



# Xanadu サービス管理

最終更新日: **2025年12月17日**

自動翻訳

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](http://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

## 目次

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| Service Management (サービス管理)..... | 4   |
| サービス管理のアクティブ化.....               | 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   |
| サービス管理の状況.....                   | 6   |
| 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との影響.....          | 12  |
| サービス管理コアインストールリファレンス.....        | 14  |
| サービス管理コアとともにインストール.....          | 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.....          | 34  |
| メンテナンス計画の管理.....                 | 36  |
| メンテナンス計画の例.....                  | 46  |
| ドメインセパレーションと 計画済みメンテナンス.....     | 49  |
| 設備サービス管理.....                    | 49  |
| 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.....        | 137 |
| 要求の作成.....                       | 137 |
| 要求状態.....                        | 140 |
| 要求承認.....                        | 141 |
| エージェントのアサイン方法.....               | 141 |
| 要求に応じて共同作業する.....                | 148 |
| 要求をクローズ.....                     | 148 |
| 要求タスク管理の構成.....                  | 148 |
| 要求管理 プラットフォームアナリティクスソリューション..... | 153 |

# Service Management (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、要求を承認、認定、アサイン、および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。

## サービス管理のアクティブ化

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のサブスクライブについては、「[設備サービス管理の有効化](#)」を参照してください。

サービス管理コアプラグインは、次のプラグインもアクティブ化します (まだアクティブ化されていない場合)。

- Automatic Assignment
- 資産管理
- Process Flow Formatter
- ステータスフロー
- ナレッジ管理 v3
- Skills Management (スキル管理)
- テリトリー管理
- ドキュメント管理
- Task Activities
- 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
- Checklist (チェックリスト)

関連情報

[プロセスフローフォーマッター](#)

[ステータスフロー](#)

[Managed Documents \(ドキュメント管理\)](#)

## 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) や施設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。また、これらの各 SM アプリケーションの CMS ポータルをアクティブにして、サービス管理ポータルに追加することもできます。

アクティブ化するその他の **SM** プラグイン

| プラグイン                      | ID                                     | Description (説明)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 設備サービス管理                   | com.snc.facilities.core                | <p>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。</p> <p>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。ワークプレイスサービスデリバリーは、この機能の最新のエクスペリエンスを提供します。詳細については、Now Support ナレッジベースの「<a href="#">KB0867184 Deprecation Process (廃止プロセス)</a>」の記事を参照してください。</p> |
| 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                | 現地での作業のスケジュール設定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。                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Finance Service Management | 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ス管理               | com.snc.finance_service_automation.cms | サービス管理ポータルに Finance Service Automation SM アプ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

アクティブ化するその他の **SM** プラグイン (続く)

| プラグイン                           | ID                                       | Description (説明)                                                                                                                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CMS ポータル                        |                                          | 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。                                                     |
| 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 Legal 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。           |
| マーケティングサービス管理                   | com.snc.marketing_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マーケティング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。                 |

## サービス管理の状況

作成から終了まで、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、ステータス フィールドサービス管理 (FSM) と設備サービス管理のフィールド。

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。

**i 注:**

- ステータス レコードのフィールドは常に読み取り専用です。

関連情報

[状況フローのカスタマイズ](#)

## 状況フローのカスタマイズ

ステータスフローは、サービス管理アプリケーションでレコードがステータス間を移行する順序を制御します。

アドミニストレーターは、次のタスクを実行できます。

- 状況を追加または削除します。
- 特定のステータス移行でイベントをトリガーします。
- 要求またはそのタスクのデータが変更されたときに自動的に別のステータスに移行するか、ユーザーがボタンを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内のレコードのステータスが変更されたときに、そのテーブル上の選択したフィールドのヴィジビリティと動作を制御します。
- カスタム状況フローを作成します。構成画面で [ **State flows are enabled** ] オプションをオフにします。カスタム状況フローを作成するには、スクリプティングのナレッジが必要です。

**i 注:**

wm\_adminロールを持つユーザーは、作業指示書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書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が状況間をどのように移動するかを制御する標準プロセスを置き換えます。ServiceNowシステムは、指定された移行とフィールドコントロールを実行するビジネスルール、クライアントスクリプト、および UI アクションを作成します。これらのプログラミング要素は、それらを使用する状況フロー レコードが存在する間は使用され続けます。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で作成された不要なプログラミング要素を削除しようとしています。[ステータス] フィールドの選択を、開始ステータスに基づいて、移行の有効なステータスに制限できます。

状況フローでは、次のコントロールが提供されます。

- 手動移行:条件またはスクリプトを指定したときにシステムによって自動的に作成される UI アクションにより、移行が開始されます。
- 自動移行:条件とスクリプトを指定したときにシステムによって自動的に作成されるビジネスルールは、要求またはタスクが変更されたときに移行を開始します。

## 状況フローで利用可能な機能

- カスタムトランジション: 要求およびタスクレコードのステータスを変更できる順序をカスタマイズします。
- フィールドコントロール: タスクが状況を変更したとき、または指定された終了状態に達したときの特定のフィールドの動作と可視化を制御します。
- ステータス選択リスト: タスクレコードの [ステータス] フィールドで提供される値を、その移行に対して有効なステータスに制限します。これは、状況移行のフィールドコントロールを管理するためにシステムが作成するクライアントスクリプトと同じです。
- イベント: 状況移行が発生したとき、またはレコードが特定の終了状態に達したときにイベントをトリガーします。

## 開始ステータスと終了ステータス

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、状態間の移行中に処理が行われます。タスクレコードが特定の終了状態に達したときに何らかの処理を実行するには、終了状態を定義するだけで済みます。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、状況フローに開始状態のみを持たせることができる場合があります。レコード内の処理が複数の状況移行に適用される場合、状況フローに開始状態または終了状態がない可能性があります。

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

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

## 状況フローの作業メモ

作業メモは、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。

状況フローにより、この移行を行うタスクの [作業メモ] フィールドに作業メモが追加されます。たとえば、タスクが [アサイン済み] から [ディスパッチ待ち] に移行するときに発生する [却下] 状況

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

状況フローの作業メモには、次のルールが適用されます。

- 開始状態のない状況フローの場合、タスクが終了状態に移行するたびに作業メモが追加されます。
- 開始状態と終了状態がある状況フローの場合、タスクがその開始状態から終了状態に移行したときにのみ作業メモが追加されます。
- 作業メモを含む 2 つの状況フローに同じ 終了状態があり、1 つだけに 開始状態がある場合、開始状態の状況フローから作業メモが追加されます。これにより、状況フローの作業メモを、特定の開始状況と終了状況の間のより重要な移行にうまく一致させることができます。この例では、作業メモ情報は、未確定の開始ステータスから [Pending Dispatch] ステータスに到達したタスクよりも、[ **Assigned** ] から [ **Pending Dispatch** ] に移行したタスクに関連しています。

## 関連情報

[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。

終了状態の状況フロー レコードのみを設定し、制御する終了状態ごとに正しい動作を作成します。これにより、ユーザーが新しい状態を選択したとき、およびユーザーがレコードの [状態] フィールドを元の状態に戻したときにも、フィールドコントロールが正しく設定されるようになります。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。

## 関連情報

[要求状況](#)

[要求タスクの状態](#)

## ステータス変更時のイベントのトリガー

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

始める前に  
必要なロール：admin

### このタスクについて

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> と呼ばれるビジネス ルールを作成します。開始および終了状態を指定すると、レコードが開始状態から終了状態に移行したときにビジネス ルールが実行されます。状況フローで終了状態のみが指定されている場合、その終了状態に達すると、必ずビジネス ルールが実行されます。1 つのテーブルにイベントを含んでいるすべての状況フローに対して 1 つのビジネス ルールが作成されます。テーブルのすべてのイベントまたはすべての状況フローを削除すると、ビジネス ルールは削除されます。

作業指示タスクが「対応中」の開始状態から完了してクローズの終了状態に移行したときに発生するイベントを作成するには、次の手順に従います。

### 手順

1. 作業指示タスク [wm\_task] テーブルに 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] 作業タスク [フロー] に移動します。
3. ステータスフローレコード [**Close Complete** (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呼ばれるビジネスルールを自動的に作成します。

### 状況フローの再作成

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、ステータスフロー > アドミン > 状況フローの再作成。このモジュールにより、インポートされた状況フローレコード内で一致が見つかるまで [ステータス] フィールドの選択リスト内の各アイテムの数値を比較するスクリプトが実行されます。

### 状況フローのクリーンアップ

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。

## 状況フローのクリーンアップ

| 要素                                                                                             | 削除される条件                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>UI アクション</li> <li>ビジネスルール</li> <li>辞書オーバーライド</li> </ul> | 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。 |

## 関連情報

[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

ビジネスプロセスでは、エージェントにディスパッチされたときに作業指示タスクを自動的に受け入れる必要がある場合があります。

## 始める前に

必要なロール：admin

## このタスクについて

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

## 手順

1. 移動先 **すべて > フィールドサービス > ステータスフロー > 作業タスクフロー**。

2. **[Pending Dispatch]** の開始ステータスから **[Assigned]** の終了ステータスへのタスク移行を定義する **[Assigned]** レコードを開きます。

これは、エージェントの名前が **[Assigned to]** フィールドに追加され、タスクが更新されたときに発生する自動状態変更です。

3. 状況フローの名前を変更します。

この例では、名前を「Skip Agent Acceptance」に変更します。

4. [ 終了ステータス] フィールドの値を [承認済み] に変更します。

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

#### 5. 次のフィールドで条件基準を設定します。

- 自動条件文字列: この条件により、現在のステータスが [ディスパッチ保留中] になり、[アサイン先] フィールドの値が変わります。たとえば、`current.state == 10 && current.assigned_to.changes()` です。
- 自動条件: 条件 [アサイン先] [は空でない] により、ディスパッチされたすべてのタスクが自動的に受け入れられます。
- 自動スクリプト: 自動スクリプトは、タスクがディスパッチされた時刻を設定します。たとえば、`method current.dispatched_on = gs.nowDateTime();` を使用します。



