用できます。

シンプルなフィルターを使用すると、条件に基づいてスペースをすばやく強調表示できます。

ワークベンチで、フィルターアイコン をクリックします。

簡易フィルター選択

カテゴリ	オプション
スペースの表示	• すべての選択を解除 • [fm_spaces] を拡張または含むテーブルから照会されたスペースを一覧表示します。
可用性	
色を表示する基準：	• なし • 部門 • 可用性
部門	[fm_m2m_department_to_space] を拡張または包含するテーブルから照会された部門を一覧表示します。
ゾーン	[fm_m2m_space_to_zone] を拡張または含むテーブルからクエリーされたゾーンを一覧表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

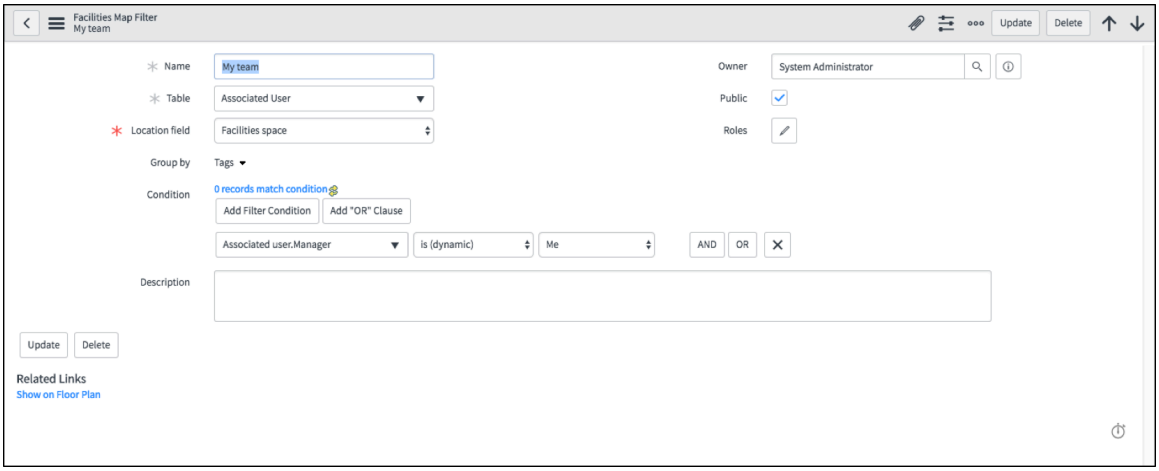
自動翻訳

保存済みフィルター

保存されたフィルターを使用すると、簡易フィルターでサポートされていない条件に基づいてスペースを強調表示する場合に高度なフィルタリングが可能になります。

マップ上のすべてのプリンターを表示するフィルターを設定し、そのフィルターを他のユーザーと共有できます。プライベートフィルターは、他のユーザーと共有せずに保存できます。

施設マップフィルター



でのマップフィルターの作成 設備サービス管理

すばやく簡単に認識できるように、マップ上のスペースを強調表示するカスタムフィルターを作成します。場所が定義されているマッピング可能なスペース (fm_space)、資産、関連ユーザー、CI、またはタスクに対してカスタムフィルターを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > スペース管理 > マップ設定 > フィルター.
2. [新規] または既存のマップ フィルターをクリックします。
3. フォームを入力または編集します。
   [マップフィルター] フォーム

フィールド	説明
名前	マップフィルターの一意の名前。
テーブル	マップフィルターが情報にアクセスしているテーブル。
場所フィールド	テーブルが場所に関連付けられていない場合に選択されたテーブルのフィールド。 注: 選択したテーブルによって、表示されるフィールドが決まります。選択したテーブルから任意のフィールドにドット連結できます。
グループ	マップフィルターがグループ化するフィールド。このグループに基づいて、一致する各スペースに色を付けることができます。 たとえば、施設スペース [fm_space] テーブルから可用性ステータス別にグループ化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 選択したテーブルによって、表示されるフィールドが決まります。選択したテーブルから任意のフィールドにドット連結できます。
条件	マップフィルターを定義する条件。選択したテーブルによって、使用可能な条件が決まります。
公開	他のユーザーはフィルターを使用できます。
ロール	このフィルターをワークベンチに表示するために必要なロール。
説明	マップフィルターの説明。

4. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

次のタスク
フィルターを作成したら、[フロアプランに表示] 関連リンクをクリックして、マップ上にマップフィルターを表示します。

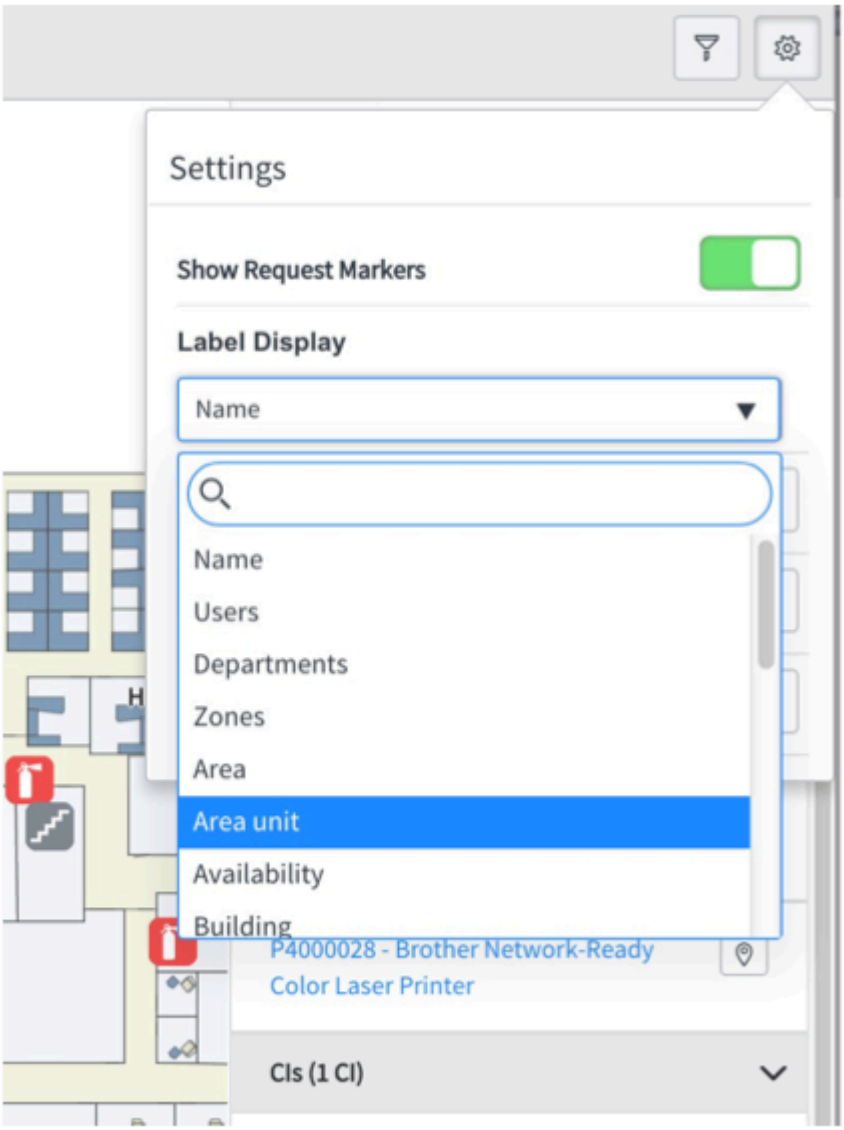
拡張ラベル

拡張ラベルを使用すると、エンドユーザーはマッピング可能なスペース (fm_space) の情報をスペースラベルとして表示できます。ユーザーは、入室者名、部門名、またはその他のカスタムフィールドをデフォルトのラベルとして表示することを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張ラベル



インタラクティブマップのラベルセレクターは、カスタムのユーザー定義フィールドを含むfm_space上のすべてのフィールドをユーザーに提供するため、任意の情報をラベルにすることができます。fm_spaceに加えて、次の 2 つの特別な情報が表示されます。

- fm_m2m_user_to_spaceテーブルに基づいてスペースに割り当てられたSys_users
- fm_m2m_department_to_spaceテーブルに基づいてスペースにアサインされた部門

マップ設定

マップ設定により、施設スタッフまたはユーザーはフロアプランの外観を選択できます。

モバイルインターフェイスでのスペースまたはユーザーの検索

モバイルインターフェイスで組織内の会議室、オフィス、キュービクル、または別の従業員をすばやく検索します。

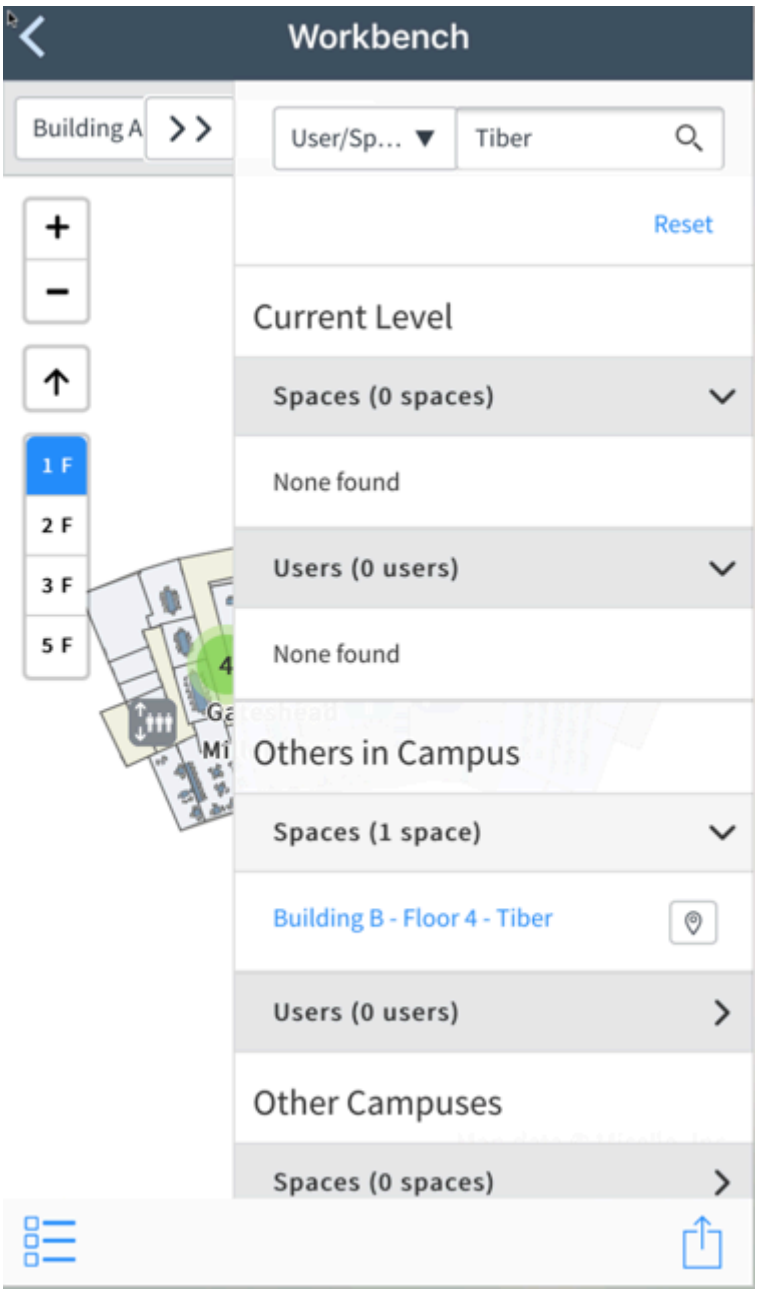
始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ‹‹ アイコンアイコンをタップして、サイドタブを展開します。
2. [スペース] タブの [ユーザー/スペース] 検索 フィールドに検索条件を入力し、[戻る] をタップします。
   一致するユーザーとスペースは、現在のレベル、敷地、およびその他の敷地別に一覧表示されます。



3. 次のいずれかのオプションを実行します。

結果	アクション
スペースまたはユーザーの詳細を表示するには	スペースまたはユーザーのリンクをタップします。
フロアプランのスペースまたはユーザーの場所を確認するには	ユーザーまたはスペースのリンクの横にある アイコンをタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スペースまたはユーザーを検索

組織内のすべてのユーザーが、ロールに関係なく、他のユーザーやスペースを検索できます。結果は、現在のレベルまたはフロア、現在の敷地、およびその他の敷地の順に並べられます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて

手順

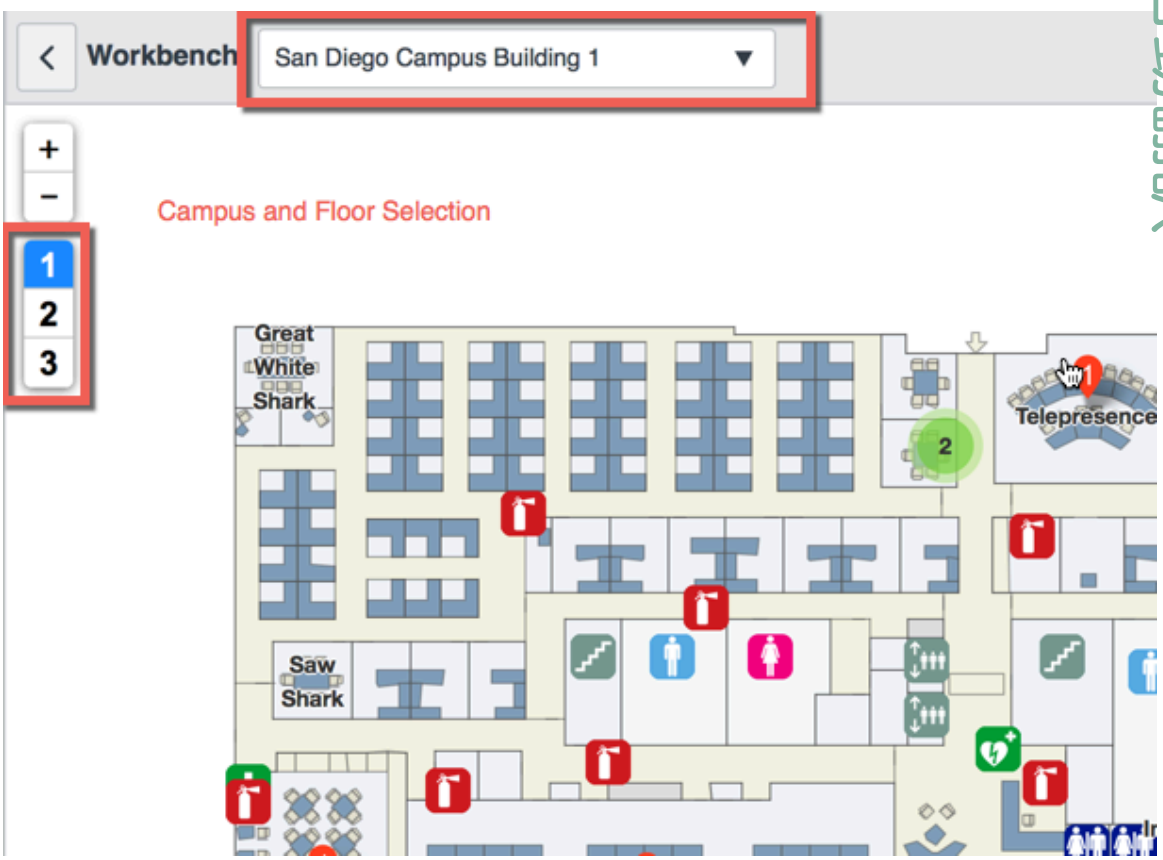
1. 次のいずれかのオプションを実行します。

ユーザーのタイプ	アクション
ユーザー	移動先 セルフサービス > フロアパン.
施設ロール	移動先 施設 > ワークベンチ.