#### 注:

前の 2 つの条件ステートメントには **[AND]** 関係があります。この例では、ステータスが [ディスパッチ待ち] のタスクがエージェントにアサインされると、ビジネスルールが実行されます。

#### 6. [挿入と維持] コマンドを使用してレコードをコピーします。

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

#### 7. [アクティブ] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

#### 8. [作業タスクフロー] リストで [承認] 状況フローレコードを見つけ、[アクティブ] ステータスを **false** に変更します。

このアクションにより、エージェントがタスクを受け入れることができる移行が非アクティブ化され、状況フローが [ディスパッチ待ち] から [承認済み] に直接移行します。

## SM 状況フローを無効にするとの影響

ステータスフローは、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を 1 つの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。ステータスフローを無効にすると、ここで説明するように、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。構成を保存した後は、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。

状況フローを無効にすると、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。

- 要求に関するビジネスルール:
  - グループ変更検証
  - タスクをアサイン待ちに移動
  - 要求駆動型ディスパッチ

- 未アサイン
- 作業メモを検証
- タスクのビジネスルール:
  - ディスパッチ方法の適用
  - スケジュールを設定
  - スケジュールの入力:新しい 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が部分的に実行されます。
  - タスクがディスパッチを保留中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。
  - 変更を検証ビジネスルールの場合、実行されるのは、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だけです。
- 要求に対する **UI** アクション:
  - 要求フォームの [ スпам ] ボタンをクリックしても、状態は変更されませんが、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。
- タスクの **UI** アクション:
  - 自分にアサイン
  - マップ上にタスクを表示
  - New (新規)
- セキュリティルール:
  - セキュリティルールのステータスペースの側面は適用されなくなりました。たとえば、状況フローが有効な場合、要求またはタスクが完了、未完了、またはキャンセルでクローズされると、[ 簡単な説明 ] フィールドを編集できません。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。
  - セキュリティルールのロールベースの側面は、状況フローが無効になっている場合でも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点:
  - プロセスフローフォーマッターが要求フォームとタスクフォームから削除されます。
  - [ **State** ] 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 が 要求駆動型に設定されている。
    - 要求の割り当て方法 が 手動に設定されています。
    - タスクの割り当て方法 が 手動に設定されています。
    - 必要な新しい要求の承認 は無効です。
    - [新しい要求には認定が必要です] が無効になっています。
    - エージェントはアサインされたタスクを承認または却下する必要があります は無効です。
    - [ディスパッチキューを使用] が無効になっています。

## 状況フローの再有効化

サービス管理の状態フローが無効になっている場合、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。

このタスクについて

ただし、サービス管理アプリケーションごとに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();
```

## サービス管理コアインストールリファレンス

サービス管理コアには、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いくつかのタイプのコンポーネントをインストールします。

### サービス管理コア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、サービスマネジメントコアプラグインとともにインストールされます。

デモデータはサービス管理コアで利用できます。

### サービス管理コア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コアとともに追加されます。

| テーブル                                           | Description (説明)                          |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 部品要件<br>[cmdb_model_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。 |
| サービス注文モデル<br>[cmdb_serviceorder_product_model] | サービス注文テンプレートを保存します。                       |
| サービスタスクモデル<br>[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<br>[sf_state_flow]                   | サービス管理の状況フロー。                             |
| サービス注文フロー<br>[sf_sm_order]                     | サービス注文の状況フロー。                             |

| テーブル                                           | Description (説明)                                      |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| サービスタスクフロー<br>[sf_sm_task]                     | サービス注文タスクの状況フロー。                                      |
| 資産使用率<br>[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<br>[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<br>[sm_config_module]               | 構成設定に基づいて表示または非表示になる一連のナビゲーションモジュールに構成をリンクします。        |
| SM 構成<br>[sm_config]                           | サービス管理アプリケーションの構成。                                    |
| サービス管理雑費<br>[sm_incidentals]                   | サービス注文タスクを完了するために使用される付随的アイテム。                        |
| サービス注文グループの依存関係<br>[sm_m2m_group_dependency]   | アサイン先グループのスケジュール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<br>[sm_m2m_model_application]   | 部品調達でよく使用されるハードウェアおよび消耗品モデルに SM アプリケーションをリンクします。      |
| SM モデルナレッジ<br>[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<br>[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<br>[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<br>[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<br>[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<br>[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。 |

| テーブル                                                      | Description (説明)                                            |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| サービス注文タスクテンプレートの依存関係<br>[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<br>[sm_notification_rule]                        | サービス管理通知ルール                                                 |
| サービス注文<br>[sm_order]                                      | 実行する必要がある作業を定義して管理                                          |
| 部品要件<br>[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<br>[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<br>[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<br>[task_asset]                                     | タスクに関連する資産。                                                 |

## サービス管理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                    | Description (説明)                                                                                                                                              |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サービス管理コアのプロパティ           |                                                                                                                                                               |
| sm.template.minute.step  | サービス注文テンプレートページの日付、時刻、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用に上書きできます。アプリケーション設定レコード (application configuration record) を参照。 |
| 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用に上書きできます。アプリケーション設定レコード (application configuration record) を参照。  |
| glide.autodispatch.debug | タスクを割り当てるとき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。                                                                                                                         |

## サービス管理コアとともにインストールされるロール

ロールは、サービス管理コアとともに追加されます。

| ロールタイトル [名前]                | Description (説明)                                                                                                            |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| personalize_read_dictionary | サービス管理アプリケーションアドミニストレータが、ステータスフローフォームで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るようにするロール。                      |
| 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にすぎず、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を提供するものではありません。                                      |
| sm_agent                    | SM アプリケーションの作成時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にすぎず、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を提供するものではありません。                      |
| 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専用であり、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を提供するものではありません。                        |
| 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ーユーザーロール。UI アクセスを付与し、基本と同じ機能を実行します。このロールはテンプレートにすぎず、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を提供するものではありません。    |
| service_fulfiller           | サービス管理ユーザーがサービスデスクモジュールを表示できるようにするロール。                                                                                      |
| 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専用であり、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を提供するものではありません。                  |
| sm_basic                    | SM アプリケーションの作成時に使用される基本ユーザーロール。要求を読んで作成し、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にすぎず、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を提供するものではありません。       |
| 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、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にすぎず、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権を提供するものではありません。 |
| 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にすぎず、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を提供するものではありません。                               |
| 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。                                                                                             |

## サービス管理コア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、サービス管理コアとともに追加されます。

| スクリプトインクルード                 | Description (説明)                                                                                                 |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PartRequirementStateHandler | 転送注文に基づいて部品要件を調達済みまたは配送済みとしてマークします。                                                                              |
| SMTemplate                  | SM テンプレートからサービス注文と関連タスクを構築します。                                                                                   |
| SMAutoAssignment            | SNC の Javascript ラッパー。SMAutoアサインは、必要なプロパティプリフィックスを自動的に決定します。                                                     |
| SMStockRooms                | パーソナル倉庫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てください。 |
| SMConfigプロセッサ               | 設定ページに加えられた変更を処理します。また、設定ページで設定され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。                                                                           |
| AppCreatorCMS作成             | サービス管理テンプレートによって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。                                                                                  |
| SMI18nUtils                 | 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。                                                                                 |
| スマヤックス                      | 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                 | 注文とタスクの CI を追加および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方法。                                                                                   |
| SMAgentStatusAJAX           | SMScheduleStatus で使用できる 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、スケジュールに関して互いに整合性が取れていることを確認します。                                                               |
| SMTask (SMTask)             | サービス管理タスクユーティリティ機能。                                                                                              |
| AppCreatorナレッジの作成           | ナレッジベースページを作成するための「アプリクリエーター」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方法。                                                                                           |

| スクリプトインクルード               | Description (説明)                                                                                                                                                       |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SMScheduleGrapper         | API をスケジュールします。作業指示タスクからスケジュール時間を取得します (ミリ秒単位)。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を返します。                                                                                   |
| SMTableCreator            | サービスマネジメント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                                                                                                 |
| 資産使用フィルター                 | AssetUsage の参照修飾子フィルター。                                                                                                                                                |
| 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です。                                                                                                                               |
| SMPortalCreator (英語)      | 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            | [Source (ソース)] ポップアップで使用する AJAX 呼び出しは、作業指示および作業指示タスクから利用できます。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したり、ツリーを使用して部品要件を削除およびコピーしたり、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したりするためのメソッドが含まれています。 |
| 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。                                                                                                                               |

## サービス管理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、サービス管理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                 | Description (説明)                  |
|-------------------|----------------------|-----------------------------------|
| 除外されたフィールドを非表示    | SM 構成<br>[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。 |

| クライアントスクリプト<br>インクルード             | テーブル                         | Description (説明)                                                       |
|-----------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 作業を開始 (読み取り専用) (exp. travel chg)  | サービス注文タスク<br>[sm_task]       | 移動が必要で開始されていない場合に、作業を読み取り専用で開始します。                                     |
| 出張が必要で開始されていない場合、作業を読み取り専用で開始します。 | サービス注文タスク<br>[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は、場所の変更後にエラーを表示します。         |
| 契約フィールドの表示または非表示/クリア              | サービス管理雑費<br>[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<br>[sm_task]       | 開始日が終了日より前であることを確認します。                                                 |
| アサイン先を更新 (グループ変更のアサイン)            | サービス注文<br>[sm_order]         | アサイン先グループの変更時に [Assigned to] を更新: - [Assigned to] フィールドをクリアします。        |
| CI の更新                            | サービス注文<br>[sm_order]         | 影響を受ける CI 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<br>[sm_order]         | CI の場所に基づいて作業指示書の場所を入力します。                                             |
| check_work_duration               | サービス注文タスク<br>[sm_task]       | 作業期間が 0 または空でないことを確認します。                                               |
| 合計金額を計算 - 数量                      | サービス管理雑費<br>[sm_incidentals] | 数量が変更された場合の総走行距離コストを計算します。                                             |
| 予定移動期間を検証                         | サービス注文タスク<br>[sm_task]       | 予定移動期間が予定開始時間に組み込まれていないことを確認してください。                                    |
| 移動予定開始を検証                         | サービス注文タスク<br>[sm_task]       | 移動開始予定 (およびその期間) が作業開始予定日より前であることを確認します。                               |
| テンプレートが選択されました                    | サービス注文<br>[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<br>[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<br>[sm_order]         | 作業指示書の場所をカバーする認定グループがない場合、ロード時にエラーを表示します。                              |

| クライアントスクリプト<br>インクルード          | テーブル                                                      | Description (説明)                                                                  |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 未使用の関連リスト/フィールドを非表示            | サービス注文<br>[sm_order]                                      | 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                                                 |
| CI の更新                         | サービス注文タスク<br>[sm_task]                                    | 影響を受ける CI 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<br>[sm_template_definition]                  | [テンプレート定義] ページ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。                                    |
| 資産の更新                          | サービス注文 [sm_order]<br>[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 onload ヘルパー              | SM テンプレートの定義<br>[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<br>[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。 |
| 場所を必須から外にする                    | 倉庫<br>[alm_stockroom]                                     | 倉庫タイプ field_agent の場所を必須でないようにする                                                  |