2. 検索条件ボックスで [ユーザー/スペース] を選択します。

3. 検索結果を絞り込むために、敷地、建物、およびフロア番号を選択して検索することができます。

> 注: 施設アドミニストレーターは、返される検索結果の数を設定します。「施設ビジュアル化ワークベンチ構成」を参照してください。



4. [スペース] タブで、検索フィールドにユーザーの名前またはスペース名を入力します。

5. Enter キーを押して検索条件を送信します。
検索結果は次の順序で返されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 現在のレベル
- 敷地内のその他
- 他の敷地

6. 次のいずれかのオプションを実行します。

結果	アクション
スペースまたはユーザーの詳細を表示するには	スペースまたはユーザーのリンクをクリックします。 そのユーザーまたはスペースの詳細が別のフォームで開きます。 注: 場所がスペースの場合、ユーザーと施設スタッフは部屋情報から施設要求を作成できます。「フロアプランからの施設要求の作成」を参照してください。
フロアプランのスペースまたはユーザーの場所を確認するには	固定アイコンをクリックすると アイコン (ユーザーまたはスペースのリンクの横)

資産または CI を検索

組織内のすべてのユーザーが、ロールに関係なく、資産と CI を検索できます。結果は、現在のレベルまたはフロア、現在の敷地、およびその他の敷地の順に並べられます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

手順

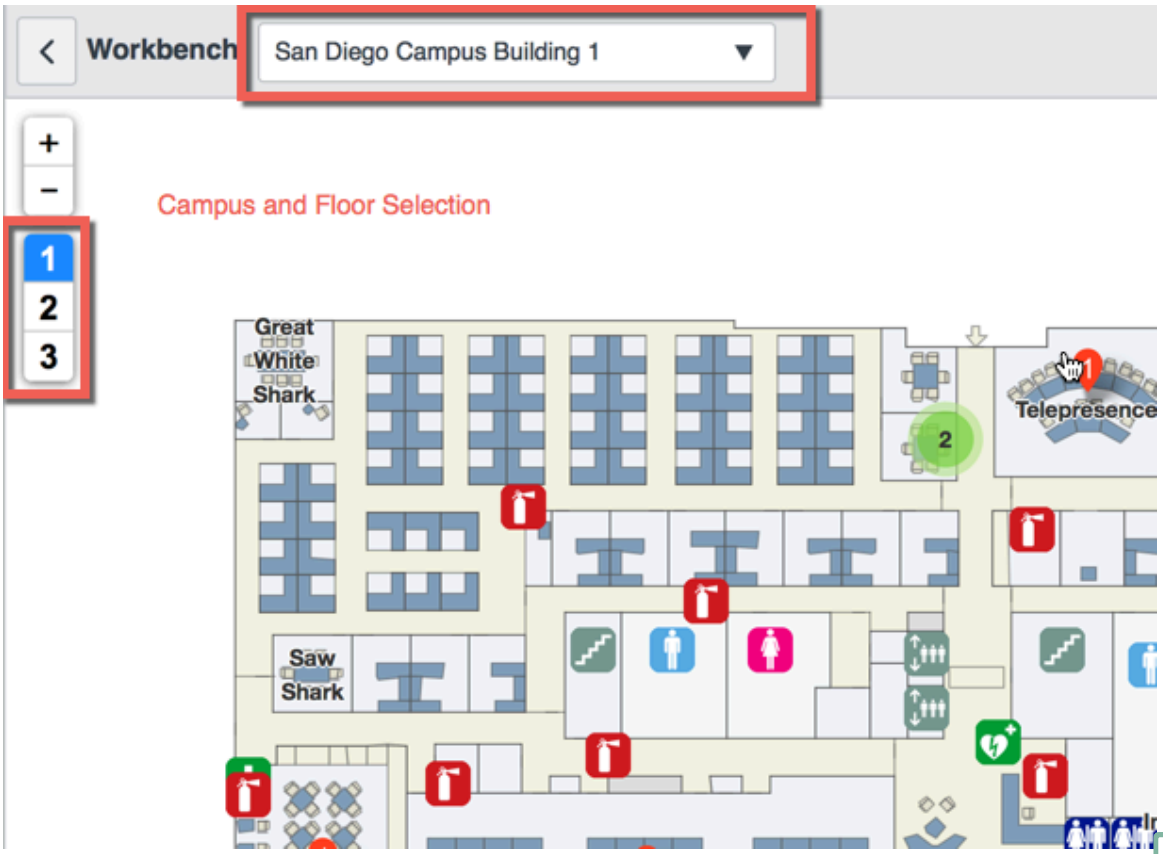
1. 次のいずれかのオプションを実行します。

ユーザーのタイプ	アクション
ユーザー	移動先 セルフサービス > フロアパン.
施設ロール	移動先 施設 > ワークベンチ.

2. 検索条件ボックスで [資産/CI] を選択します。
3. 検索結果を絞り込むために、敷地、建物、およびフロア番号を選択して検索することができます。

注: 施設アドミニストレーターは、返される検索結果の数を設定します。「施設ビジュアル化ワークベンチ構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [スペース] タブで、検索フィールドに資産または CI を入力します。
5. Enter キーを押して検索条件を送信します。
   検索結果は次の順序で返されます。
   - 現在のレベル
   - 敷地内のその他
   - 他の敷地
6. 次のいずれかのオプションを実行します。

結果	アクション
資産または CI の詳細を表示する	資産または CI のリンクをクリックします。 その資産または CI の詳細が別のフォームで開きます。
フロアプラン上の資産または CI の場所を確認する	資産または CI のリンクの横にある アイコンをクリックします。

マップ上に任意のタスクを表示

タスクから拡張されたカスタムテーブルは、インタラクティブマップ上で作成、表示、および管理できます。タスクの [場所] フィールドは、マッピング可能なスペース (fm_space) である必要があります。タスクの一部のロケーションフィールドには、fm_spaceの使用を許可しない参照修飾子が含まれている場合があります。

始める前に
必要なロール:レコードを編集、作成、削除するfacilities_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タスクの場所がマッピング可能 (fm_space) であることを確認します。
- 場所フィールドの参照修飾子でfm_spaceが許可されていることを確認します。

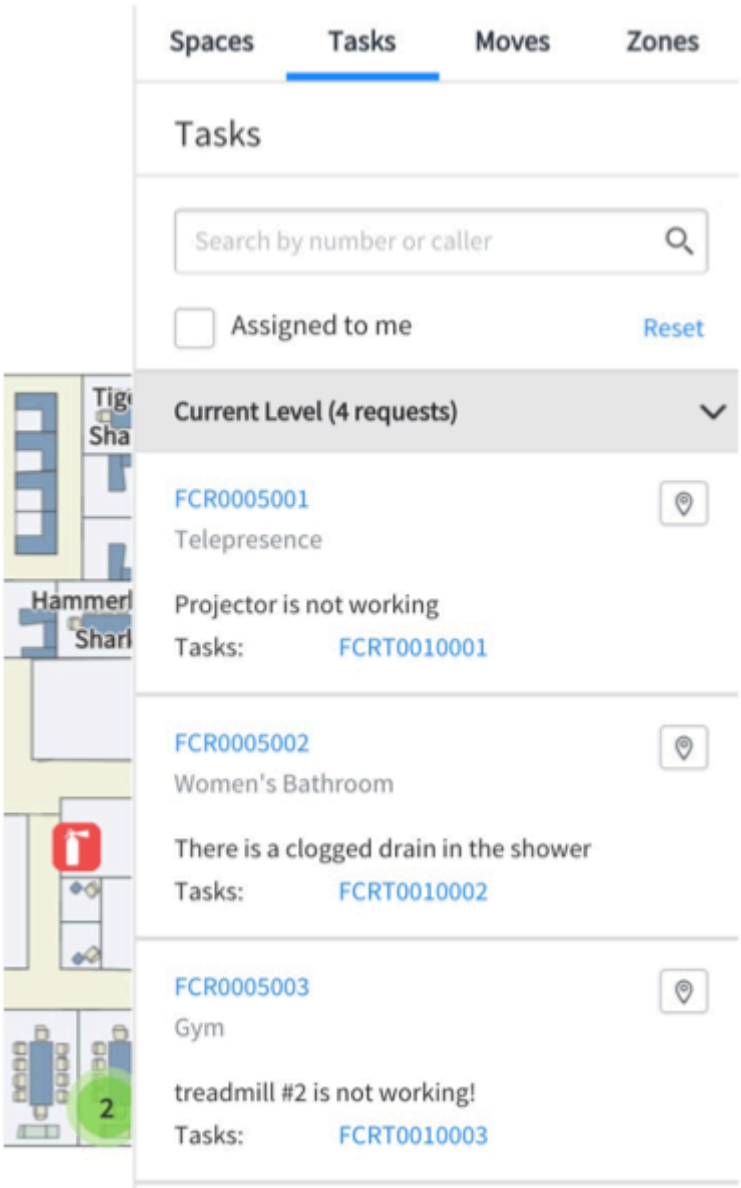
手順

1. 移動先 すべて > 施設 > ワークベンチ構成 > マップ タスク
2. [**New**] をクリックします。
   タスクを拡張するすべてのアイテムが利用可能です。
3. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
タスクをマップに表示するには	[タスクを表示] を true に設定します
マップでタスクを非表示にするには	[タスクを表示] を [false] に設定します

これらのタスクは、マップの [タスク] タブに表示されます。

[タスク] タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

施設フロアプラン

ユーザーはフロアプランを使用して、他のユーザー、スペース、資産を検索します。ユーザーは、フロアプランの任意のスペースから施設要求を作成することもできます。

フロアプランは次のように使用します。

1. ServiceNowアドミニストレーターは、組織のニーズと要件に従って施設フロアプランをアクティブ化して構成します。
2. 施設アドミニストレーターは、組織の敷地を作成し、そこに含まれるスペースと資産を構成します。
3. ユーザーが施設要求と移動要求を送信すると、それらの要求場所がフロアプランにタグ付けされます。
4. ユーザーはフィルターを設定して、特定のスペース、ユーザー、資産を表示できます。
5. アドミニストレーターは、ワークベンチから施設要求を認定します。これは、施設タスクをアサインできるように、要求内の情報が完全であることを確認するプロセスです。
6. アドミニストレーターは、要求を、要求が完了する前に実行する必要があるタスクに整理し、それらのタスクをディスパッチします。
7. 施設スタッフメンバーは、要求を満たすために必要なタスクを実行します。
8. アサインされた施設スタッフメンバーはタスクをクローズし、要求をクローズすることができます。

フロアプランからの施設要求の作成

組織内のすべてのユーザーが、施設アドミン [facilities_admin] がフロアプランビューで有効にした施設要求を作成できます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 次のいずれかのオプションを実行します。

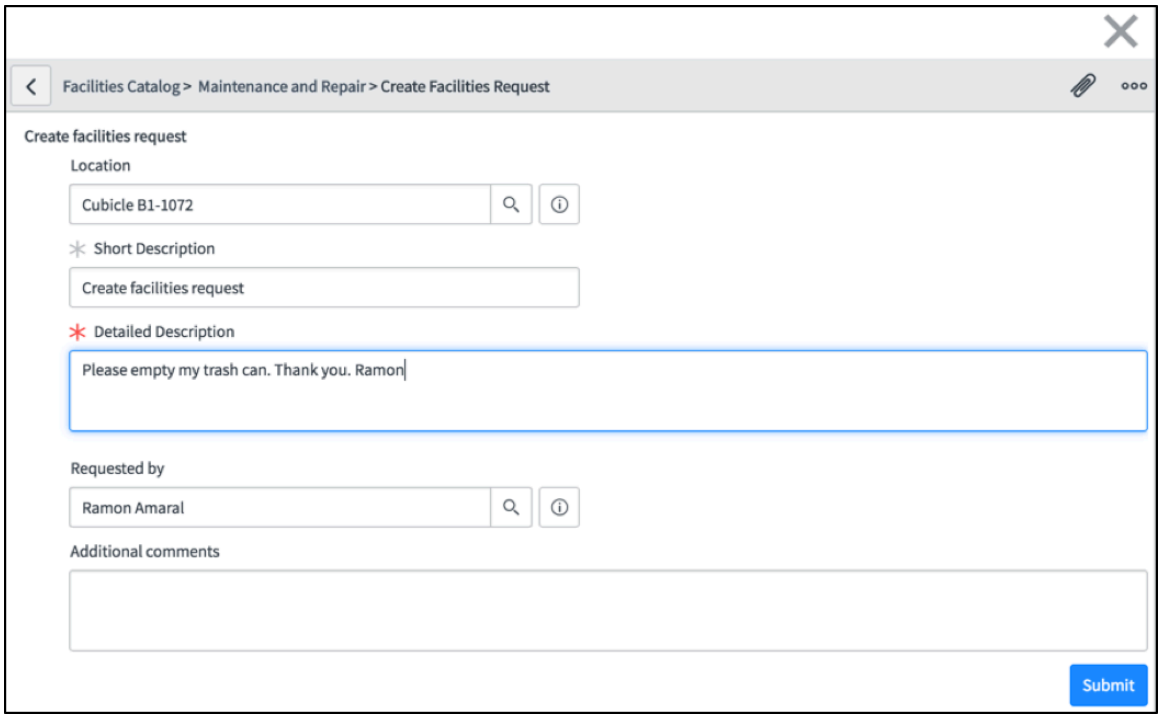
選択肢	アクション
スペースの場所を検索するには	フロアプランのスペースを検索します。
スペースの場所がわかっている場合	フロアプランのスペースをクリックします。

2. [スペース] タブの [部屋情報の詳細と 関連リンク] セクションで、[施設要求の作成] をクリックします。

   注: スペース リンクを右クリックして、[施設要求の作成] を選択することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[施設要求] フォーム

フィールド	説明
場所	フロアプランからの特定の場所。
簡単な説明	施設要求を要約した簡単な説明を入力します。デフォルトの説明は上書きできます。
詳細な説明	施設要求の詳細な説明を入力します。
要求された購入	要求を行っているユーザーのユーザー名が表示されます。
追加コメント	必要に応じてコメントを追加します。

自動翻訳

3. [送信] をクリックすると、[フロアプラン] フォームが表示されます。

施設ワークベンチ

施設スタッフのメンバーは、ワークベンチを使用してフロアプランを動的に操作します。ユーザーはフロアプランにアクセスでき (ワークベンチはアクセス不可)、そこから他のユーザーやスペースを検索できます。