| 終了時間を計算 (期間変更)                 | サービス注文タスク<br>[sm_task]                                    | 予定作業期間の変更に基づいて、作業指示タスクの推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<br>[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。                                                |
| 合計金額を計算 - マイル当たりの費用            | サービス管理雑費<br>[sm_incidentals]                              | 数量が変更された場合の総走行距離コストを計算します。                                                        |
| 優先度アサイン                        | SM 構成<br>[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を非表示にします。                                     |
| 資産の更新                          | サービス注文タスク<br>[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依存関係                 | サービス注文グループの依存関係<br>[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 リスナーを追加               | サービス注文タスク<br>[sm_task]                                    | 移動期間、作業期間、または作業開始予定の変更の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                          |

| クライアントスクリプト<br>インクルード          | テーブル                                           | Description (説明)                                                                                                      |
|--------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |                                                | 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<br>window_start           | サービス注文タスク<br>[sm_task]                         | 期間の開始が期間の終了よりも前であることを確認します。                                                                                           |
| 必要数量を読み取り専<br>用に設定             | 部品要件<br>[sm_part_requirement]                  | 部品要件に対して必要な数の資産が調達されている場合に、[必要数量] フィールドを読み取り専用に設定します                                                                  |
| メッセージを表示                       | サービス注文タスク<br>[sm_task]                         | タスクの予定期日が要求の要求期日より後である場合、または自動割り当てが機能しない場合にメッセージを表示します。                                                               |
| 合計金額を計算:タイ<br>プ                | サービス管理雑費<br>[sm_incidentals]                   | タイプが変更された場合の総走行距離コストを計算します。                                                                                           |
| アサイン先を更新 (グ<br>ループ変更のアサイ<br>ン) | サービス注文タスク<br>[sm_task]                         | アサイン先グループの変更時に<br>[Assigned to] を更新: - [Assigned to]<br>フィールドをクリアします。                                                 |
| グループフィールドを<br>非表示              | サービスタスクモデル<br>[cmdb_servicetask_product_model] | ディスパッチキューがオフのときにディス<br>パッチグループフィールドを非表示にし<br>ます                                                                       |
| ステータスフロー<br>フィールドを非表示          | SM 構成<br>[sm_config]                           | ステータスフローがオフになっている場<br>合は、フォームからフィールドを非表示<br>にします。                                                                     |
| 再アサイン前に転送<br>オーダーを確認           | サービス注文タスク<br>[sm_task]                         | 作業指示書タスクを再アサインまたはア<br>サイン解除するときに、タスクにキャン<br>セル可能な転送注文のみがある場合は、<br>タスクのパーソナル倉庫へのすべての転<br>送注文をキャンセルするようにユーザー<br>に指示します。 |
| グループのディスパッ<br>チ後グループ変更の確<br>認  | サービス注文タスク<br>[sm_task]                         | 作業指示書タスクの場所をカバーするア<br>サイン先グループがない場合、ロード時<br>にエラーを表示します。                                                               |
| セットテーブル                        | SM 通知ルール<br>[sm_notification_rule]             | テーブルを使用可能な 2 つのテーブルに<br>制限します。何も選択されていない場合<br>は、最初のテーブルをデフォルトとして<br>設定します。                                            |
| 終了時間を計算 (開始<br>時間の変更)          | サービス注文タスク<br>[sm_task]                         | 予定開始時間の変更に基いて予定終了<br>時間を計算します。また、移動開始予定<br>との間に生じた可能性のある不整合も<br>チェックします。                                              |
| 資産に基いた [モデル]<br>と [数量] を更新する   | 資産使用率<br>[sm_asset_usage]                      | 参照する資産に基づいて資産使用レコー<br>ドのモデルと数量情報を同期します。                                                                               |

| クライアントスクリプト<br>インクルード       | テーブル                                           | Description (説明)                                                                                  |
|-----------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 読み取り専用注文の影響を受ける CI          | 影響を受ける CI<br>[sm_m2m_order_affected_ci]        | フィールドの値が選択された場合にのみ、そのフィールドを読み込み専用にします。                                                            |
| 数量をリセット                     | サービス管理雑費<br>[sm_incidentals]                   | タイプがレンタカーに戻ると、数量は 1 に戻されます。                                                                       |
| 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<br>[sm_m2m_task_affected_ci] | フィールドの値が選択された場合にのみ、そのフィールドを読み込み専用にします。                                                            |
| グループフィールドを非表示               | サービス注文モデル<br>[cmdb_serviceorder_product_model] | アプリケーションが要求主導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、認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。                            |
| 再アサイン前に転送オーダーを確認            | サービス注文タスク<br>[sm_task]                         | 作業指示書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指示します。 |
| 送信時に親に通知する                  | 部品要件<br>[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件が作成されるたびに、ソースツリーが更新されます。                                        |
| 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<br>[sm_config]                           | テンプレートの移行が必要な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を検証                | サービス注文タスク<br>[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は、ロード時にエラーを表示します。                                      |
| 負の数量と小数点以下の数量がないことを確認してください | 部品要件<br>[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<br>[sm_m2m_task_dependency]     | sm_m2m_task_order テーブルでタスクの依存関係を作成するときにのみ、依存フィールドを読み取るようにします。                                     |
| 作業を読み取り専用で開始 (実際の移動変更)      | サービス注文タスク<br>[sm_task]                         | 移動が必要で開始されていない場合に、作業を読み取り専用で開始します。[エージェント追跡時間] がオンの場合、[移動開始をスケジュール] と [開始をスケジュール] は必須です。          |
| SF の無効化の警告メッセージを表示          | SM 構成<br>[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。                                                                   |
| 納品のためにストックルームから入力           | 転送注文                                           | 納品転送注文を作成するときに、配送元の倉庫をログインしているユーザーのパーソナル倉庫に設定します。                                                 |

| クライアントスクリプト<br>インクルード       | テーブル                                     | Description (説明)                                |
|-----------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                             | [alm_transfer_order]                     |                                                 |
| 送信前に値を設定                    | SM テンプレートの定義<br>[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<br>[sm_task]                   | テンプレート値に基づいてフォームに入力します。                         |
| タイプ別のパーソナル<br>倉庫名           | 倉庫<br>[alm_stockroom]                    | パーソナル倉庫になったときに、管理者に基づいて倉庫の名前を設定します。             |
| エージェントステータ<br>スの更新          | サービス注文タスク<br>[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<br>ンジの UI を更新する  | 資産使用率<br>[sm_asset_usage]                | ロードとモデル チェンジの UI を更新する                          |
| 管理者別のパーソナル<br>倉庫名           | 倉庫<br>[alm_stockroom]                    | 管理者が変更されたときにパーソナル倉庫の名前を更新します。                   |
| 未使用の関連リス<br>ト/フィールドを非表<br>示 | サービス注文タスク<br>[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<br>[sm_config]                     | スケジュールがオフになっている場合は、優先度割り当てをオフにし、一貫した割り当てを表示します。 |
| グループの場所変更の<br>投稿を検証         | サービス注文 [sm_order]<br>[alm_stockroom]     | 作業指示書の場所をカバーする認定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。     |

## サービス管理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、サービス管理コアとともに追加されます。

| ビジネスルール                     | テーブル                   | Description (説明)                                            |
|-----------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------|
| スクラッチパッドを作成し、<br>情報メッセージを表示 | サービス注文タスク<br>[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されるスクラッチパッド変数を作成します。                 |
| 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<br>[sm_order]   | [サービスオーダー] 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。 |

| ビジネスルール      | テーブル                                                | Description (説明)                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 作業メモの確認      | サービス注文<br>[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<br>[sm_template_definition]            | デフォルトで テーブルフィールドを設定します。                                                                                    |
| パーソナル倉庫を設定   | 転送注文<br>[alm_transfer_order]                        | 納品転送注文のために、ストックルームをログインしているユーザーのパーソナルストックルームに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<br>[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<br>[sm_m2m_somodel_stmodel]            | 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ための 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<br>[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<br>[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。                        |
| 関連変数の更新の同期   | SM テンプレートの定義                                        | 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。                                                                                 |

| ビジネスルール            | テーブル                                  | Description (説明)                                              |
|--------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|                    | [sm_template_definition]              |                                                               |
| 日付チェック             | サービス注文タスク<br>[sm_task]                | 期間、推定、実開始日、実終了日を検証します。                                        |
| 場所の入力:新しい SOT      | サービス注文タスク<br>[sm_task]                | 可能であれば、親作業指示書の場所に基づいて場所を入力します。                                |
| add_model_filter   | グローバル<br>[global]                     | SM モデルアプリケーションのスラッシュバケットをフィルターし、使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<br>[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<br>[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かどうかを検証します。             |
| フィールド エージェントタイプの検証 | 倉庫<br>[alm_stockroom]                 | パーソナル倉庫の重複を防止します。                                             |
| コストを計算             | サービス管理雑費<br>[sm_incidentals]          | タイプがマイレージの場合のコストの計算に役立ちます(Eurekaリリース以降)。                      |
| 資産と CI を確認         | サービス注文タスク<br>[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<br>[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<br>[sm_order]                  | テンプレートとして選択された作業指示書モデルから新しい作業指示書を入力します。                       |
| 要求数量を検証            | 転送注文 ライン<br>[alm_transfer_order_line] | 部品要件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            |

| ビジネスルール                 | テーブル                                         | Description (説明)                                                                                                                                                          |
|-------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                                              | 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する | ワークフローコンテキスト<br>[wf_context]                 | サービス注文にアクティブなワークフローがある場合に、タスクのクローズがロールアップされないようにします。                                                                                                                      |
| サブタスクを作成                | サービス注文<br>[sm_order]                         | サービス注文がドラフト状況を離れると、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<br>[alm_stockroom]                        | パーソナル倉庫に有効な関連付けられたエージェントがいることを確認します。                                                                                                                                      |
| 経費ラインを作成                | サービス管理雑費<br>[sm_incidentals]                 | 雑費が保存され、次のすべての条件に当てはまる場合、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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ステータスが [発生済み] である</li> <li>• タイプが「なし」ではない</li> <li>• コストはゼロではない</li> </ul> |
| 妥当性検証                   | サービス注文グループの依存関係<br>[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 の検証          | 影響する CI<br>[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<br>[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                                    | 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                                                                                                                                             |

| ビジネスルール                 | テーブル                          | Description (説明)                                                                |
|-------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                         | [sm_task]                     | 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。未アサイン時または再アサイン時に資産を解放します。タスクのクローズ時に資産使用状況を更新します。 |
| ディスパッチ方法の適用             | サービス注文タスク<br>[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に、アサインの準備ができていないとマークされたタスクを自動的にアサインします。           |
| グループ変更検証                | サービス注文タスク<br>[sm_task]        | 作業指示タスクのアサイン先グループとディスパッチグループに対する変更を検証します。                                       |
| 前のエージェントをオーダーにアサイン      | サービス注文<br>[sm_order]          | アサイン先の順番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<br>[sm_task]        | ディスパッチグループとアサイン先グループの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確認します。                |
| 移行                      | サービス注文タスク<br>[sm_task]        | タスクが受け入れられ、作業開始が設定されたら、タスクを対応中に設定します。                                           |
| カタログを同期                 | SM 構成<br>[sm_config]          | サービス管理の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<br>[sm_part_requirement] | 部品要件の期日を、関連するサービスオーダータスクの移動開始予定に設定します。                                          |
| 要求駆動型ディスパッチ             | サービス注文<br>[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。                                          |
| スクラッチパッドを作成し、情報メッセージを表示 | サービス注文<br>[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されるスクラッ                                                  |

| ビジネスルール                             | テーブル                                                              | Description (説明)                                                                                                  |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |                                                                   | チパッド変数を作成します。                                                                                                     |
| TaskTemplateDependencies<br>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<br>関係<br><br>[sm_m2m_task_template_dependency] | タスクテンプレートの<br>依存関係のループを防<br>止します                                                                                  |
| getMainSMMModel                     | グローバル<br><br>[global]                                             | サービス注文タスクテ<br>ンプレートをサービス<br>注文テンプレートにリ<br>ンクするときのスラッ<br>シュバケットフィル<br>ター。                                          |
| タスク契約 m2m                           | サービス管理雑費<br><br>[sm_incidentals]                                  | 契約、経費ライン、雑<br>費を同期                                                                                                |
| タスクの通知                              | サービス注文タスク<br><br>[sm_task]                                        | 構成ページで指定され<br>たフィールドの値が変<br>更された場合、タスク<br>が変更されたときに通<br>知を送信します。                                                  |
| スクラッチパッドテーブルの<br>構築                 | SM 通知ルール<br><br>[sm_notification_rule]                            | 通知ルールページに表<br>示するテーブルを設定<br>します。                                                                                  |
| TOL に基づいて PR を更新                    | 転送注文 ライン<br><br>[alm_transfer_order_line]                         | 関連する転送注文ライ<br>ンのステージが変更さ<br>れたときに部品要件を<br>更新します。                                                                  |
| 削除された資産を追加                          | 資産使用率<br><br>[sm_asset_usage]                                     | 資産削除の有効性を判<br>断し、それに応じて削<br>除された資産を更新し<br>ます。                                                                     |
| ベンダーグループに対するマ<br>ネージャーの追加/削除        | グループ<br><br>[sys_user_group]                                      | ベンダーグループのグ<br>ループマネージャーが<br>変更された場合は、新<br>しいマネージャーをグ<br>ループメンバーとして<br>追加し、以前のマネー<br>ジャーをグループメ<br>ンバーとして削除しま<br>す。 |
| サービス管理グループタイプ                       | グループ<br><br>[sys_user_group]                                      | ディスパッチグループ<br>の補償情報のデータ整<br>合性を確保します。                                                                             |
| 影響を受ける CI の削除                       | 影響する CI<br><br>[task_ci]                                          | [サービス注文] フォー<br>ムの [プライマリ CI]<br>フィールドと [影響を<br>受ける CI] 関連リスト                                                     |

| ビジネスルール                  | テーブル                                              | Description (説明)                                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|                          |                                                   | 間の同期メカニズムの一部。                                                                |
| タスク依存関係のループを防止           | サービス注文タスクの依存関係<br>[sm_m2m_task_dependency]        | 作業指示書タスクの依存関係の循環を防止します。                                                      |
| SO のカスケード削除              | サービス注文<br>[sm_order]                              | サービス注文が削除されたときに、サービス注文タスクとチェックリストを削除します。                                     |
| パーソナル倉庫の作成               | ユーザーロール<br>[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、ユーザー用のパーソナルストックルームを作成します (まだストックルームがない場合)。         |
| パーソナル倉庫の削除               | ユーザーロール<br>[sys_user_has_role]                    | ユーザーからすべてのエージェントロールが削除されたときに、ユーザーのパーソナル倉庫を削除します。                             |
| 部品要件を検証                  | 部品要件<br>[sm_part_requirement]                     | 部品要件を検証し、部品が利用可能かどうかをチェックします。調達情報を検証します。                                     |
| 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<br>[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。                                      |
| グループ入力:認定                | サービス注文<br>[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<br>[cmdb_serviceorder_product_model] | 自動公開がオンの場合は、対応するレコードプロデューサーを作成します。                                           |
| スケジュールを設定                | サービス注文タスク<br>[sm_task]                            | スケジューリング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 [Pending Dispatch] に変わった場合にのみ設定されます。 |
| 要求の通知                    | サービス注文<br>[sm_order]                              | 構成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。                             |

| ビジネスルール               | テーブル                                              | Description (説明)                                                             |
|-----------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| カスケード削除チェックリスト        | サービス注文タスク<br>[sm_task]                            | サービス注文タスクが削除されると、チェックリストが削除されます。                                             |
| スクラッチパッド              | SM 構成<br>[sm_config]                              | SM 構成フォームのスクラッチパッドをビルドします。                                                   |
| TOL を検証し使用可能かどうかを確認する | 転送注文 ライン<br>[alm_transfer_order_line]             | 転送注文ラインの状態変更を検証し、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。                                 |
| すべての経費ラインを削除          | SM 雑費<br>[sm_incidentals]                         | 雑費が削除されたときに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<br>[sm_task]                            | スケジューリング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 [Pending Dispatch] に変わった場合にのみ設定されます。 |
| 場所を入力                 | サービス注文<br>[sm_order]                              | 可能であれば、問い合わせユーザー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。                            |
| 設定されていない場合はプライマリとして追加 | 影響する CI<br>[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<br>[sm_task]                            | ステータスの変更と予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<br>[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<br>[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<br>[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更新します。                                      |

| ビジネスルール                  | テーブル                                                | Description (説明)                                   |
|--------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                          |                                                     | タスを準備完了に戻します。                                      |
| 優先度を伝搬                   | サービス注文<br>[sm_order]                                | 優先順位をサービスオーダーからサービスオーダータスクに伝達します。                  |
| 構成設定の適用                  | SM 構成<br>[sm_config]                                | SM 構成レコードへの変更を処理します。                               |
| エージェントステータスの更新           | サービス注文タスク<br>[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<br>[cmdb_servicetask_product_model] | サービス注文タスク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。                |
| 再アサイン前に転送オーダーを確認         | サービス注文タスク<br>[sm_task]                              | 転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。      |
| 重複注文の回避 影響を受ける CI        | 影響する CI<br>[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<br>[sm_task]                              | 輸送中の転送注文がある場合、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<br>[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の注文ワークフローを処理します。      |
| getTaskSMMModel          | グローバル<br>[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の防止             | 部品要件<br>[sm_part_requirement]                       | 部品要件が調達された後はモデルを変更しないようにします。                       |
| TOL の配信時に AssetUsage を作成 | 転送注文 ライン<br>[alm_transfer_order_line]               | 転送注文ラインが配送されたら、資産使用を作成します。                         |

| ビジネスルール                   | テーブル                                  | Description (説明)                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AssetUsage 削除時に資産をリリース    | 資産使用率<br>[sm_asset_usage]             | 資産使用が削除されたときに資産を使用できるようにします。                                                                         |
| WOT の既存の TO に TOL をリダイレクト | 転送注文 ライン<br>[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のグループ化を試みます。                                        |
| グループの設定 - ディスパッチ/作業       | サービス注文タスク<br>[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その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、ディスパッチグループとアサイン先グループを設定します。 |

## サービス管理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、サービス管理コアとともに追加されます。

| 通知                                     | テーブル                 | Description (説明)                                                                   |
|----------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| メールから<br>\${Request_Label}<br>が作成されました | サービス注文<br>[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作成するために使用されるテンプレート。この通知は非アクティブのままにして、使用しないでください。 |
| \${Request_Label}<br>が変更されました          | サービス注文<br>[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作成するために使用されるテンプレート。この通知は非アクティブのままにして、使用しないでください。 |
| \${Task_Label} が<br>変更されました            | サービス注文<br>[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作成するために使用されるテンプレート。この通知は非アクティブのままにして、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。これらの作業指示と施設要求は、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を実行する方法を指定します。作業指示と要求は、次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が経過した後などで
- メーターまたは使用状況。たとえば、指定したページ数が印刷された後、または指定したマイル数走行した後などです。

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

### **i** 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。

## 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                                                             | Description (説明)                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| レコードへのサービスマネジメント<br>多対多メンテナンス計画<br>[sm_m2m_maint_plan_to_record] | メンテナンススケジュールを (ドキュメント ID から) システム内のレコードに関連付けます。また、レコードに対してスケジュールが前回実行された時刻または値と、次にスケジュールが実行される時刻または値に関する情報も含まれます。 |
| スケジュールテンプレート<br>[sm_m2m_schedule_template]                       | メンテナンススケジュールをサービスマネジメントテンプレートに関連付けます。                                                                             |
| メンテナンス計画<br>[sm_maint_plan]                                      | メンテナンス計画を定義します。これには、計画が適用されるテーブルとレコードが含まれます。                                                                      |

| テーブル                          | Description (説明)                                                              |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| メンテナンススケジュール<br>[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、期間ベース、メーターベース、条件ベース、またはスクリプトベースにすることができます。 |

## 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]     | Description (説明)       |
|------------------|------------------------|
| plan_maint_admin | 計画済みメンテナンスのアドミニストレーター。 |

## 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             | Description (説明)                           |
|-------------------------|--------------------------------------------|
| PlannedMaintenanceUtils | 計画メンテナンス用のユーティリティ。                         |
| PlannedMaintenanceAjax  | AJAX エントリーは PlannedMaintenanceUtils を指します。 |

## 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                          | Description (説明)                                   |
|-----------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------|
| フィールド表示を更新:トリガータイプの変更 | メンテナンススケジュール<br>[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。 |
| フィールド表示を更新 - 繰り返し変更   | メンテナンススケジュール<br>[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<br>[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)。      |
| [every] フィールドを検証      | メンテナンススケジュール<br>[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。それ以外の場合は、デフォルトで 1 になります。  |
| モデルの変更時にテーブルを更新       | メンテナンス計画<br>[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                                                             | Description (説明)                                                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| メンテナンス計画レコードを更新   | サービス注文<br>[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<br>[sm_schedule]                                    | メーターまたは期間のフィールドが変更されたときに、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<br>多対多メンテナンス計画<br>[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<br>多対多メンテナンス計画<br>[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<br>[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。                                                             |
| アクティブな変更          | メンテナンス計画<br>[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<br>[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<br>[sm_maint_plan]                                      | [ <b>Apply to new records</b> (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    | Description (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ビルドします。 |

## メンテナンス計画の管理

計画済みメンテナンス では、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、メンテナンス、およびスケジュールすることができます。

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エアコンを点検して清掃する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、検査が 6 か月ごとに実行され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、その機器に対してオープンされたサービス管理作業指示と施設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、スケジュールに入力されたタイミングに基づいて最初の計画メンテナンスがスケジュールされます。たとえば、6 か月ごとにエアコンを点検するスケジュールを作成した場合、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 (**Select next run date**) ] 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実行時間が更新されます。