ワークベンチを次のように使用します。

1. ServiceNowアドミニストレーターは、ニーズと要件に応じて施設可視化ワークベンチアプリケーションをアクティブ化して構成します。
2. 施設アドミニストレーターは、敷地を作成し、そこに含まれるスペースと資産を構成します。
3. ユーザーが施設要求と移動要求を送信すると、それらの要求の場所がワークベンチにタグ付けされます。
4. アドミニストレーターは、ワークベンチから施設要求を認定します。このプロセスでは、要求内の情報が完全であることを確認するため、施設タスクをアサインできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. アドミニストレーターは、要求を、要求が完了する前に実行する必要があるタスクに整理し、それらのタスクをディスパッチします。
6. 施設スタッフメンバーは、要求を満たすために必要なタスクを実行します。
7. アサインされた施設スタッフメンバーはタスクをクローズし、要求をクローズすることができます。

> 注: 設備ワークベンチはモバイルデバイスで利用できますが、機能が制限されています。

移動要求の検索

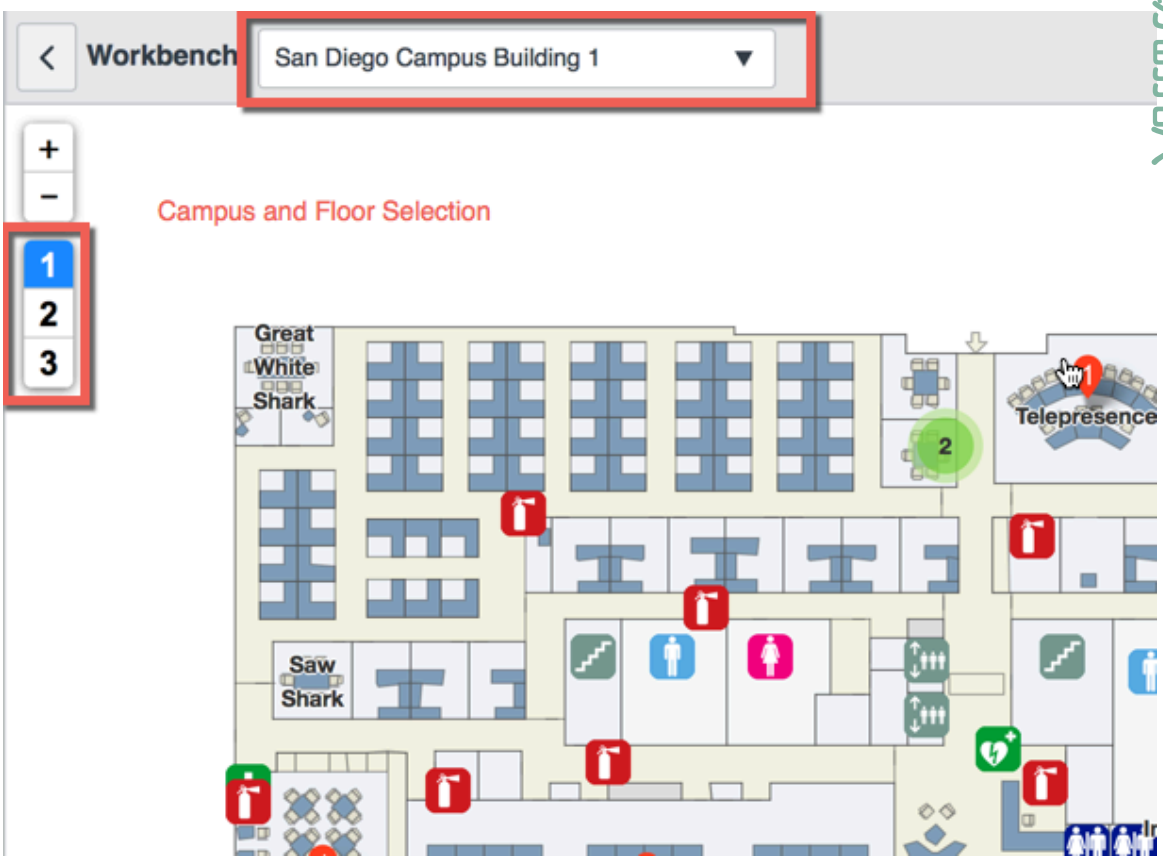
施設および移動スタッフは、ワークベンチ内の [移動] タブから移動要求を検索して管理できます。

始める前に
必要なロール:move_basic

このタスクについて
[移動] タブは、施設移動管理プラグイン (com.snc.facilities_service_automation.move) が有効になっている場合にのみ表示されます。

手順
1. 移動先 すべて > 施設 > ワークベンチ.
2. 検索結果を絞り込むために、敷地、建物、およびフロア番号を選択して検索することができます。

> 注: 施設アドミニストレーターは、返される検索結果の数を設定します。「施設ビジュアル化ワークベンチ構成」を参照してください。



デフォルトでは、施設アドミニストレーターは、選択したレベルのすべての移動要求を右側のペインに表示できます。黄色のピン ( ) は、フロアプランの要求場所を示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
自分に割り当てられているすべての移動要求を表示するには	[自分にアサイン済み] チェックボックスをオンにします。
移動要求を検索するには	a. [移動] タブで、移動要求番号、移動するユーザーの名前、または要求を行ったユーザーの名前を入力します。 b. Enter キーを押して検索条件を送信します。

検索結果は次の順序で返されます。

- 現在のレベル
- 敷地内のその他
- 他の敷地

4. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
移動要求の詳細を表示するには	移動要求番号をクリックします。
[移動元] または [移動先] スペースを編集するには	a. **[From:]** または **[To:]** フィールドの横にある編集 ( ) アイコンをクリックします。 b. フロアプランのスペースをクリックして、その場所を変更します。 c. 保存 ( ) アイコンをクリックします。
フロアプラン上の場所を表示するには	ピン ( ) アイコンをクリックします。

自動翻訳

施設要求を検索

施設アドミニストレーターは、ワークベンチ内の [要求] タブから要求を検索して管理できます。

始める前に

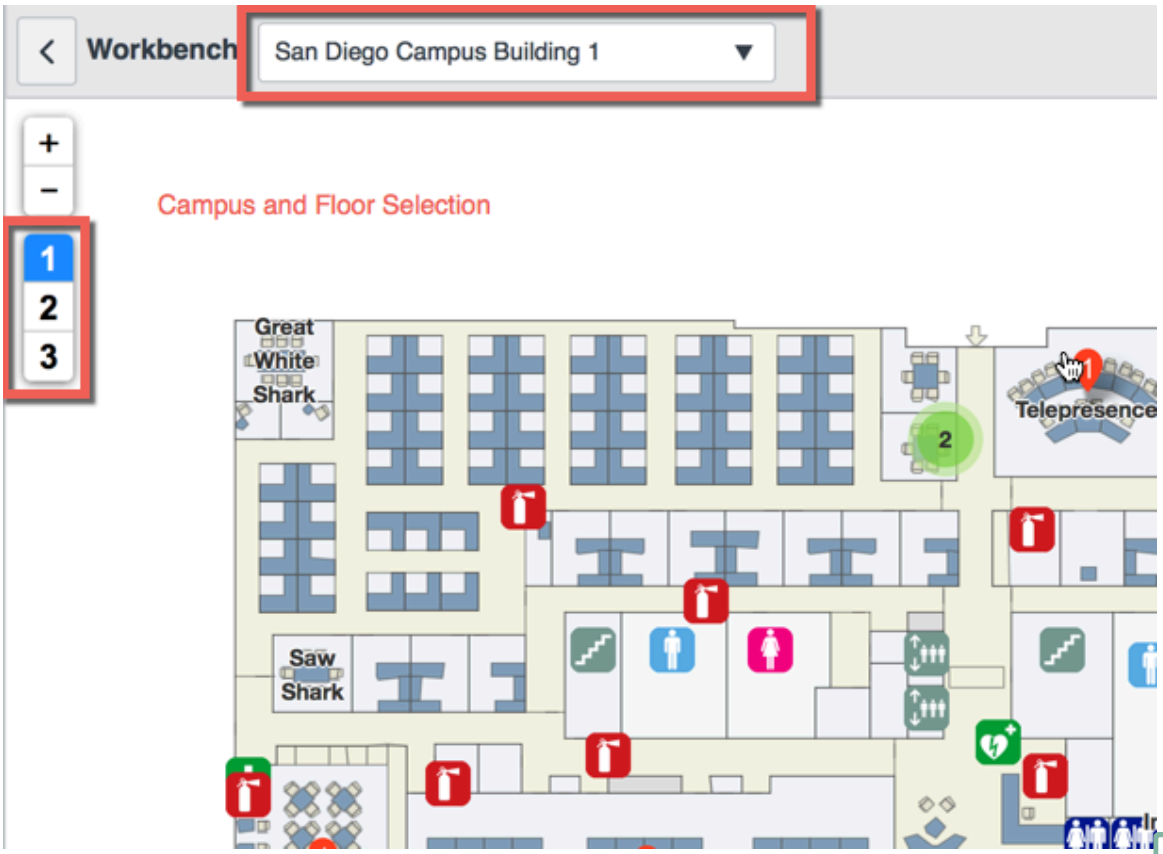
必要なロール:施設アドミン

手順

1. 移動先 すべて > 施設 > ワークベンチ.
2. 検索結果を絞り込むために、敷地、建物、およびフロア番号を選択して検索することができます。

> 注: 施設アドミニストレーターは、返される検索結果の数を設定します。「施設ビジュアル化ワークベンチ構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



デフォルトでは、施設アドミニストレーターは、選択したレベルのすべての要求を右側のペインに表示できます。赤色のピン ( ) は、フロアプラン上のそれらの要求を示します。

3. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
自分にアサインされたすべての要求を表示するには	[自分にアサイン済み] チェックボックスをオンにします。
要求を検索するには	**a.** [要求] タブで、要求を行った要求番号またはユーザーの名前を入力します。 **b.** Enter キーを押して検索条件を送信します。

検索結果は次の順序で返されます。

- 現在のレベル
- 敷地内のその他
- 他の敷地

4. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
要求の詳細を表示するには	要求番号をクリックします。
要求に関連付けられたタスクを表示するには	要求の下にあるタスク番号をクリックします。
フロアプラン上の場所を表示するには	ピン (

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ゾーンの編集

施設アドミニストレーターとスタッフは、ワークベンチ内の[ゾーン]タブから既存のゾーンを編集できます。

始める前に

必要なロール:facilities_staff

手順

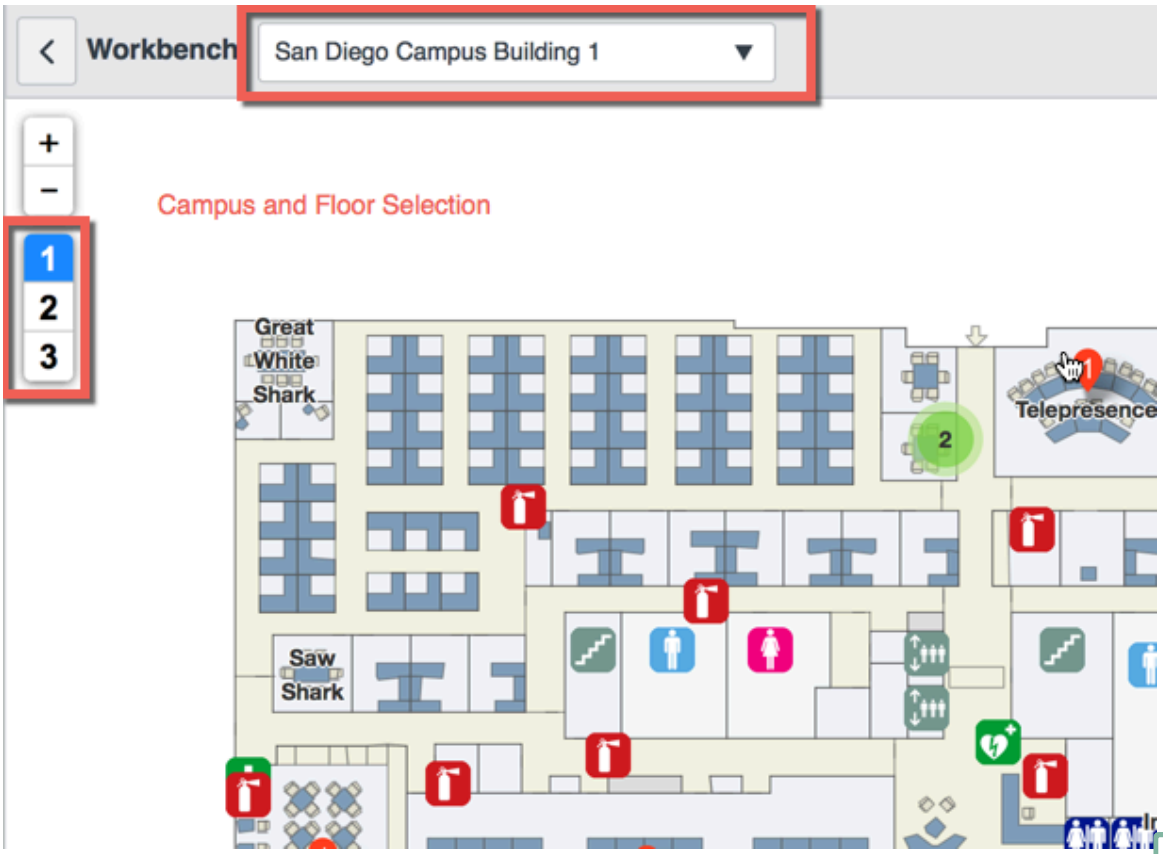
1. 移動先 すべて > 施設 > ワークベンチ.
2. [Zones] タブで、[**Edit**] をクリックします。
3. 選択リストからゾーンを選択します。
   そのゾーンに属するスペースは、フロアプランに表示され、青色で強調表示されます。
4. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
ゾーンからスペースを削除するには	ゾーン内のスペースをクリックします。 注: スペースが赤に変わり、更新が適用されると削除されることを示します。
ゾーンにスペースを追加するには	ゾーン外のスペースをクリックします。 注: スペースが緑色に変わり、更新が適用されると追加されることを示します。

5. ゾーンを編集しながら、他のフロア、建物、および敷地を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 編集が完了したら、[編集を適用] をクリックします。

サービス管理アプリケーションでの要求管理

エージェントは、要求を解決して送信者に対応するときに、要求レコードに定期的にアクセスします。また、組み込みのレポートにアクセスして、SM アプリケーションのアクティブまたは未アサインの要求数などの情報を表示することもできます。

要求の作成

要求は、ユーザーに付与されたロールに基づいてさまざまな方法で作成されます。部門管理者は、従業員とは異なる方法で要求を作成できます。

カタログを使用して要求を作成する

カタログにはいくつかの異なるカテゴリが用意されているため、ユーザーは自分の要求に密接に関連するカテゴリを選択できます。

手順

1. フィールドサービスカタログを開きます。
2. 表示されたカテゴリから選択します。
3. 必要に応じて、サブカテゴリを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

> **注:** 各カタログには異なるフィールドを表示できます。サービス管理カタログを選択したときに表示されるフィールドのリストは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログフィールド

フィールド	説明
依頼者	この要求を送信したユーザーの名前。別のユーザーの代わりにこの要求を開く場合は、新しい名前を選択します。
場所	この要求の場所。
優先度	この要求の重要性を説明する優先度。
簡単な説明	要求の簡単な要約。
詳細な説明	要求の詳細な説明。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