メンテナンススケジュールは必要に応じて更新できます。たとえば、定期間隔の期限が来月である場合、メンテナンスがいつ行われるかを早めたり遅らせたりして変更できます。

## 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際、フォームのオプションは、メンテナンスをいつどのように実行すべきかを決定するのに役立ちます。

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   | <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> |

| フィールド                                        | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | <p><b>注:</b><br/>モデルベースの計画は、ハードウェアモデル、特に少なくとも 1 つのモデルカテゴリが定義されているハードウェアモデルにのみ適用されます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| モデル                                          | <p>予防メンテナンスが必要な CI を識別するための <a href="#">製品カタログアイテム</a> を 1 つ以上選択します。モデルを選択すると、関連するテーブルが <b>[Table] (テーブル)</b> 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、<b>[ テーブル ]</b> フィールドには <b>[コンピューター <i>[cmdb_ci_computer]</i>]</b> と表示されます。このフィールドは、<b>[ モデルベース ]</b> タイプを選択した場合に表示されます。</p> <p>同じカテゴリで複数のモデルを選択しても、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、<b>[ テーブル ]</b> 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。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、その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、<b>[ テーブル ]</b> フィールドが <b>[ハードウェア <i>[cmdb_ci_hardware]</i>]</b> 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、<b>[ テーブル ]</b> フィールドが、すべての CI を含む <b>構成アイテム <i>[cmdb_ci]</i></b> に変わります。</p> |
| テーブル                                         | <p><b>[全般]</b> 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。<b>[モデルベース]</b> 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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| フィルター条件                                      | <p>メンテナンスする特定の資産を見つけ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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Apply to new matching records (新しい一致レコードに適用) | <p>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対して定義されたスケジュールが、前回の計画実行以降に指定されたテーブルに追加され、<b>[ フィルター条件 ]</b> 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、「<a href="#">フィルタリングされたレコードにメンテナンス計画を関連付ける</a>」を参照してください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Task creation policy (メンテナンス上書きポリシー)         | <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 既存のキャンセル:現在計画に関連付けられているタスクの削除を許可します。</li> <li>○ 既存に追加:既存のアクティブなタスクに加えて、新しいタスクをメンテナンス計画に追加できます。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

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構成](#)する準備ができました。

**i** 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。メンテナンス計画の構成アイテムが選択され、資産に関連付けられると、[ **Asset** (資産) ] フィールドにその CI が事前に入力されます。

**i** 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 ] の各フィールドや 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、 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。

- チェックボックスをオンにすると、最新の作業指示書が後のメーター値で完了した場合でも、最初に計算されたメーター値で次の計画済みメンテナンスが実行されます。
- チェックボックスをオフにすると、作業指示書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。

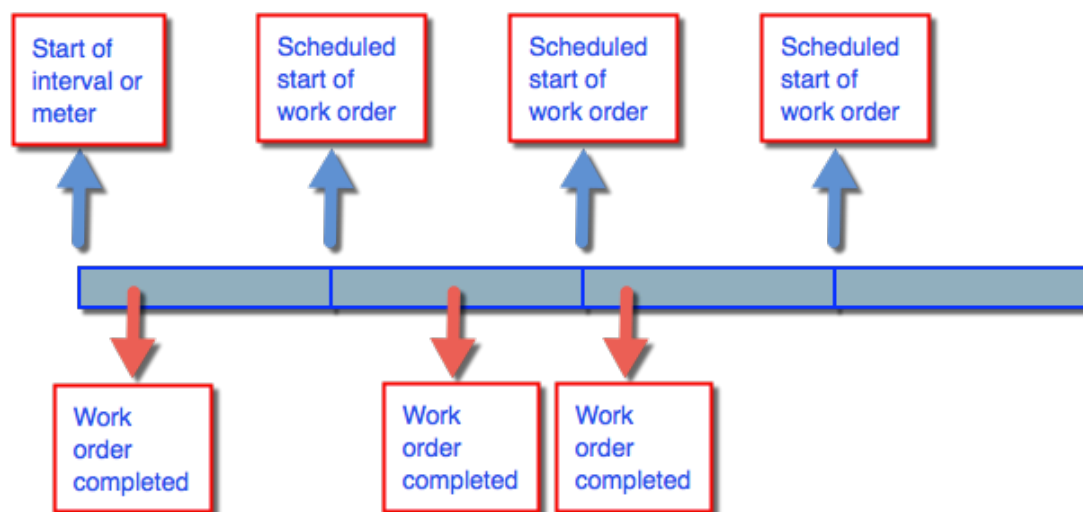
このプロパティを使用して、固定間隔で計画メンテナンス間隔を維持します

[planned\_maintenance.fixed\_interval]

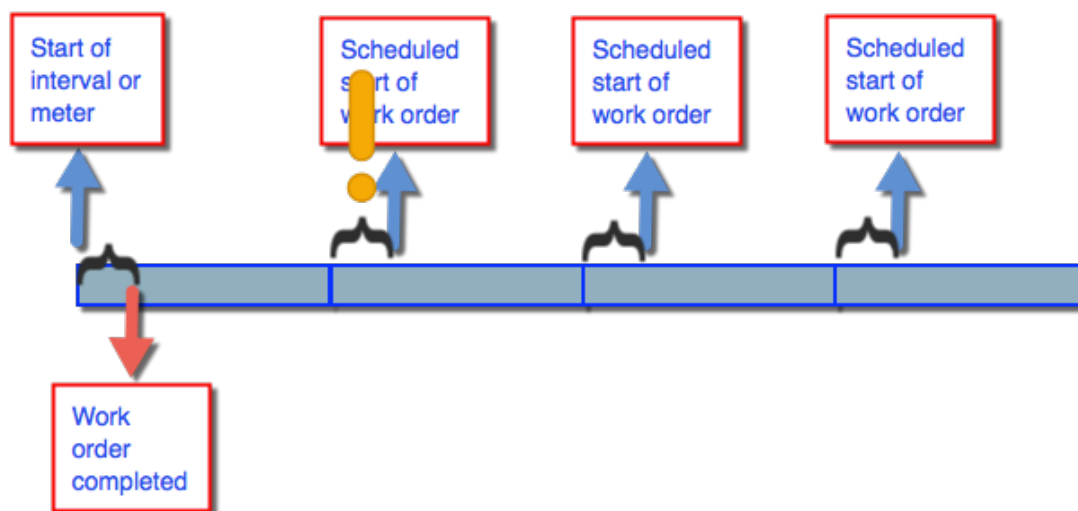
計算間隔トリガーを保持します。図を参照してください。

- 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、構成された間隔に基づいて最初に計算された日時に次の計画済みメンテナンスが実行されます。
- チェックボックスをオフにすると、作業指示書が完了したときに間隔の計算が再開されます。

## ‘Preserve the calculated trigger’: Selected



## ‘Preserve the calculated trigger’: Not selected



自動翻訳

### メンテナンススケジュールの構成

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。

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 日にコンピューターのクラスを再起動する計画を設定できます。

**i 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、プリンタカートリッジを 3 か月ごとに交換するスケジュールを 1 つ設定します。10,000 ページが印刷されるたびにカートリッジを交換する別のスケジュールを設定します。この競合により、同じ週にカートリッジが 2 回交換される可能性があります。スケジュールが互いに競合しないようにしてください。

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に基づくことができ、最初に発生した関連条件によってトリガーできます。たとえば、メンテナンススケジュールフォームで、自動車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 [メンテナンス計画コード] 関連リストに [次回実行時間] フィールドと [次回実行値] フィールドが入力されます。

**i 注:**

メンテナンス計画レコードでは、[ **Next run time** (次回実行時間) ] フィールドに表示されるタイムスタンプは、計画メンテナンスを実行するために設定された時間と同じではありません。計画済みメンテナンス夜間実行レコードの [次のアクション] フィールドには、計画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、[ **Next run time** (次回実行時間) ] フィールドの値が、次の計画メンテナンス夜間実行ジョブに設定された時間よりも小さいかどうかチェックされ、下回っている場合は要求が生成されます。計画された夜間メンテナンスは実行されず、次回実行時刻に基づく要求は生成されません。

## 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、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。

**i 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設定されている場合は、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                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| プラン   | 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 | メンテナンス計画のスケジュールを有効にするには、チェックボックスをオンにします。                                                                                                                                                                                                                      |
| トリガー  | 計画の実行をトリガーするタイミング条件。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ メーター (<b>Meter</b>) : カウントに基づいてメンテナンスが実行されます。[ <b>Every</b> (各) ] フィールドと [ <b>Field</b> (フィールド) ] フィールドが表示されます。</li> </ul> |

| フィールド                    | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Condition:</b>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。[ <b>Filter condition</b> (フィルター条件) ] フィールドが表示されます</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 期間またはメーター:時間とカウントの両方に基づくメンテナンスのタイミング (いずれか早い方) 期間と測定の詳細を指定する必要があります。</li> </ul> |
| 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、[ 月の特定日 ] フィールドが表示され、毎月の何日にメンテナンスを実行するかを指定できます。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。                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Due day of week (曜日)     | 毎週メンテナンスを行う曜日。このフィールドは、[Trigger type (トリガータイプ)] で [Weekly (週次)] が選択されている場合に表示されます。                                                                                                                                                                                                                     |
| Due day of month (月の特定日) | 毎月メンテナンスを行う日付。このフィールドは、[Trigger type (トリガータイプ)] で [Monthly (月次)] または [Annual (年次)] を選択した場合に表示されます。                                                                                                                                                                                                     |
| Due month (実行月)          | 毎回のメンテナンスを行う月。このフィールドは、[Trigger type (トリガータイプ)] で [Annually (年次)] を選択した場合に表示されます。                                                                                                                                                                                                                      |
| Due time (実行時間)          | メンテナンスを行う時刻 (時、分、秒)。このフィールドは、[間隔] を除くすべてのトリガータイプに表示されます。                                                                                                                                                                                                                                               |
| Every (各)                | メンテナンス計画を実行する前に記録する必要があるマイルやページなどの発生回数。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] に [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                    | [Every (各)] フィールドの発生頻度の適用対象を定義するために使用されるフィールド。たとえば、「ページ」フィールドに入力すると、「間隔」フィールドには、プランで定義されたアクションが実行される前に印刷されるページ数を入れることができます。このフィールドは、[トリガー] に [メーター] が選択されている場合に表示されます。                                                                                                                                 |
| 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、[Trigger (トリガー)] で [Meter (測定)] または [Condition (条件)] が選択されている場合に表示されます。                                                                                                                                                                         |
| リードタイム                   | 作業を開始する日付を決定するための、要求期限 までの日数。その日付は、タスクの [開始予定] フィールドに事前に入力されています。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。                                                                                                                                                                                             |

| フィールド | 説明                                                                                                                                                            |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 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. 次の計画メンテナンスを最初に計算された時間/測定値で実行するか、作業指示書が完了した時間から測定/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、次回の実行時刻がクリアされ、代わりに関連レコードに次回の実行値が入力されます。
- [ **Every** (各) ] フィールドがメーターベースのスケジュールで変更された場合、次回の実行値は既存の [Last Run Value (最終実行値)] に基づいて更新されます。または、Last Run Value 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回実行値が新しい 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、あるトリガータイプから別のトリガータイプに変更すると、既存の [前回実行時間] 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。

### フィルタリングされたレコードにメンテナンス計画に関連付ける

フィルタリング基準を使用してメンテナンス計画を構成できます。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 フィルター条件 を設定します。

**i** 注:

[ **Refresh** ] (逆 ) 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. [送信] をクリックします。

4. [メンテナンススケジュールの構成](#)。

5. メンテナンス計画の [関連リンク] で、[ フィルターされたレコードにスケジュールを適用 ] をクリックします。

## タスクの結果

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。

### 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構成](#)」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。

## スケジュールテンプレートを一致するレコードに関連付ける

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、スケジュールのメーターまたは間隔の基準を満たしている、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](#)、ビジネスの都合のよい日または時間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 の [レコード] テーブル と [レコード ID ] フィールドには、メンテナンス対象のレコードのテーブル名と ID が常に入力されます。
- メンテナンス対象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. フィルター条件を追加して、メンテナンス計画を適用するレコードを特定します。

### 注:

[ リフレッシュ ] (逆 ) をクリックすると、一致するレコードの数が表示されます。

3. [送信] をクリックします。
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オーダー、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 **[Collection]** バケットから **[Model List]** バケットに移動し、**[ Save]** 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。

### タスクの結果

関連付けられた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施設要求には、選択したテンプレートが含まれます。

## 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、または条件の基準が満たされるたびに実行されます。また、スケジュールアドホック機能を使用して、メンテナンススケジュールを手動で実行することもできます。

### 始める前に

必要なロール: 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 (*Planned Maintenance Nightly Run*)] スケジュール済みジョブを使用して定期的に実行されます。スケジュール済みジョブが実行されると、スケジュール基準を満たすすべてのレコード (当日のすべてのレコードを含む) に対して適切なサービス注文が作成されます。

夜間に計画されたメンテナンススケジュール済みジョブを構成するには:

### 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. 関連リンクで、**[ ジョブ定義の構成]** をクリックします。
4. ジョブの実行に別のスケジュールを指定するには、**[ 実行 ]** フィールドと **[ 時間 ]** フィールドを変更します。  
スケジュール済みジョブは、このジョブのメンテナンス計画レコードの **[ Next run time (次回実行時間) ]** フィールドに設定された値に基づいて実行されるわけではありません。詳細については、「[メンテナンススケジュールの構成](#)」を参照してください。
5. **[更新]** をクリックします。
6. スケジュール済みジョブを実行するには、いつでも **[今すぐ実行]** をクリックします。  
スケジュール済みジョブは、以前に定義されたすべてのスケジュールを評価し、実行がスケジュールされているスケジュールを実行します。

### 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、次の夜間実行で削除された資産に関連付けられたすべてのレコードが削除されます。

## メンテナンススケジュールをオンデマンドで実行

通常、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することも、スケジュールを実行する日付を変更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の実行日すべてが、現在または将来のユーザー定義の時刻に更新されます。該当するすべてのサービスオーダーが作成されます。スケジュールがメーターベース、条件ベース、またはスクリプトベースの場合、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サービス注文が作成されます。

## 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。
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 | Description (説明)                                                                                                                                                                                          |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 今すぐ実行 | スケジュールのメンテナンスをすぐに実行するには、このチェックボックスをオンにします。スケジュールを実行する日付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。<br><br><div>  <b>注:</b><br/>           このフィールドは、[ 今すぐ実行 ] チェックボックスが選択されていない場合にのみ表示されます。         </div> |

## 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、次回の定期メンテナンス、および前回のメンテナンス実行時刻を表示できます。

## 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 の場所へ移動します。  
次に例を示します。 **構成 > サーバー > Linux**.
2. レコードヘッダーを右クリックし、**ビュー > 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、およびサービスオーダーが表示されます。

## メンテナンス計画の例

メンテナンス計画は、モデルベース、測定ベース、または期間ベースの選択基準を使用して定義できます。

- 指定したキーストローク回数の後に特定のコンピューターモデルの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。
- 指定したページ数の印刷後にプリンターのインクカートリッジの交換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

指定したキーストローク回数の後に特定のコンピューターモデルの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 Computer [cmdb\_ci\_computer] テーブルに追加されています。

### 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「Apple コンピュータを再起動 する」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て、「**Apple iMac 27**」および「**Apple MacBook Pro 17**」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:Apple コンピュータの再起動
  - 簡単な説明:Apple コンピュータのスケジュールされた再起動
  - 繰り返し:メートル
  - ごと:500000
  - フィールド:キーストローク

### タスクの結果

「Apple コンピュータを再起動」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を定義する

指定したページ数の印刷後にプリンターのインクカートリッジの交換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一般的な計画を定義します。この例では、プリンター、モデル、ページなどの文字列フィールドを含む **Printer** というテーブルが追加されています。