   注: カタログフィールドが要求フォームに表示されない場合は、フォームを設定して変数または変数セットを追加できます。

受信メール・アクションを使用して要求を作成する

SM アプリケーションの構成画面で機能が有効になっている限り、受信メールの情報から要求を自動的に作成または更新できます。メールは、該当する受信メール・アクションの基準で定義されたメールボックスにも送信されます。

アプリケーション構成画面で **[Requests can be created and updated by inbound email]** (要求を受信メールで作成および更新する) オプションを選択して機能を有効にすると、ベースシステムで使用可能な SM アプリケーションに対して 3 つの受信メール・アクションを利用できます。これらの受信メール・アクションは、SM アプリケーションクリエーターを使用して作成された新しいアプリケーションでも利用できます。

関連トピック

メール通知/SMS 通知

受信メールアクション

受信メールから要求を作成する

SM アプリケーションの構成画面で機能が有効になっている限り、受信メールの情報から要求を自動的に作成できます。メールは、該当する受信メール・アクションの基準で定義されたメールボックスにも送信されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムポリシー > メール > 受信アクション.
2. 受信メールアクションを選択します。
   たとえば、[作業指示書を作成] などです。
   受信メール・アクションレコードが開き、受信メール・アクションをトリガーするデフォルトの条件が表示されます。

   [アクション] の基準で定義されたメールリストにメールが送信されると、次の情報を含む要求が作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [受付手段] が [メール] に設定されます。
- 新しく作成された sm_order ベースのアイテムについて、メールの送信者 (見つかった場合) が **[opened_by]** フィールドと [問い合わせユーザー] フィールドに入力されます。
- メールの件名が [簡単な説明] フィールドに入力されます。
- メール本文が [説明] フィールドに入力されます。
- メール送信者の会社 ([送信者] -> [会社]) が、[会社] フィールドに入力されます。
- メール送信者の場所 ([送信者] -> [場所]) が、[場所] フィールドに入力されます。
- メール全体が [作業メモ] フィールドにコピーされます。

3. メールアクションをそのまま使用することも、組織のニーズを満たすように変更することもできます。

転送受信メールから要求を作成する

SM アプリケーションの構成画面で機能が有効になっている限り、転送受信メールの情報から要求を自動的に作成できます。メールは、該当する受信メール・アクションの基準で定義されたメールボックスにも送信されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムポリシー > メール > 受信アクション.
2. **[Create [application name] Request (Forwarded)]** ([アプリケーション名] の作成要求 (転送)) という名前の受信メール・アクションを選択します。
   転送受信メール・アクションレコードが開き、受信メール・アクションをトリガーするデフォルトの条件が表示されます。

   [アクション] の基準で定義されたメールリストにメールが転送されると、次の情報を含む要求が作成されます。
   - [受付手段] が [メール] に設定されます。
   - 新しく作成された sm_order ベースのアイテムについて、メールの送信者 (見つかった場合) が **[opened_by]** フィールドと [問い合わせユーザー] フィールドに入力されます。
   - メールの件名が [簡単な説明] フィールドに入力されます。
   - メール本文が [説明] フィールドに入力されます。
   - メール送信者の会社 ([送信者] -> [会社]) が、[会社] フィールドに入力されます。
   - メール送信者の場所 ([送信者] -> [場所]) が、[場所] フィールドに入力されます。
   - メール全体が [作業メモ] フィールドにコピーされます。
3. メールアクションをそのまま使用することも、組織のニーズを満たすように変更することもできます。

受信メールからの要求を更新する

SM アプリケーションの構成画面で機能が有効になっている限り、受信メールの返信情報から要求を自動的に更新できます。メールは、該当する受信メール・アクションの基準で定義されたメールボックスにも送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムポリシー > メール > 受信アクション.
2. **[Update [application name] Request]** ([アプリケーション名] の更新要求) という名前の受信メール・アクションに移動し、その [名前] をクリックします。
   更新受信メール・アクションレコードが開き、受信メール・アクションをトリガーするデフォルトの条件が表示されます。

   メールアクションの基準で定義されたメールリストでメールの返信が受信されると、関連付けられた要求が開き、更新情報が [作業メモ] フィールドに追加されます。
3. メールアクションをそのまま使用することも、組織のニーズを満たすように変更することもできます。

要求状態

サービスマネジメント要求は、特定のライフサイクルに従い、一連の状態を移動します。これらの状態は、要求レコードの [状態] フィールドに表示されます。

表示される要求状態は、表に示すように、SM アプリケーションによって異なります。

注: [変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、「 状況 要求レコードのフィールドは常に読み取り専用です。

サービスマネジメント要求の状態

都道府県	説明
ドラフト	要求イニシエータは、実行する作業に関する情報を追加します。
検定待ち	イニシエータは要求を完全に記述し、認定者は要求を処理できます。この状態は、次の SM アプリケーションでのみ有効です。 • フィールドサービスマネジメント
認定済み	要求は完全に認定されています。つまり、要求タスクを完了するためのすべての技術情報が追加されましたが、作業は開始されていません。この状態は、次の SM アプリケーションでのみ有効です。 • フィールドサービスマネジメント
承認待ち	情報が完全で承認者がレビューできる場合、その要求は承認の準備ができているとマークされます。この状態は、設備サービス管理アプリケーションに対してのみ有効です。
承認済み	適切な承認者が要求を承認します。この状態は、設備サービス管理アプリケーションに対してのみ有効です。
対応中	作業が開始されました。
完了してクローズ	要求は仕様どおりに完了しました。
未完了でクローズ	要求は仕様どおりに完了できませんでした。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスマネジメント要求の状態 (続く)

都道府県	説明
キャンセル	要求はキャンセルされました。

さらに 状況 フィールドでは、プロセスフローフォーマッターを使用して、各タスクレコードの上部にさまざまな要求タスクステータスが視覚的に表示されます。

注: 構成画面の **[State flows are enabled]** (状態フローが有効) オプションが選択されていない場合、プロセスフローフォーマッタは削除されます。要求とタスクの表に状態を追加した場合、それらの状態は要求フォームに表示されます。

要求承認

SM アプリケーションで要求を承認するということは、要求でタスクの作成とアサインの準備が整っていることを意味します。

[SM アプリケーション]_approver_user ロールを持つユーザーに要求が送信された場合、承認者にはいくつかの選択肢があります。アプリケーションの [構成] 画面で **[Approval is required for new requests]** (新しい要求に承認が必要です) を選択すると、新しく作成された要求は自動的に [承認待ち] 状態に移行します。それ以外の場合、要求は次の構成済み状態に移行します。

要求承認の状態

承認の選択肢	説明
承認済み	要求は承認されています。
却下	要求は認定されておらず、キャンセルされた状態に移行しています。また、次の作業メモが要求に追加されます。 **[SM** アプリケーション] 要求は却下されました。
追加情報が必要	要求に十分な情報が含まれていません。[ドラフト] 状態に戻り、次の作業メモが要求に追加されます。 **[SM** アプリケーション] 要求には、承認のために追加情報が必要です。
複製	別の要求がすでに作業を実行したため、要求は必要ありません。要求は [キャンセル] 状態に移行し、次の作業メモが要求に追加されます。 これは重複した **[SM** アプリケーション] 要求です。

エージェントのアサイン方法

SM アプリケーションの構成画面の設定に応じて、エージェントを手動でアサインするか、自動アサインを使用してアサインすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティブな要求に手動でエージェントをアサインする

サービスマネジメント (Service Management、SM) アプリケーションでアクティブな要求にエージェントをアサインするには、この手順を使用します。

手順

1. 次のいずれかのモジュールに移動します。
   - **[SM** アプリケーション] > オープン：未アサイン 誰もアサインされていない要求のリストに表示されます。
   - **[SM** アプリケーション] > すべての **[SM** アプリケーション] 要求 現在のアサインに関係なく、すべてのオープン要求のリストに表示されます。
2. アサインする要求を開きます。
3. [アサイン先グループ] フィールドに、この種類の要求を処理するグループを入力します。
   使用可能なグループがない場合は、このフィールドを空白のままにします。アサイン先グループを検索するには、[アサイン先グループ] フィールドの横にある参照ルックアップアイコン ( ) をクリックします。

   注: アサイン先グループを選択する必要はありませんが、選択すると、要求をアサインできるユーザーが制限されます。

4. [アサイン先] フィールドに、この要求を処理するエージェントを入力します。
   エージェントを検索するには、[担当者] フィールドの横にあるルックアップアイコン ( ) をクリックします。

   注: 選択されている場合、検索結果のユーザーは、[アサイン先グループ] のユーザーに制限されます。

5. [更新] をクリックします。
   インスタンスに対してメール通知が設定されている場合、アサインされたエージェントにメール通知が自動的に送信されます。

エージェントの自動アサイン

自動アサインが有効になっていて、タスクが [作業準備完了] として認定またはマークされている場合、適切なエージェントがタスクに自動的にアサインされ、[アサイン済み] 状態に移行します。タスクを自動アサインできない場合、ディスパッチャーロールを持つユーザーは、要求またはタスクフォームの値を調整してから、レコードを保存する必要があります。

自動アサイン機能は、サービスマネジメント (Service Management、SM) アプリケーションの構成設定に応じて、要求またはタスクに対して有効にすることができます。

- *[Requests are assigned via auto-assignment]* (要求を自動アサインによりアサイン) オプションが有効な場合、要求は自動的にアサインされます。
- *[Tasks are assigned via auto-assignment]* (タスクを自動アサインによりアサイン) オプションが有効な場合、要求内のタスクは自動的にアサインされます。

評価ベースの基準を使用したエージェントの自動アサイン

場所、スキル、タイムゾーンなどの評価ベースの方法は、構成設定とオプションのプロパティに基づいてエージェントを自動的にアサインするのに役立ちます。計算された評価は、タスクを実行するのに最適なエージェントを決定するために使用されます。

アプリケーションの構成画面で、評価ベースの方法の任意の組み合わせを有効にすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクが作成されると、使用可能なエージェントごとに有効な選択基準の各タイプの評価が計算されます。平均評価が最も高いエージェントが自動アサインで考慮されます。自動アサインの重み付けプロパティの設定については、以下を参照してください。 **[SM** アプリケーション] > アドミニストレーション > プロパティは、評価の計算に含まれます。

これらの値を使用して、組織にとって重要度の高い自動アサインの選択基準に優先度を付けることができます。優先度値は [1, 10] で、1 と 0 の間の係数にする必要があります。つまり、10 は係数 1、5 は係数 0.5 のようになります。重み付けプロパティがエージェントの評価に与える影響の例については、「複数の選択基準を使用したエージェントの自動アサイン」を参照してください。

場所を使用したエージェントの自動アサイン

エージェントは、ユーザーレコードに定義された場所とタスクの場所に基づいて自動的にアサインすることができます。

[エージェントの自動選択では、エージェントの場所が考慮されます] 構成が有効になっている場合、場所による自動アサインをタスクまたは要求主導型の処理環境で実行できます。

タスクが作成されると、エージェントの場所が次の範囲と比較され、各エージェントの場所の評価が決定されます。

場所の評価の計算

エージェントからタスクまでの距離 (マイル)	評価
0 ～ 0.1	1
0.11 ～ 0.5	0.9
0.51 ～ 5	0.7
5.1 ～ 10	0.5
10.1 ～ 20	0.4
20.1 ～ 30	0.3
30.1 ～ 40	0.2
40.1 ～ 100	0.1
100 を超える	0

タスクが [作業準備完了] として認定またはマークされている場合、タスクの場所に最も近いエージェントがタスクで考慮されます。場所のみを考慮するようにアプリケーションが構成されている場合、最も近いエージェントがタスクに自動的にアサインされます。

スキル、タイムゾーン、スケジュールなどの他の選択基準を使用するようにアプリケーションが構成されている場合、すべての選択基準の評価が平均化され、総合評価が最も高いエージェントがタスクに自動的にアサインされます。詳細については、「複数の選択基準を使用したエージェントの自動アサイン」を参照してください。

スキルを使用したエージェントの自動アサイン

エージェントは、エージェントのスキルと、タスクを実行するために必要なスキルに基づいて自動的にアサインできます。を使用したエージェントユーザーレコードへのスキルのアサイン スキル > ユーザー.

[タスクのためのエージェントの自動選択には、スキルが必要です] 構成オプションをアプリケーションについて [すべて] または [いくつかのスキル] に設定する必要がある場合、スキルによる自動アサインをタスクまたは要求主導型の処理環境で実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スキルを含むタスクが、[作業準備完了] として認定またはマークされている場合、各エージェントのスキルとタスクの実行に必要なスキルが比較され、スキル構成オプションに基づいて評価が計算されます。このオプションが [いくつかのスキル] に設定されている場合、スキルに最も近いエージェントがタスクに自動的にアサインされます。このオプションが [すべて] に設定されている場合は、必要なスキルをすべて持っているエージェントだけが考慮されます。タスクを実行するために必要なすべてのスキルを持つエージェントがない場合は自動的にアサインされるものはありません。

エージェントのスキル評価は次のように計算されます。

`Skills_agent / Skills_task`

時期：

- `Skills_agent` は、タスクに必要なスキルと一致する、エージェントが所有するスキルの数です。
- `Skills_task` は、タスクに必要なスキルの合計数です。

たとえば、タスクが 4 つのスキルを必要とし、エージェント A がそれらのうちの 3 つを所有し、エージェント B がそれらのうちの 2 つを所有する場合、次のようになります。

- エージェント A のスキル評価 = 3/4 または 0.75
- エージェント B のスキル評価 = 2/4 または 0.5

場所やタイムゾーンなどの他の選択基準を使用するようにアプリケーションが構成されている場合は、すべての選択基準の評価が平均化され、総合評価が最も高いエージェントがタスクに対して自動的に選択されます。詳細については、「複数の選択基準を使用したエージェントの自動アサイン」を参照してください。

タイムゾーンを使用したエージェントの自動アサイン

エージェントは、ユーザーレコードで定義されたタイムゾーンとタスクのタイムゾーンに基づいて自動的にアサインできます。

[エージェントの自動選択では、タスクのタイムゾーンが考慮されます] 構成オプションをアプリケーションに対して有効にする必要がある場合、タイムゾーンによる自動アサインをタスクまたは要求主導型の処理環境で実行できます。

タスクが [作業準備完了] として認定またはマークされている場合、タスクのタイムゾーンに最も近いタイムゾーンのエージェントがタスクで考慮されます。タイムゾーンのみを考慮するようにアプリケーションが構成されている場合、同じタイムゾーンのエージェントにタスクが自動的にアサインされます。

注: エージェントとタスクのタイムゾーンが正しく設定されていることが重要です。

タスクが作成されると、エージェントは次の式を使用して、タスクとエージェントの両方のタイムゾーンに基づいて評価されます。

`1 - [abs(Task_tz - Agent_tz) ÷ 12]`

各項目の意味は次のとおりです。

- `abs` は、絶対値を計算するための数学関数です。
- `Task_tz` は、タスクのタイムゾーンと GMT の間のオフセットです。
- `Agent_tz` は、エージェントのタイムゾーンと GMT の間のオフセットです。

たとえば、ニューヨーク市 (GMT-4) でタスクが作成され、ロサンゼルス (GMT-7) とフランスのパリ (GMT+1) の 2 つのエージェントがタスクを実行できます。

ロサンゼルスのエージェントの評価は、次のように計算されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1 - abs((-4) - (-7)) ÷ 12 または 0.75

パリのエージェントの評価は、次のように計算されます。

1 - abs((-4) - (+1)) ÷ 12 または 0.58

したがって、タスクの自動アサインがタイムゾーンのみに基づいている場合は、ロサンゼルスのエージェントにアサインされます。

スキルや場所などの他の選択基準を使用するようにアプリケーションが構成されている場合は、すべての選択基準の評価が平均化され、総合評価が最も高いエージェントがタスクに対して自動的に選択されます。詳細については、「複数の選択基準を使用したエージェントの自動アサイン」を参照してください。

時間ベースの基準を使用したエージェントの自動アサイン

スケジュールや優先度アサインなどの時間ベースの方法を使用すると、構成設定とオプションのプロパティに基づいてエージェントを自動的にアサインできます。計算された評価は、タスクを実行するのに最適なエージェントを決定するために使用されます。

アプリケーションの構成画面で、時間ベースの方法の任意の組み合わせを有効にすることができます。

タスクが作成されると、エージェントのスケジュールと、実行されるタスクが評価ベースの基準と組み合わされて、エージェントが自動的にアサインされます。

スケジュールを使用したエージェントの自動アサイン

エージェントは、エージェントまたはタスクスケジュールに基づいて自動的にアサインできます。

[エージェントの自動選択では、エージェントまたはタスクのスケジュールが考慮されます] 構成オプションをアプリケーションに対して有効にする必要がある場合、スケジュールによる自動アサインをタスク主導型の処理環境でのみ実行できます。このオプションをオフにすると、自動アサインにはエージェントの評価のみが使用されます。

タスクが [作業準備完了] として認定またはマークされると、エージェントの評価が評価され、認定されたエージェントのスケジュールがタスクのスケジュールと比較され、最も適したスケジュールを持つエージェントが決定されます。

> **注:** タスクの [期間開始] と [期間終了] の各フィールドに特定のタイムエントリが含まれ、エージェントのスケジュールがそのタスクの期間内にない場合、エージェントはアサインされません。また、顧客が特定の時間またはその近くでタスクを実行することを希望している場合、[期間開始] の時間は可能な限りその時間に近い時間に設定する必要があります。たとえば、[期間開始] と [期間終了] の各フィールドがそれぞれ午後 1 時と午後 8 時に設定されているとします。顧客はジョブを午後 4 時に開始することを希望しています。エージェントを午後 1 時にディスパッチすることが可能です。したがって、[期間開始] の設定を午後 4 時に近づけると、顧客が希望するジョブの完了時間に作業が確実に実行されるようにすることができます。

スキルやタイムゾーンなどの他の選択基準を使用するようにアプリケーションが構成されている場合は、すべての選択基準の評価が平均化され、総合評価が最も高いエージェントがタスクに対して自動的に選択されます。詳細については、「複数の選択基準を使用したエージェントの自動アサイン」を参照してください。

優先度アサインを使用したエージェントの自動アサイン

優先度アサイン機能を使用すると、エージェントをタスクの実行にアサインしたり、24 時間 365 日の継続的なサービスを提供したりできるように、自動アサインを構成することができます。優先度アサインは、タスクの優先度がアプリケーション設定ページで構成された優先度と一致したときにトリガーされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

優先度アサインは、場所とスキルの設定とともに使用できます。ただし、独立して操作することもできます。

優先度アサインを使用するには、アプリケーションの次の構成オプションを設定する必要があります。

優先度の自動アサイン構成オプション

フィールド	説明
プロセスライフサイクル	[タスク主導型 (サブタスクが必要)] に設定します。
タスクの割り当てメソッド	[自動割り当て] に設定します。
エージェントの自動選択では、エージェントまたはタスクのスケジュールが考慮されます	有効。
優先度割り当ての有効化	有効。
Select priorities for assignment (アサインのための優先度を選択します)	優先度を 1 つ以上選択します。

選択した優先度のタスクだけが、優先度アサインに基づいて自動アサインをトリガーします。

タスクが [作業準備完了] として認定またはマークされ、タスクの優先度がアプリケーションに対して選択された優先度と一致する場合、タスクのスケジュールに最も一致するエージェントが自動的にアサインされます。場所とスキルのオプションが有効になっている場合、エージェントはまず、タスクの場所と物理的に近接しているかどうか、次にタスクを実行するために必要なスキルとどの程度一致するスキルを持っているかで評価されます。場所、可用性、およびスキルがタスクの要件に最も一致するエージェントが自動的にアサインされます。

タスクの持つ優先度が、優先度アサインリスト内の優先度と一致する場合、場所評価とタイムゾーン評価は、これらが有効になっていたとしても無視されます。

タスクの優先度が **[Select priorities for assignment]** (アサインのための優先度を選択します) オプションで選択した優先度と一致し、自動アサインに使用できるエージェントがアサイン先グループ内にない場合、マネージャが使用可能かどうかにかかわらず、タスクはグループマネージャにアサインされます。タスクを実行するエージェントを見つけるのはマネージャの責任です。

注: タスクと同じタイムゾーンにエージェントがない場合、優先度アサインは失敗します。

複数の選択基準を使用したエージェントの自動アサイン

最もシンプルな自動アサインでは、一連の選択基準を特定し、その基準に最も近いエージェントにタスクを自動的にアサインします。ただし、評価ベースと時間ベースの両方の基準を含む、複数の基準セットを選択できます。

タスクが [作業準備完了] として認定またはマークされている場合、次の評価が実行されます。

1. エージェントの格付けが計算されます。[エージェントの自動選択では、エージェントまたはタスクのスケジュールが考慮されます] 構成オプションがアプリケーションに対して無効になっている場合、エージェントの評価はエージェントの自動アサインにのみ使用されます。

   評価の計算方法の詳細については、次を参照してください。

   - 場所を使用したエージェントの自動アサイン
   - スキルを使用したエージェントの自動アサイン
   - タイムゾーンを使用したエージェントの自動アサイン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. [エージェントの自動選択では、エージェントまたはタスクのスケジュールが考慮されます] 構成オプションが有効になっている場合、自動アサインに適した評価を持つエージェントのスケジュールがタスクのスケジュールと比較され、最も一致するエージェントが自動的にアサインされます。エージェントの自動アサインのための時間ベースの方法の詳細については、次を参照してください。
   - スケジュールを使用したエージェントの自動アサイン
   - 優先度アサインを使用したエージェントの自動アサイン

自動アサインは、次の計算に基づいています。

`(Criteria_1 評価 x Criteria_1 重み) + (Criteria_2 評価 x Criteria_2 重み) + (Criteria_3 評価 x Criteria_3 重み) / 使用される基準タイプの数`

各項目の意味は次のとおりです。

- 使用される基準タイプの数は、使用された場所、スキル、およびタイムゾーンの設定に応じて 1、2、または 3 となります。

この例では、場所とスキルに基づいてエージェントの自動アサインを計算します。この例は、以下の前提に基づいています。

- [エージェントの自動選択では、エージェントの場所が考慮されます] 構成オプションがアプリケーションに対して有効になっています。
- **[Auto-selection of agents requires them to have some of the required skills for the task]** (エージェントの自動選択では、タスクに必要なスキルの一部を持っていることが必要です) 構成オプションがアプリケーションに対して有効になっています。
- [スキルの重み] がアプリケーションに対して 10 に設定されています。
- [場所の重み] がアプリケーションに対して 5 に設定されています。
- エージェント A および B はタスクを実行するために利用可能であり、タスクには 4 つの特定のスキルが必要です。
- エージェント A の場所は、タスクのサイトから 5 マイルです。エージェント A は 4 つの必要なスキルのうち 3 つを持っています。
- エージェント B の場所は、サイトから 4 分の 1 マイルです。エージェント B は、必要なスキルのうちの 2 つを持っています。

エージェントの自動アサインでは、次の計算が使用されます。

`[(場所の評価 x 場所の重み) + (スキルの評価 x スキルの重み)]/ 2`

- エージェント A の自動アサインの計算は、`[(0.7 x 0.5) + (0.75 x 1)]/ 2 = 0.55` です。
- エージェント B の自動アサインの計算は、`[(0.9 x 0.5) + (0.5 x 1)]/ 2 = 0.475` です。

この例では、エージェント A にタスクが自動的にアサインされます。

要求に応じて共同作業する

要求内で、送信者が見ることができるコメントを入力して、2 人のコラボレーションを可能にします。他のエージェントとのコラボレーションのために、送信者には見えないコメントを入力できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **[SM** アプリケーション] > すべての **[SM** アプリケーション] 要求.
2. 共同作業する要求を開きます。
3. [追加コメント] (顧客に表示) フィールドに、要求を送信したユーザーに表示するコメントを入力します。
   送信者はこのフィールドのコメントを確認し、必要に応じてコメントを追加できます。このフィールドを、送信者に対応するために必要な回数だけ更新します。
4. 他のエージェントに対応するには、送信者に対して表示しないコンテンツを [作業メモ] フィールドに入力します。

要求をクローズ

要求をクローズするときに、送信者に認識させる詳細を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **[SM** アプリケーション] > 自分にアサイン済み.
2. 要求番号をクリックします。
3. [追加コメント] フィールドに、最終のメモまたはコメントを入力します。
4. [状態] フィールドを該当するクローズ済み状態に変更します。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。

クローズおよび完了した要求

[要求ライフサイクル] オプションが要求主導型に設定されている場合、アサインされたエージェントは、要求内のすべてのタスクが完了したら要求を完了してクローズできます。

要求にアサインされたエージェントに [完了してクローズ] ボタンが表示されます。エージェントは、[完了してクローズ] をクリックする前に作業メモを入力します。ボタンをクリックすると、オープンタスクが自動的に完了し (該当する場合)、要求が [完了] 状態に移行します。

注: すべてのクローズ済みタスクを表示するには、[**All** > **Field Service** (すべてのフィールドサービス)] > **All Work Orders** (すべての作業指示書)] に移動し、[**State**] フィールドに「**Close Complete** (完了してクローズ)」と入力します。

要求タスク管理

要求には 1 つ以上のタスクが含まれています。これらのタスクを使用して、認定者は要求を完了するために実行する必要があるアクティビティを定義できます。

管理者は、1 回の要求で複数のタスクを作成できます。

必要に応じて要求を個別のタスクに分割すると、修飾子は次のことを実行できます。

- 要求のさまざまな側面を異なるスタッフメンバーにアサインします。
- 異なるスキルセットを持つスタッフメンバー、または異なる場所にいるスタッフメンバーにタスクをアサインします。
- タスクが順番に実行されるように、または異なるスタッフメンバーによって同時に実行されるようにタスクをスケジュールします。
- 必要に応じて追加のタスクをスケジュールし、要求を完了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: 要求ライフサイクルが要求主導型であることを指定する構成オプションを有効化した場合は、必要に応じて手動でタスクを追加できます。要求ライフサイクルがタスク主導型である場合は、要求レコードが作成されると、最初のタスクが自動的に作成されます。

構成の概要

必要に応じて、1 つ以上の追加の要求タスク管理構成をセットアップします。

- タスクウィンドウ

  タスク期間を設定し、開始日と終了日を指定してタスクを実行する期間を定義します。

- 一般的なタスク要求のタスクテンプレートの作成

  タスクテンプレートを作成して、複数のジョブで頻繁に繰り返されるタスクを効率的に管理します。これらのテンプレートをさまざまな要求テンプレートで再利用することで、時間を節約し、一貫性を確保できます。タスクテンプレートを作業指示書要求で使用すると、共通情報が自動的に含まれるため、プロセスが簡素化され、エラーが最小限に抑えられます。

- 要求タスクのクローンを作成する

  既存のタスクのクローンを作成して時間を節約し、一貫性を確保すると同時に、エラーを減らして簡単にカスタマイズできるようにすることで、アドミニストレーターはタスクを迅速に複製できるようにします。

関連トピック

要求の場所の変更

要求承認

要求に応じて共同作業する

要求をクローズ

要求タスクを作成する

タスクは要求をサポートするために作成されます。

始める前に
必要なロール：[SM アプリケーション]_admin または [SM アプリケーション]_qualifier

手順

1. 移動先 すべて > **[SM** アプリケーション] > 要求 > すべての **[SM** アプリケーション] 要求.
2. タスクを作成する要求を開きます。
3. [タスクを追加] 関連リンクをクリックします。
   SM アプリケーションの [タスク] 画面が開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

   注: すべての SM アプリケーションですべてのフィールドが表示されるわけではありません。

   要求タスクのフィールド

フィールド	説明
番号	タスクの識別番号が自動生成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ペアレント	このタスクが関連付けられてい要求。
クローン元	このタスクがクローンされたタスクのレコード番号 (存在する場合)。
事業所	作業を行う必要がある地理的エリア。場所は、タスクにアサインされているスタッフメンバーを決定するために重要です。
テンプレート	この要求を作成するためのテンプレート (オプション)。ルックアップアイコンをクリックしテンプレートを選択します。選択したテンプレートの説明が [説明] フィールドに入力されます。
スキル	タスクを実行するために必要な能力。このフィールドは、関連する要求の [影響を受ける **CI]** フィールドの選択に基づいて自動的に完了します。要求の影響を受ける CI を変更すると、新しい CI で必要となるスキルが、ここに記載されているスキルに追加されます。
状況	[受入済み] や [完了してクローズ] など、タスクの現在のステータス。 ServiceNow は、ユーザーが連続する各ステータスの作業を完了すると、自動的にステータスを進めます。
アサイン先グループ	タスクを完了するために個々の法務スタッフメンバーが選択されたグループ。ルックアップリストには、選択した場所に関連付けられたアサイン先グループのみが表示されます。[アサイン先グループ] フィールドが空の場合、タスクの場所を含むテリトリーをカバーする a グループが検索されます。
アサイン先	タスクを完了する必要のある個々のスタッフメンバー。[アサイン先グループ] から選択します。スキルを定義してスタッフメンバーにアサインした場合、[アサイン先] フィールドのルックアップリストには、必要なすべてのスキルを持つアサイン先グループのスタッフメンバーのみが表示されます。スキルの完全一致が見つからない場合、ルックアップリストにはすべてのアサイン先グループメンバーが表示されます。 **注:** 状態フローが無効になっている場合、このフィールドは必須ではありません。
簡単な説明	タスクの簡単な説明。
説明	実行される作業単位の正確な技術的説明。要求の後半で問い合わせユーザーとの余計な通信を避けるため、認定者は問題についてできるだけ詳細な情報を提供する必要があります。
作業メモ	各状態を通じて進行するタスクに関する情報。作業メモは顧客には表示されません。

注: ワークフローはフォームの上部に表示され、完了した状態は緑色で表示されます。

要求タスクの状態

要求と同様に、関連する要求タスクは特定のライフサイクルに従い、一連の状態を移動します。これらの状態は、タスクレコードの [状態] フィールドに表示されます。

表示される要求タスクの状態は、表に示すように、SM アプリケーションによって異なります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: [変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、「 状況 要求タスクレコードのフィールドは常に読み取り専用です。