### 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. [ **New** ] をクリックし、次の定義を使用して Epson Laser Cartridge Replacement という名前のメンテナンス計画を作成し、[ **Submit** ] 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: Model is Epson

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。

- 製品名: エプソンレーザーカートリッジの交換
- 簡単な説明: エプソンレーザープリンターの定期カートリッジ交換
- 繰り返し: メートル
- 間隔: 7500
- フィールド: ページ

### タスクの結果

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を定義する

指定した日数が経過した後に特定のコンピュータ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ています。

### 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て、「**Apple iMac 27**」および「**Apple MacBook Pro 17**」を選択します。

3. [送信] をクリックします。

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: ウイルス対策更新プログラム
- 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

## タスクの結果

Update Antivirus 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 コンピュータが 30 日ごとにウイルス対策ソフトウェアを実行するようにスケジュールされます。

## 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。

- ベーシックレベルを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスオーナーは、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の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、サポートが制限されます。

メンテナンス計画は、ドメインを含めるか除外するように設定することも、設計上グローバルに設定することもできます。部品要件 (sm\_part\_requirement) テーブルでのサポートはデータのみです。

### 関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

## 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、施設の運用とメンテナンスの変更を要求し、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。ワークプレイスサービスデリバリー は、この機能の最新のエクスペリエンスを提供します。詳細については、Now Support ナレッジベースの「[KB0867184 Deprecation Process \(廃止プロセス\)](#)」の記事を参照してください。

|                                                                                                         |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 探索                                                                                                      | 設定                                                                                                                                             | 管理                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>設備サービス管理の概要</li> <li>ドメインセパレーションと 設備サービス管理</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilities Visualization Workbench の有効化</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>設備サービス管理プロセス</li> <li>設備サービス管理の構成</li> <li>社内移動の構成</li> <li>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</li> <li>施設移転管理とともにインストールされるプロパティ</li> </ul>                         |
| 使用                                                                                                      | 開発                                                                                                                                             | トラブルシューティングとヘルプ                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>施設要求</li> <li>施設要求タスク</li> <li>スペース管理</li> <li>施設移動管理</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>開発者トレーニング <a href="#">📄</a></li> <li>開発者ドキュメント <a href="#">📄</a></li> <li>設備サービス管理とともにインストール</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>コミュニティで質問や回答をする <a href="#">📄</a></li> <li>Known Error Portal で既知のエラー記事を検索 <a href="#">📄</a></li> <li>連絡先 カスタマーサービス &amp; サポート <a href="#">📄</a></li> </ul> |

## 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ため、施設チームはユーザーがどこで問題に遭遇したか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、オープンしているすべての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、すでに報告されている設備の問題を確認できます。

## 設備サービス管理の有効化

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。

関連情報

[プラグインのリスト](#) [📄](#)

[施設移動管理の有効化](#)

[Facilities Visualization Workbench の有効化](#)

## 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、および製品モデル (建物のメンテナンスや建物のセキュリティなど) ごとにスタッフグループを作成します。それらのグループに必要なユーザーをアサインしてから、グループにスタッフのロールをアサインします。

### 手順

1. 移動先 **すべて > ユーザー管理 > グループ**.
2. [新規] 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(ルック )をクリックし、[アプリケーション] タイプを選択します。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
7. [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. [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、設備構成を設定して、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 デフォルトは、タスクを処理するための要求駆動型処理メソッドです。両方の処理方法については、「[タスクと. 要求駆動型の処理](#)」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 **すべて > 施設 > 管理 > 構成**.



#### 注:

グローバルドメインより下位のドメインのアドミニストレーターは、[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、次のように複数のタブがあるレイアウトで配置されています。

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

## 2. [ビジネスプロセス] タブのフィールドに入力します。

### **i** 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、オプションが有効になります。オプションを表示するには、[依存関係] にリストされているすべての構成オプションを有効にする必要があります。

### 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                       | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> |                  |
| プロセスライフサイクル                     | <p>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。</p> <p><b>i</b> 注:<br/>[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。</p>     | [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。 |

| フィールド                                     | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 依存関係             |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| ライフサイクル                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                  |
| 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：                     | <p>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。</p> <p>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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |
| 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。            | <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>テーブルから、[要求] または [タスク] を選択します。</li> <li>[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。</li> <li>[受信者] から受信者を 1 名または複数選択します。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> |                  |

### 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。                                                                                                                                                                                                                 |
| 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。                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [状況フローの有効化] がオン。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul> <p><b>i 注:</b><br/>[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。</p> |
| 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。                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [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。</li> <li>○ [優先度割り当ての有効化] がオン。</li> </ul>                                                                                                                |
| 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。            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [状況フローの有効化] がオン。</li> <li>○ [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</li> </ul>                                                                                                      |

| フィールド                                  | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 依存関係                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [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。</li> </ul>                                                                            |
| 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 | <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [状況フローの有効化] がオン。</li> <li>○ [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。</li> <li>○ [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。</li> </ul> |

#### 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         |                                                                     |                   |

| フィールド     | 説明                            | 依存関係 |
|-----------|-------------------------------|------|
| 部品要件      |                               |      |
| 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. [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場合の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。サービス管理の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、要求駆動型の処理

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

各アプリケーションはデフォルトでこれらの処理タイプのいずれか一方に設定されますが、必要に応じて切り替えることができます。

タスク駆動型プロセスとは、作業指示書または要求に、作業全体を完了するために必要なタスクのリストがシンプルに含まれることを意味します。作業指示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あり、要求のすべての側面を処理するためにさらに多くのタスクを定義できます。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、タスクが要求にアサインされているが、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ないことを意味します。要求はタスクを必要とせず、個別に開いたり閉じたりすることができます。どのタスクも、個別に、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移行およびアサインできます。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作業を続けることができます。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、状態の遷移は要求のみに基づいて行われます。

## 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                            | Description (説明) |
|---------------------------------|------------------|
| 機器アイテム<br>[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                         | 施設要求レコードを保存します   |

| テーブル                                       | Description (説明)         |
|--------------------------------------------|--------------------------|
| [facilities_request]                       |                          |
| 施設要求タスク<br>[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<br>[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<br>[sf_facilities_request_task] | 要求タスクのステータスフローレコードを保存します |
| 施設要求モデル<br>[cmdb_facreq_product_model]     | 要求モデルを格納します              |
| 施設要求タスクモデル<br>[cmdb_factask_product_model] | 要求タスクモデルを格納します           |

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。

| プロパティ                                        | Description (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) <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ：整数</li> <li>• デフォルト値：1</li> <li>• [Location (場所)]：施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul>    |
| 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択 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ：文字列</li> <li>• デフォルト値：5</li> <li>• [Location (場所)]：施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul>    |
| 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工 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ：文字列</li> <li>• デフォルト値：17:00</li> <li>• [Location (場所)]：施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul> |
| 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。メートルの場合は true に設定します。メートルの場合は false に設定します。                                                                                            |

| プロパティ                                        | Description (説明)                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: true   false</li> <li>• デフォルト値: false</li> <li>• [Location (場所)]: 施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul>                                                                 |
| facilities.management.timezone.weight        | <p>タイムゾーンの重み付け。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 整数</li> <li>• デフォルト値: 10</li> <li>• [Location (場所)]: 施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul>                                                          |
| facilities.management.state.value            | <p>対応中に要求が移行するステータスを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 整数</li> <li>• デフォルト値: 6</li> <li>• [Location (場所)]: 施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul>                                                |
| facilities.management.work.spacing           | <p>タスクの最後から次の移動開始までの時間 (分)。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 整数</li> <li>• デフォルト値: 0</li> <li>• [Location (場所)]: 施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul>                                               |
| facilities.management.skills.weight          | <p>スキルの重み。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 整数</li> <li>• デフォルト値: 10</li> <li>• [Location (場所)]: 施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul>                                                               |
| facilities.management.location.weight        | <p>場所の重み。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 整数</li> <li>• デフォルト値: 10</li> <li>• [Location (場所)]: 施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul>                                                                |
| facilities.management.default.start.time     | <p>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タまたはタスクが前日から継続されている場合、開始時間は 08:00 になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 文字列</li> <li>• デフォルト値: 08:00</li> <li>• [Location (場所)]: 施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul> |
| facilities.management.override.user.location | <p>ユーザーの場所を、fm_m2m_user_to_spaceテーブルの</p>                                                                                                                                                                        |

| プロパティ                                              | Description (説明)                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ：true   false</li> <li>• デフォルト値：true</li> <li>• [Location (場所)]：施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul>                                                                  |
| glide.ui.facilities_request_task_activity.フィールド    | 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ド <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ：文字列</li> <li>• デフォルト値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority</li> <li>• [Location (場所)]：施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul>           |