サービスマネジメント要求タスクの状態

都道府県	説明
ドラフト	認定者は作業を記述していません。
保留中	要求タスクをアサインする準備ができています。 SM アプリケーションによっては、このステータスラベルが展開される場合があります ([ディスパッチ待ち] や [変更待ち] など)。 たとえば、関連するすべてのタスクが [ディスパッチ待ち] 以降のステータスである場合、親要求のステータスは [認定済み] に変更できます。
アサイン済み	要求タスクは、アサインされたエージェントからの受け入れを待機しています。
受入済み	エージェントは要求タスクを受け入れ、実行準備ができました。
対応中	要求タスクの作業が開始されました。関連するタスクが [ドラフト] 状態にない場合、親の要求状態は [作業中] に変わります。
完了してクローズ	要求タスクは仕様どおりに完了しました。
未完了でクローズ	要求タスクは仕様どおりに完了できませんでした。
キャンセル	要求タスクがキャンセルされました。

[状態] フィールドに加えて、さまざまな要求タスクの状態が、プロセスフローフォーマッタを使用して各タスクレコードの上部に視覚的に表示されます。

注: 構成画面の **[State flows are enabled]** (状態フローが有効) オプションが選択されていない場合、プロセスフローフォーマッタは削除されます。

タスクウィンドウ

タスクウィンドウは、タスクが実行される開始時刻と終了時刻で囲まれた期間のことです。

タスクウィンドウはフレキシブルまたは固定のにすることができ、スタッフメンバーの毎日のスケジュールを決定するときにルート最適化および自動ディスパッチ機能によって使用されます。柔軟なウィンドウには、タスクを自動的にディスパッチまたはルーティングするときにアプリケーションで遵守される開始時刻と終了時刻があります。必要に応じて柔軟なタスクウィンドウを再スケジュールして、スタッフメンバーのスケジュールに合わせることができます。固定されたタスクウィンドウを再スケジュールすることはできません。タスクルートを最適化する自動ルーター、または自動ディスパッチャーが固定期間にタスクをスケジュールできない場合、そのタスクはまったくスケジュールされません。ウィンドウに構成された時間間隔は、タスクの実行に必要な時間より短くすることはできません。

作業指示書タスクの作成の詳細については、「 」を参照してください。

作業指示タスクの開始日と終了日の詳細については、「 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一般的なタスク要求のタスクテンプレートの作成

複数のジョブで頻繁に繰り返されるタスクがある場合は、複数の要求テンプレートでタスクテンプレートを作成して再利用できます。また、これを作業指示書要求で使用して、共通で反復可能な情報を要求に取り込むこともできます。

始める前に

必要なロール:wm_admin
要求テンプレートと、再利用する情報を含む関連するタスクテンプレートを作成します。

> **注:** チェックリストテンプレートを使用して、完了するタスクのチェックリストを作成できます。チェックリストテンプレートは、作業指示書要求または作業指示書タスクで作成されます。作成後、テンプレートとして保存して再利用できます。

後続の要求テンプレートを作成するときは、[タスクテンプレート] フィールドからタスクテンプレートを選択し、ファイルを保存できます。

このタスクについて

作業指示書は、要求またはプロセス全体の概要を示します。作業指示書タスクは、親作業指示書の詳細な手順です。すべての作業指示書には、そのステップを完了するために特定のエージェントにアサインする作業指示書タスクが少なくとも 1 つ必要です。すべての作業指示書タスクには、要求を追跡するための親作業指示書が必要です。

作業指示が同じ目的で開かれる場合があり、これらの作業指示には類似のフローと作業指示タスクが必要です。作業指示書テンプレートを使用して、作業指示書の一部のフィールドに入力し、作業指示書タスクを作成できます。

作業指示書テンプレートとタスクテンプレートの違いは、タスクテンプレートだけでは作成できず、作業指示書テンプレートの一部である必要があることです。作業指示書または作業指示書テンプレートのタスクとタスクテンプレートを定義できるため、タスクテンプレートの作成は、作業指示書テンプレートを作成するステップです。

要求タスクでは、作業指示書タスクは使用できますが、必要ありません。要求タスク管理では、要求を複数のタスクに分割できます。このドキュメント「共通要求タスクのタスクテンプレートの作成」では、作業指示書タスクテンプレートを使用して、一般的な要求や繰り返される可能性のある要求に適用する機能について説明します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > カタログとナレッジ > 作業指示テンプレート.
2. 新規 を選択し、次の情報を入力します。

[作業指示テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	作業指示テンプレートのわかりやすい名前。
簡単な説明	テンプレートの簡単な説明。
説明	テンプレートの詳細な説明。
チェックリストテンプレート	[作業指示要求] フォームから保存されたチェックリストテンプレート。

3. [タスクを追加] を選択します。
4. 以前に作成したテンプレートを使用するには、[タスクテンプレートをコピー] を選択するか、次の情報を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[作業指示タスクテンプレート] フォーム

フィールド	説明
タスクタイプ	要求されているタスクのタイプ。
名前	タスクの説明的な名前。
説明	タスクの詳細な説明です。
部品と数量	タスクを完了するために必要な部品と数。
ディスパッチグループ	タスクをアサインするディスパッチグループ。
依存先	タスクが別のタスクに依存しているかどうかを示します。たとえば、2 つのタスクがある場合、タスク 2 を開始する前にタスク 1 を完了するように、タスク 2 をタスク 1 に依存させることができます。
チェックリストテンプレート	チェックリストテンプレートは作業指示書要求フォームから保存されました。
作業タイプ	タスク中に実行される作業のタイプ。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

要求タスクのクローンを作成する

既存のタスクのクローンを作成して、同じ入力フィールドを持つタスクを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin、itil、creator、または catalog admin

このタスクについて

クローンプロセスでは、次の情報がソースタスクからコピーされます。

- 親要求参照
- 簡単な説明
- 説明
- 担当グループ
- 事業所
- 必要なスキル

手順

要求タスクを開き、[関連リンク] の [タスクをクローン] を選択します。
[ドラフト] 状態のタスクが作成されます。[作業メモ] フィールドには、元のタスク番号と、タスクがクローンであることを示すテキストが含まれています。

要求管理 プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プラットフォームアナリティクス データの可視化では、 パフォーマンスアナリティクス インジケーター データを使用してデータを経時的に表示し、ビジネスプロセスを分析して改善が必要な領域を特定するのに役立ちます。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション は、要求と要求アイテム管理の両方で使用できます。要求管理のソリューションを有効にするには、アドミンは パフォーマンスアナリティクス > ガイド付きセットアップ.[ようこそ] をクリックして、要求管理 のセクションにスクロールします。[要求] または [要求アイテム] のガイド付きセットアップを選択します。どちらの順序でも、両方のガイド付きセットアップに従うことができます。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成の手順を実行します。

非アクティブなダッシュボード

このコンテンツパックの一部のダッシュボードは、インストール時に非アクティブになっています。これらのダッシュボードをアクティブ化する前に、構成を完了して データ収集ジョブ を実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキストメニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があります。

関連トピック

- パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

従来:要求管理 - [要求アイテム] ダッシュボード

発注書 (PO)、転送注文、およびソフトウェアアサインの進捗状況を追跡します。

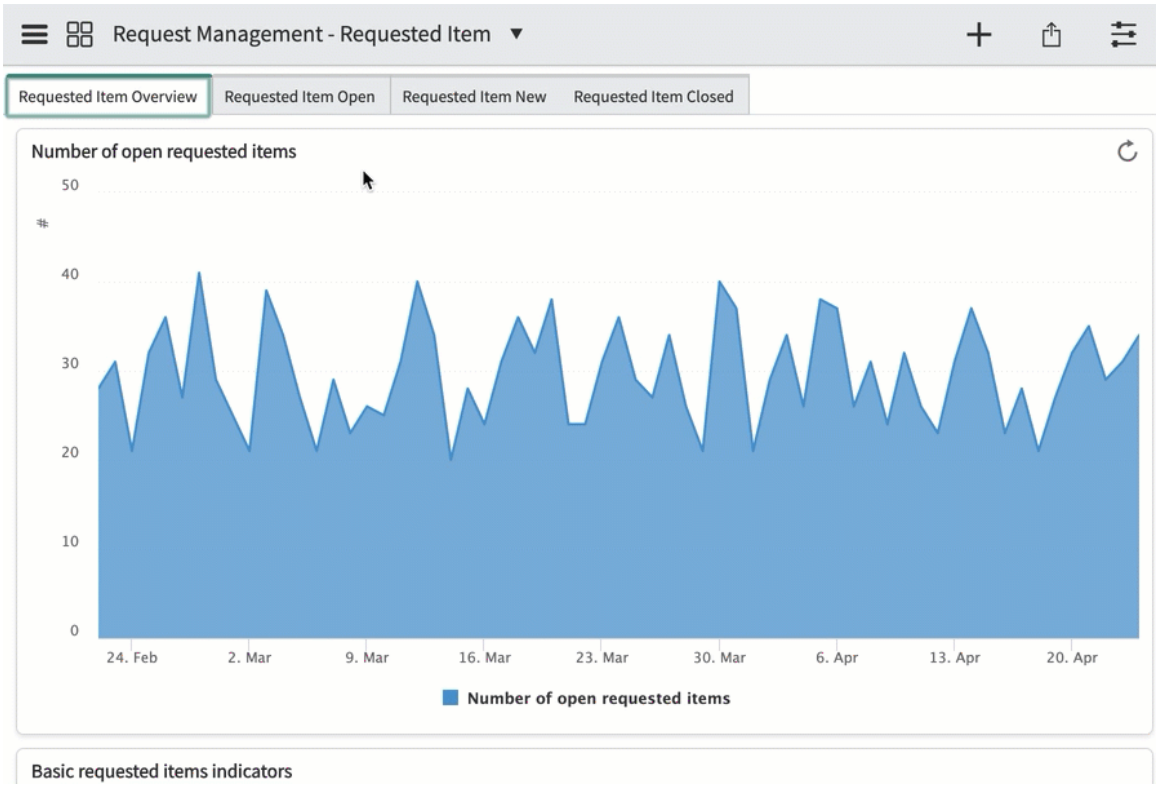
重要:

Xanadu リリース以降、要求管理 プラットフォームアナリティクスとレポートソリューションダッシュボードは廃止されました。ユーザーはこの 要求ダッシュボード を使用して、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立つ実用的なデータの可視化を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求管理 - 要求アイテムダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
アイテム要求の進捗率を追跡する必要がある要求マネージャー	sn_request_read、sn_request_write [基本要求アイテムインジケーター (Basic requested items indicators)] ウィジェットを表示するには、pa_viewerロールが必要です

インジケーター

インジケーターは パフォーマンスアナリティクス ウィジェットに表示されます。

未解決の要求アイテムの数

本日以前にオープンされクローズされていない、要求されたアイテム [sc_req_item] テーブルのレコード。

新規要求アイテムの数

要求アイテム [sc_req_item] テーブルのレコードが本日オープンされ、クローズされていません。

クローズ済み要求アイテムの数

本日クローズされた要求アイテム [sc_req_item] テーブルのレコード。

未解決の要求アイテムの平均経過時間

式の結果 (日数) [[オープン要求アイテムの合計経過時間]] / [[オープン要求アイテムの数]] / 24

要求アイテムの平均クローズ時間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

式の結果 (日数) [[クローズ済み 要求アイテムの合計期間]] / [[クローズ済み要求アイテムの数]] / 24

要求されたアイテムのバックログの増加

式の結果 [[新規要求アイテムの数]] - [[クローズ済み要求アイテムの数]]

ダッシュボードウィジェットには表示されないが、式で使用されるインジケーター:

未解決の要求アイテムの合計経過時間

RequestedItem.Age.Hours スクリプトの集計。このスクリプトは、オープンアイテム要求レコードの最新のタイムスタンプと最初のタイムスタンプの差を計算します。

クローズ済み要求アイテムの合計期間

RequestedItem.CloseTime.Hours スクリプトのアグリゲート合計。このスクリプトは、アイテム要求がオープンされたときのタイムスタンプとクローズされたときのタイムスタンプの差を計算します。

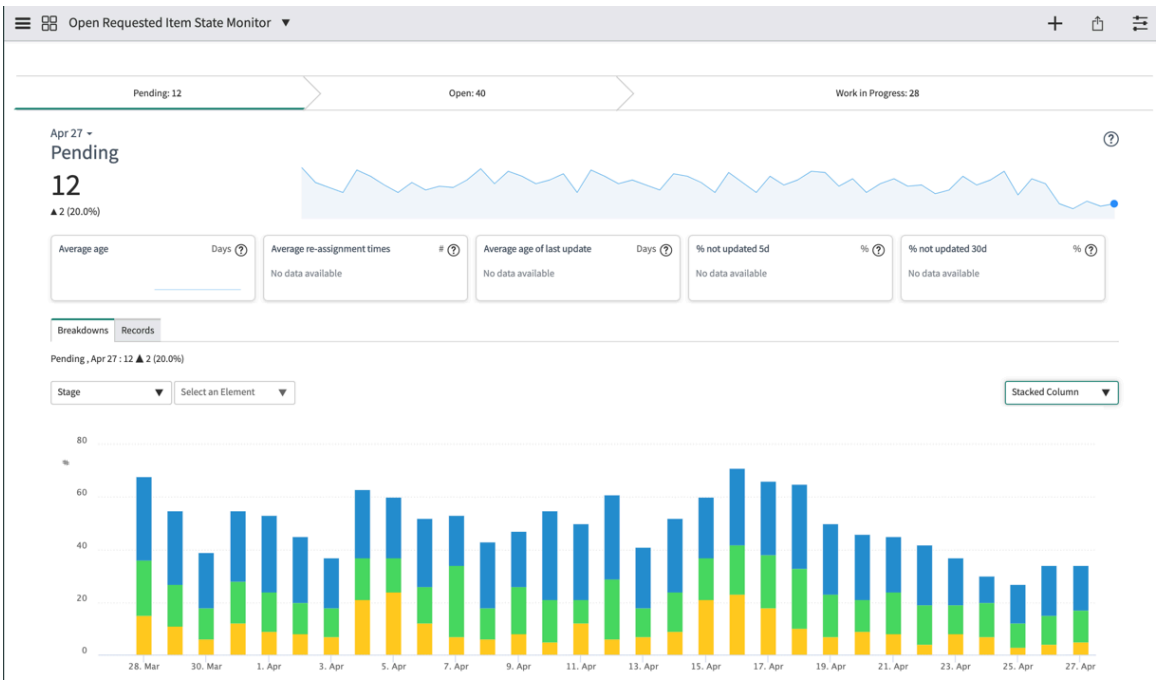
ブレークダウン

- 経過時間
- アサイン先グループ
- 優先度
- ステージ
- 状況

オープン要求アイテムステータスモニターダッシュボード

このダッシュボードは、ステータス (処理待ち、対応中、またはすべての未解決の要求) で分割されたアイテムの未解決の要求を詳しく調べる場合に使用します。

要求待ちに焦点を当てたオープン要求アイテムのステータスモニター



インジケーター

未解決の要求アイテムの数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

本日以前にオープンされクローズされていない、要求されたアイテム [sc_req_item] テーブルのレコード。

過去 30 日間更新されていない未解決の要求アイテムの数

[未解決の要求アイテムの数] として、[更新日時] の値が空であるか、30 日より前のものです。

過去 5 日間更新されていない未解決の要求アイテムの数

未解決の要求アイテムの数だが、更新日の値が空であるか、5 日以上前のものである。

過去 30 日間更新されていない未解決の要求アイテムの割合

式の結果 ([[過去 30 日間更新されていない未解決の要求アイテムの数]] / [[未解決の要求アイテムの数]]) * 100

過去 5 日間更新されていない未解決要求アイテムの割合

式の結果 ([[過去 5 日間更新されていない未解決要求アイテムの数]] / [[未解決の要求アイテムの数]]) * 100

未解決の要求アイテムの更新後の平均経過時間

式の結果 [[未解決の要求アイテムの更新後の合計経過時間]] / [[未解決の要求アイテムの数]] / 24

未解決の要求アイテムの平均経過時間

式の結果 (日数) [[オープン要求アイテムの合計経過時間]] / [[オープン要求アイテムの数]] / 24

未解決の要求アイテムの平均再アサイン数

式の結果 [[未解決の要求アイテムの再アサイン合計]] / [[未解決の要求アイテムの数]] / 24

ダッシュボードウィジェットには表示されないが、式で使用されるインジケーター:

未解決の要求アイテムの合計経過時間

RequestedItem.Age.Hours スクリプトの集計。このスクリプトは、オープンアイテム要求レコードの最新のタイムスタンプと最初のタイムスタンプの差を計算します。

未解決の要求アイテムの合計再アサイン数

未解決の要求アイテムの再アサイン回数の合計

未解決の要求アイテムの更新後の合計経過時間

スクリプト RequestedItem.UpdatedSince.Hours の結果の集計。このスクリプトは、未解決の要求の最新のタイムスタンプとその要求の更新の最後のタイムスタンプの差を計算します。

ブレークダウン

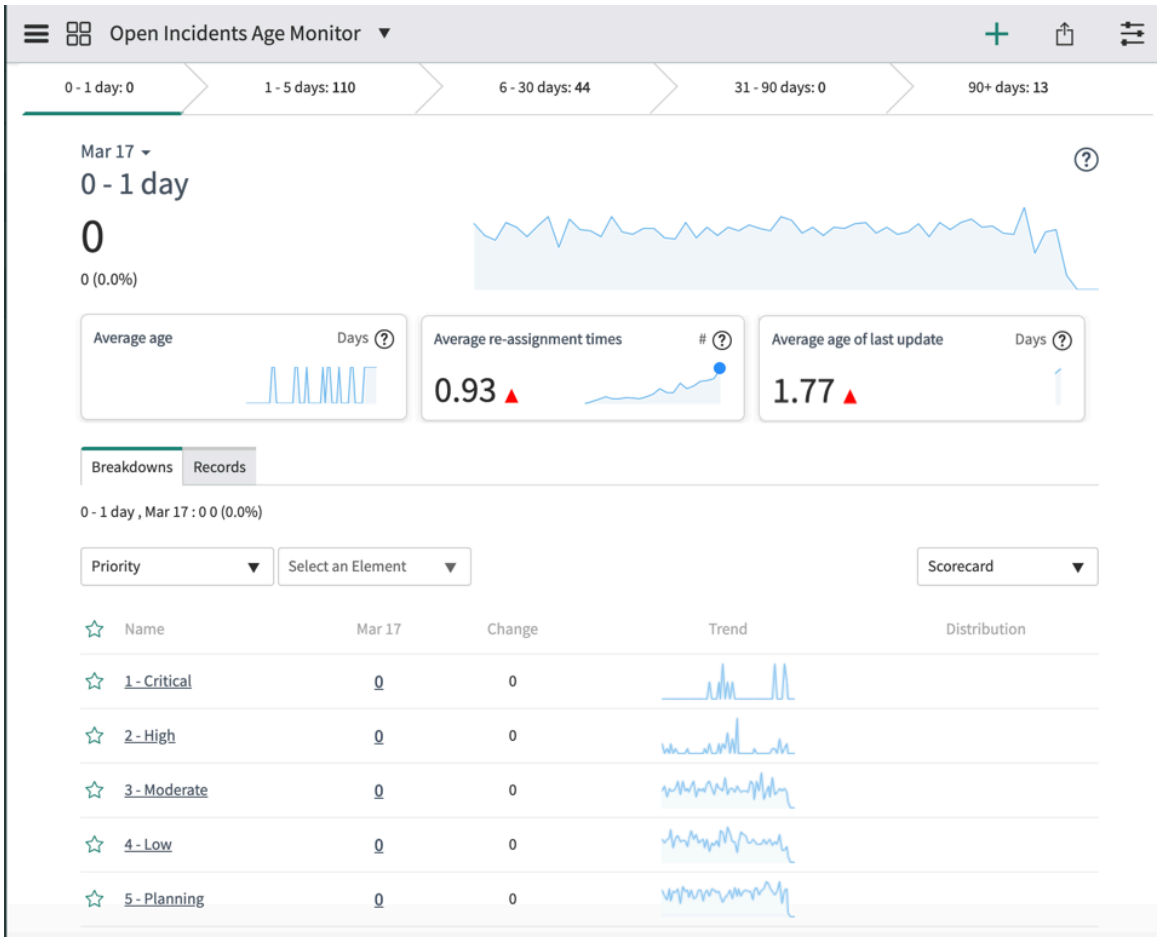
- 経過時間
- アサイン先グループ
- ステージ
- 状況

未解決の要求アイテム経過時間モニターダッシュボード

このダッシュボードは、経過時間で割ったアイテムの未解決の要求を詳しく調べる場合に使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



インジケーター

未解決の要求アイテムの数

本日以前にオープンされクローズされていない、要求されたアイテム [sc_req_item] テーブルのレコード。

未解決の要求アイテムの更新後の平均経過時間

式の結果 [[未解決の要求アイテムの更新後の合計経過時間]] / [[未解決の要求アイテムの数]] / 24

未解決の要求アイテムの平均経過時間

式の結果 (日数) [[オープン要求アイテムの合計経過時間]] / [[オープン要求アイテムの数]] / 24

未解決の要求アイテムの平均再アサイン数

式の結果 [[未解決の要求アイテムの再アサイン合計]] / [[未解決の要求アイテムの数]] / 24

ダッシュボードウィジェットには表示されないが、式で使用されるインジケーター:

未解決の要求アイテムの合計経過時間

RequestedItem.Age.Hours スクリプトの集計。このスクリプトは、オープンアイテム要求レコードの最新のタイムスタンプと最初のタイムスタンプの差を計算します。

未解決の要求アイテムの合計再アサイン数

未解決の要求アイテムの再アサイン回数の合計

未解決の要求アイテムの更新後の合計経過時間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

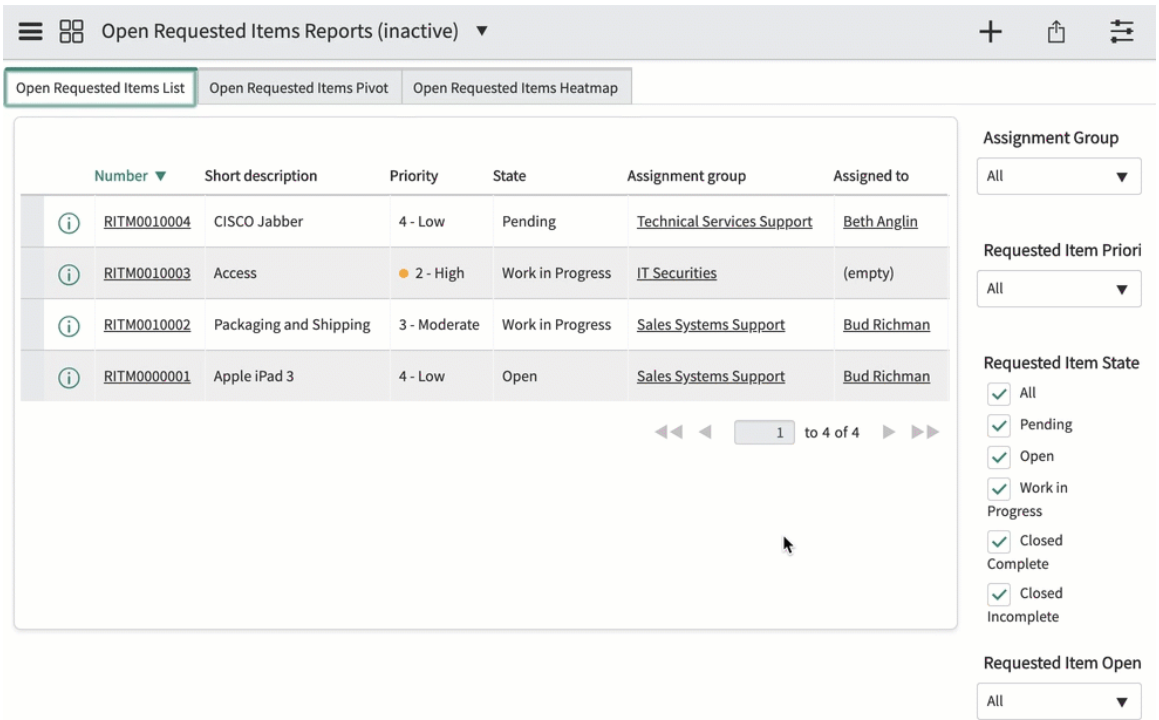
スクリプト RequestedItem.UpdatedSince.Hours の結果の集計。このスクリプトは、未解決の要求の最新のタイムスタンプとその要求の更新の最後のタイムスタンプの差を計算します。

ブレークダウン

- 経過時間
- アサイン先グループ
- ステージ
- 状況

未解決の要求アイテムレポートダッシュボード

未解決のアイテム要求の現在のステータスを表示するには、「未解決の要求アイテムレポート」を参照してください。



データの可視化

タイトル	タイプ	説明
未解決の要求アイテム - リスト	リスト	クローズされていないアイテムに対するすべての要求のリスト
未解決の要求アイテム:ピボットテーブル	ピボット	ステータス、アサイン先グループ、および優先度の任意の組み合わせによる、任意の経過時間バケットまたはすべての経過時間についての未解決アイテム要求の数を調べることができるテーブル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

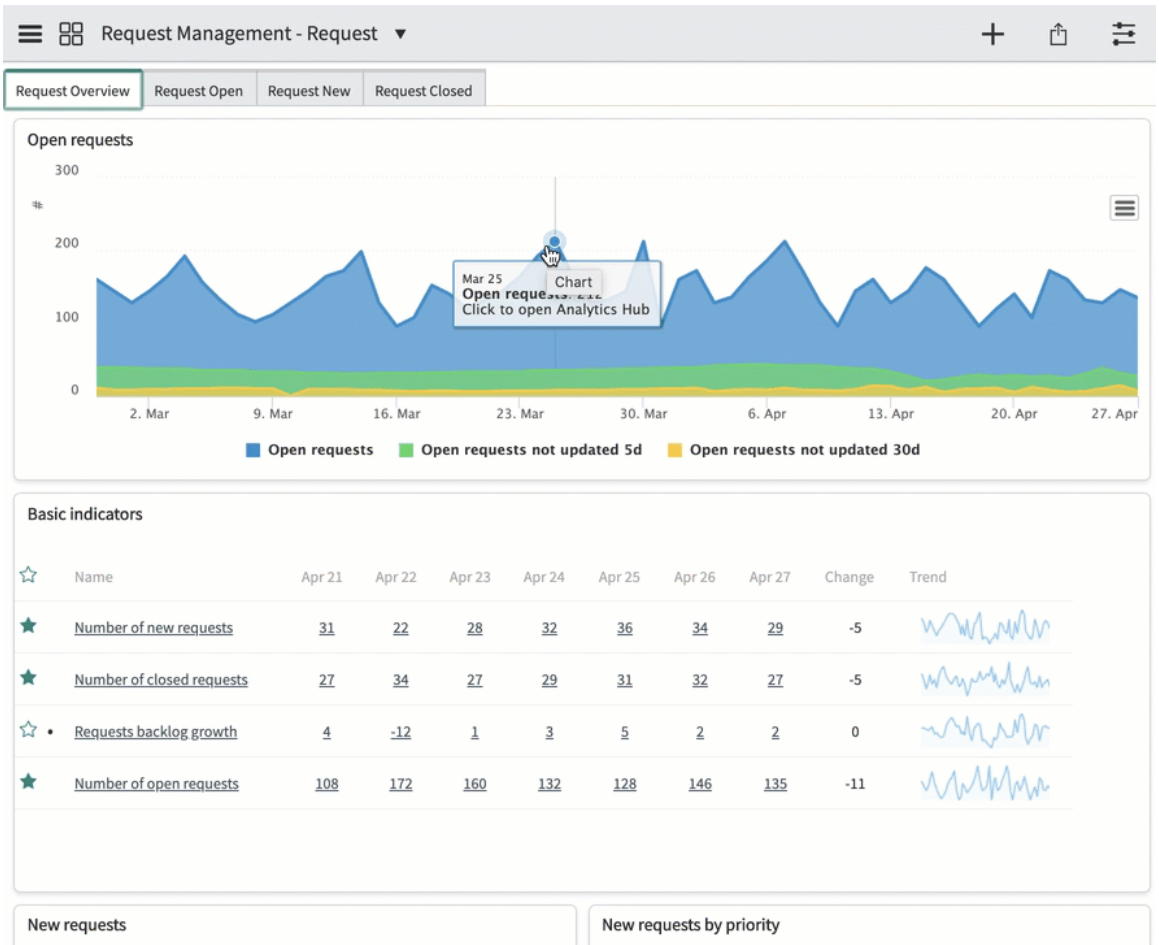
タイトル	タイプ	説明
未解決の要求アイテム - ヒートマップ	ヒートマップ	ステータス、アサイン先グループ、および優先度の任意の組み合わせによる、任意の経過時間バケットまたはすべての経過時間についてのオープン中のアイテム要求の数を調べることができるヒートマップ。

レガシー:要求管理 - 要求ダッシュボード

新しい要求の進捗状況を、作業中からクローズするまで追跡します。

重要:

Xanadu リリース以降、要求管理 プラットフォームアナリティクスとレポートソリューションダッシュボードは廃止されました。ユーザーはこの 要求ダッシュボード を使用して、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立つ実用的なデータの可視化を表示できます。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
すべての要求の進捗率を追跡する必要がある要求マネージャー	sn_request_read、sn_request_write

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エンドユーザーと目標	必要なロール
	[基本インジケーター (Basic indicators)] ウィジェットを表示するには、pa_viewerロールが必要です

インジケーター

未解決の要求の数

要求 [sc_req_item] テーブルのレコードが本日以前にオープンされ、クローズされていません。

新規要求の数

要求 [sc_req_item] テーブルのレコードが本日オープンされ、クローズされていません。

クローズした要求の数

要求 [sc_req_item] テーブルのレコードが本日クローズされました。

過去 5 日間更新されていないオープン中の要求の数

[未解決の要求の数] として、[更新済み] の値が空であるか、5 日より前のものです。

過去 30 日間更新されていないオープン中の要求の数

[未解決の要求の数] として、ただし [更新済み] の値が空であるか、30 日より前のものです。

未解決の要求の平均経過時間

式の結果 (日数) [[オープン要求の合計経過時間]] / [[オープン要求の数]] / 24

要求の平均クローズ時刻

式の結果 (日数) [[クローズした要求の合計期間]] / [[クローズした要求の数]] / 24

要求バックログの増加

式の結果 [[新規要求の数]] - [[クローズした要求の数]]

ダッシュボードウィジェットには表示されないが、式で使用されるインジケーター:

未解決の要求の合計経過時間

Request.Age.Hours スクリプトの集計合計。このスクリプトは、オープンアイテム要求レコードの最新のタイムスタンプと最初のタイムスタンプの差を計算します。

クローズした要求の合計期間

Request.CloseTime.Hours スクリプトの集計。このスクリプトは、アイテム要求がオープンされたときのタイムスタンプとクローズされたときのタイムスタンプの差を計算します。

ブレークダウン

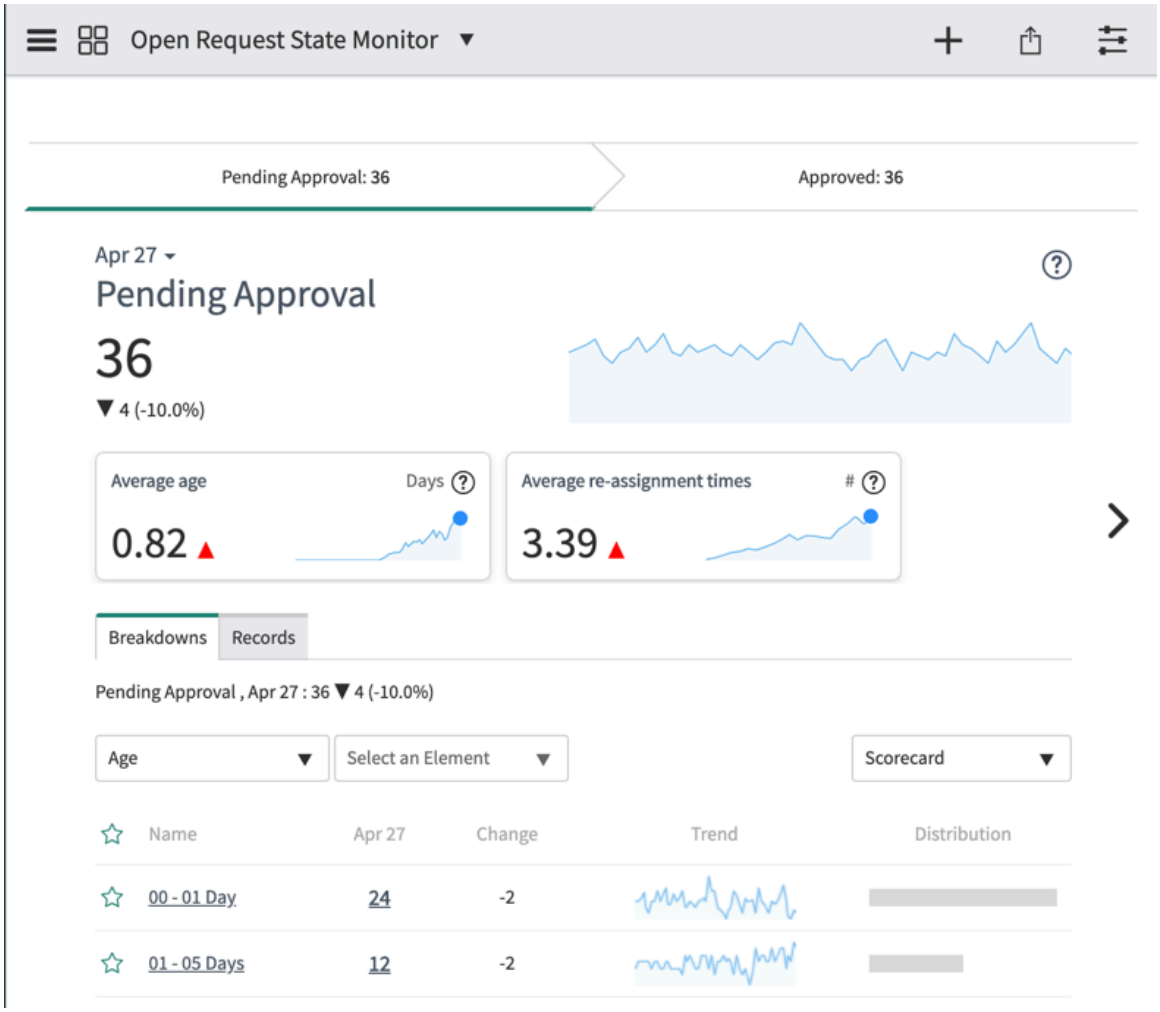
- 経過時間
- アサイン先グループ
- 連絡先タイプ
- 優先度
- 状況

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オープン要求ステータスモニターダッシュボード

このダッシュボードは、ステータス (承認待ちまたは承認済み) で分割された未解決の要求を詳しく調べる場合に使用します。



インジケーター

未解決の要求の数

要求 [sc_req_item] テーブルのレコードが本日以前にオープンされ、クローズされていません。

過去 30 日間更新されていない未解決の要求の数

[未解決の要求の数] として、ただし [更新済み] の値が空であるか、30 日より前のものです。

過去 5 日間更新されていない未解決の要求の数

[未解決の要求の数] として、[更新済み] の値が空であるか、5 日より前のものです。

過去 30 日間更新されていない未解決の要求の割合

式の結果 ([[過去 30 日間更新されていないオープン要求の数]] / [[オープン要求の数]]) * 100

過去 5 日間更新されていない未解決の要求の割合

式の結果 ([[過去 5 日間更新されていないオープン要求の数]] / [[オープン要求の数]]) * 100

未解決の要求の更新後の平均経過時間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

式の結果 [[未解決の要求の更新後の合計経過時間]] / [[未解決の要求の数]] / 24

未解決の要求の平均経過時間

式の結果 (日数) [[オープン要求の合計経過時間]] / [[オープン要求の数]] / 24

未解決の要求の平均再割り当て数

式の結果 [[未解決の要求の再アサイン合計]] / [[未解決の要求の数]] / 24

ダッシュボードウィジェットには表示されないが、式で使用されるインジケーター:

未解決の要求の合計経過時間

Requests.Age.Hours スクリプトの集計合計。このスクリプトは、オープンアイテム要求レコードの最新のタイムスタンプと最初のタイムスタンプの差を計算します。

未解決の要求の合計再割り当て数

未解決の要求の再アサイン回数の合計

未解決の要求の更新後の合計経過時間

スクリプト Requests.UpdatedSince.Hours の結果の集計。このスクリプトは、未解決の要求の最新のタイムスタンプとその要求の更新の最後のタイムスタンプの差を計算します。

ブレークダウン

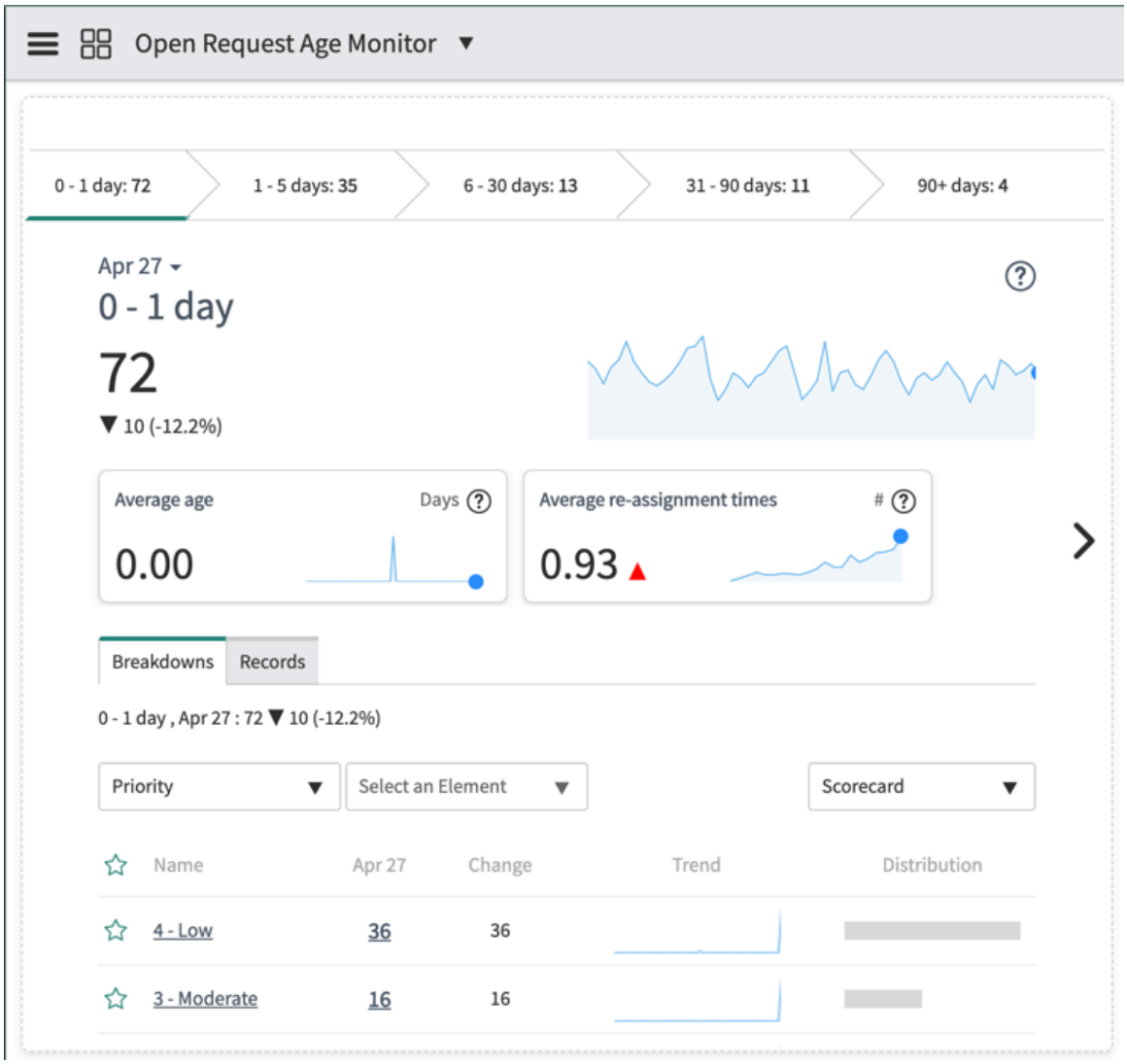
- 経過時間
- アサイン先グループ
- 優先度
- 状況

未解決の要求経過時間モニターダッシュボード

このダッシュボードは、経過時間で割った未解決の要求を詳しく調べる場合に使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

インジケーター

未解決の要求の数

要求 [sc_req_item] テーブルのレコードが本日以前にオープンされ、クローズされていません。

未解決の要求の更新後の平均経過時間

式の結果 [[未解決の要求の更新後の合計経過時間]] / [[未解決の要求の数]] / 24

未解決の要求の平均経過時間

式の結果 (日数) [[オープン要求の合計経過時間]] / [[オープン要求の数]] / 24

未解決の要求の平均再割り当て数

式の結果 [[未解決の要求の再アサイン合計]] / [[未解決の要求の数]] / 24

ダッシュボードウィジェットには表示されないが、式で使用されるインジケーター:

未解決の要求の合計経過時間

Requests.Age.Hours スクリプトの集計合計。このスクリプトは、オープンアイテム要求レコードの最新のタイムスタンプと最初のタイムスタンプの差を計算します。

未解決の要求の合計再割り当て数

未解決の要求の再アサイン回数の合計

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

未解決の要求の更新後の合計経過時間

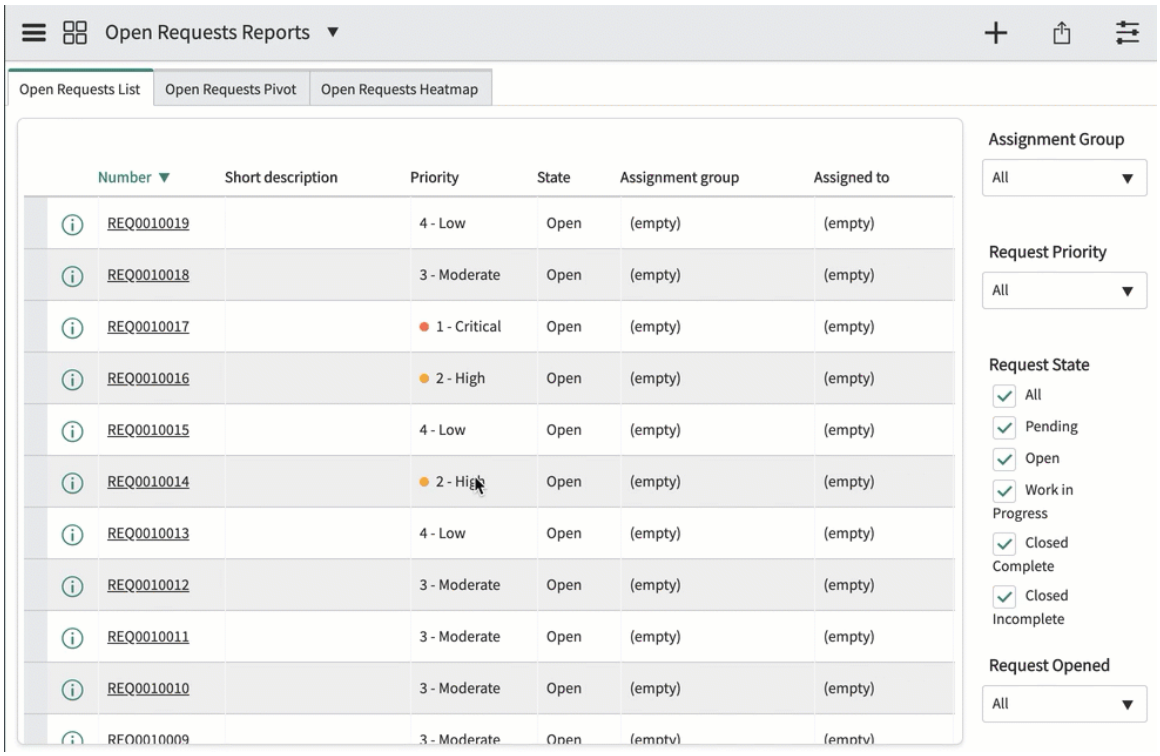
スクリプト Requests.UpdatedSince.Hours の結果の集計。このスクリプトは、未解決の要求の最後の更新 (sys_updated_on) と昨日の最後の 1 秒 (score_end) の差を計算し、sys_updated_onがscore_endの後である場合は負の値を返します。

ブレークダウン

- 経過時間
- アサイン先グループ
- 優先度
- 状況

オープン要求レポートダッシュボード

未解決の要求の現在のステータスを表示するには、「未解決の要求レポート」を参照してください。



データの可視化

タイトル	タイプ	説明
未解決の要求 - リスト	リスト	クローズされていないすべての要求のリスト
未解決の要求 - ピボットテーブル	ピボット	ステータス、アサイン先グループ、および優先度の任意の組み合わせによる、任意の経過時間バケットまたはすべての経過時間についての未解決の要求の数を調べることができるテーブル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
未解決の要求 - ヒートマップ	ヒートマップ	ステータス、アサイン先グループ、および優先度の任意の組み合わせによるオープン中の要求の数を、任意の経過時間バケットまたはすべての経過時間について調べることができるヒートマップ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。