| 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ーカー <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ：true   false</li> <li>• デフォルト値：false</li> <li>• [Location (場所)]：施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul>                                    |
| 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ェント数。システムでは、設定された値よりも多くのエージェントをディスパッチすることはできません。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ：整数</li> <li>• デフォルト値：100</li> <li>• [Location (場所)]：施設 &gt; 管理 &gt; プロパティ</li> </ul> |

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。

**i 注:**

通知 (カンファレンスコールと SMS メッセージ) コンテンツを表示する従業員には、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                                                                                           | 含まれるロール                                                                                                                                                                                |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| facilities_read  | 設備要求を読み込むことができます。                                                                            | なし                                                                                                                                                                                     |
| facilities_admin | すべての施設要求を作成および変更し、フロアプランを変更し、建物、フロア、および部屋を構成できます。アドミニストレーターは、タスクのクローン機能を使用してタスクを作成することもできます。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• knowledge_manager</li> <li>• facilities_staff</li> <li>• facilities_dispatcher</li> <li>• catalog_admin</li> <li>• territory_admin</li> </ul> |

| ロールタイトル [名前]                                                 | 説明                                                                                                               | 含まれるロール                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              |                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• skill_admin</li> <li>• facilities_approver_user</li> <li>• template_admin</li> <li>• skill_model_admin</li> </ul>                                                                                                     |
| facilities_asset_admin                                       | すべての設備資産を作成および変更できます。                                                                                            | 資産                                                                                                                                                                                                                                                             |
| facilities_approver_user                                     | 施設要求を進めることができ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、施設スタッフに割り当てることができます。管理しているグループで検索 (フィルタリング) できます。                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• skill_model_user</li> <li>• facilities_staff</li> <li>• territory_user</li> <li>• inventory_user</li> </ul>                                                                                                           |
| 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権を付与します。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。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• inventory_user</li> <li>• skill_user</li> <li>• document_management_user</li> <li>• fc_request_reader</li> <li>• territory_user</li> <li>• サービス履行者</li> <li>• fc_request_writer</li> <li>• facilities_read</li> </ul> |
| 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、および削除ができます。                                                                                | 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、および削除ができます。                                                                                 | 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                 | Description (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。<br><br>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。<br><br>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。<br><br>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  | デフォルトのアクセス拒否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がこのクラスを拡張します。<br><br>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ーのフロアプランレコードのラッパークラス。<br><br>顧客はこのクラスを変更しません。                               |
| fc_Constants                | 施設定数<br><br>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。<br><br>顧客はこのクラスを変更しません。                                    |
| fc_RequestSecurityManager   | 施設管理要求のセキュリティのラッパークラス。<br><br>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。<br><br>顧客はこのクラスを変更しません。                        |
| fpv_AbstractSecurityManager | デフォルトのアクセス拒否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がこのクラスを拡張します。<br><br>顧客はこのクラスを変更しません。 |
| fc_FacilitiesRequest        | 施設要求機能。<br><br>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。                         |

| スクリプトインクルード                  | Description (説明)                                                      |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                              | 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。<br>顧客はこのクラスを変更しません。                        |
| fc_FacilitiesRequestAjax     | 施設要求 AJAX。<br>顧客はこのクラスを変更しません。                                        |
| FacilitiesUtils              | スペースからレベルへ、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。<br>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。 |
| FacilitiesUtilsAJAX          | スケジューリングやブラックアウトなど、設備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。<br>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。<br>顧客はこのクラスを変更しません。                            |
| FacilitiesViewerUtils        | 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。                                       |

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、またはテーブルに対してクエリーが実行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                             | Description (説明)                                                      |
|---------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 建物の使用率              | 建物<br>[alm_building]             | 使用率のしきい値が 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<br>[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。 |
| 参照領域                | 設備スペース<br>[fm_space]             | スペースの一般的な単位で面積を計算します。                                                 |
| 祖先ループの防止            | 設備スペース                           | スペースが同時に親と子の両方になる循環スペース定義を防止します。                                      |

| ビジネス ルール          | テーブル                             | Description (説明)                                            |
|-------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|                   | [fm_space]                       |                                                             |
| ロールアップ            | 設備スペース<br>[fm_space]             | スペースの情報が変更されると、スペース情報がレベルにロールアップされます。                       |
| ロールアップ            | レベル<br>[fm_level]                | 階情報を建物にロールアップします。                                           |
| フロア使用率            | レベル<br>[fm_level]                | 使用率のしきい値が 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<br>[fm_m2m_user_to_space] | ユーザーがスペースに追加または削除されたときに、スペースのスペース使用率を更新します。                 |
| 参照面積              | 敷地<br>[fm_campus]                | スペースの一般的な単位で面積を計算します。                                       |
| スペース表示名を更新        | 建物<br>[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<br>[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<br>[alm_building]             | 建物データを敷地にロールアップします。                                         |
| 自動クローズを要求         | 施設リクエスト<br>[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。この番号は、システムプロパティのプロパティです。 |
| 施設のプライマリロケーションの変更 | ユーザー<br>[sys_user]               | sys_userレコード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<br>[fm_space]             | 最大占有率を 0 未満にすることはできません。                                     |
| 重複の防止             | ゾーン<br>[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。                            |
| 重複の防止             | 関連ユーザー<br>[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。                              |
| 複数のメイン階の構築を防止     | レベル<br>[fm_level]                | 建物のレベルに複数のメインレベルセットを設定しないでください。                             |

| ビジネスルール              | テーブル                             | Description (説明)                                                            |
|----------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| プライマリロケーションを更新       | 関連ユーザー<br>[fm_m2m_user_to_space] | プライマリロケーションが変更されたときに、システムユーザーテーブルとfm_m2m_users_to_spaceテーブルの同期を維持するのに役立ちます。 |
| 施設面積単位のオプションが変更されました | 設備スペース<br>[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<br>[fm_level]                | 建物名とレベル名の変更に応じて表示名を更新します                                                    |
| 参照領域                 | 設備スペース<br>[fm_space]             | スペースの共通単位で面積を計算します。                                                         |
| 最大占有率                | 設備スペース<br>[fm_space]             | 最大占有率を 0 未満にすることはできません。                                                     |
| 参照領域                 | 設備スペース<br>[fm_space]             | スペースの一般的な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<br>[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、設備サービス管理内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。

設備サービス管理 は、次のメール通知を追加します。

| 通知             | Description (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       | Description (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  | Description (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    | 関連付けられたユーザーを含むスペースデータをユーザーがすばやく入力するのに役立ちます。 |

## 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。

### 関連情報

[プラグインのリスト](#)

[設備サービス管理の有効化](#)

[Facilities Visualization Workbench の有効化](#)

### 社内移動の構成

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、引越計画ツールでの色の表示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。

#### 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. [保存] をクリックします。

### 施設移動管理とともにインストールされるもの

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                                        | Description (説明)                    |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|
| 社内移動シナリオ<br>[enterprise_move_scenario]      | すべてのシナリオを保持します                      |
| 社内移動要求<br>[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<br>[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<br>[move_delegator]                 | 委任者からシナリオへの相関を保存します                 |
| 社内移動詳細<br>[move_detail]                     | 社内移動シナリオで移動されたユーザーが含まれます            |
| 移動タスクテンプレート<br>[move_task_template]         | 単一ユーザーの移動タスク用のsm_coreテンプレートが含まれています |
| 移動タスクフロー<br>[move_sf_task]                  | 単一ユーザー移動タスクの Stateflow              |
| 移動要求<br>[move_request]                      | 単一ユーザーの移動要求を含む                      |
| 移動要求フロー<br>[move_sf_request]                | 単一ユーザーの移動要求の Stateflow              |
| 移動要求テンプレート<br>[move_request_template]       | 単一ユーザーの移動要求用のsm_coreテンプレートが含まれています  |
| 移動タスク<br>[move_task]                        | 単一ユーザーの移動タスクを保持します                  |

施設移転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                                                                                                   | Description (説明)                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 引越計画ツールのセグメントの色<br>[facilities.enterprise.move.mpt.segment.colors]                                      | 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、引越計画ツールでシートを強調表示するために使用する色<br>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<br>[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                              |
| 引越計画ツールで空いているシートを強調表示するために使用する色<br>[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                      |

施設移動管理とともに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                                                       | 含まれるロール                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 移動基本<br>[move_basic]             | サービス注文を読んで作成し、作成した注文をフォローアップできます。                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• document_management_user</li> <li>• move_read</li> <li>• service_fulfiller</li> <li>• task_activity_writer</li> <li>• skill_user</li> <li>• territory_user</li> <li>• inventory_user</li> </ul>                                         |
| 移動アドミニストレーター<br>[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も管理します。        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• territory_admin</li> <li>• skill_model_admin</li> <li>• move_approver_user</li> <li>• skill_admin</li> <li>• カタログ管理者</li> <li>• knowledge_manager</li> <li>• move_agent</li> <li>• template_admin</li> <li>• move_dispatcher</li> </ul> |
| ディスパッチャーを移動<br>[move_dispatcher] | タスクをスケジュールし、エージェントにアサインします。管理しているグループで検索 (フィルタリング) できます。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• skill_model_user</li> <li>• inventory_user</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |

| ロールタイトル [名前]                   | 説明                                                                        | 含まれるロール                                                                              |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>territory_user</li> <li>move_basic</li> </ul> |
| エージェントを移動<br>[move_agent]      | タスクを承認または却下できます。<br>現場で作業を行うのは誰かです。                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>move_basic</li> </ul>                         |
| イニシエーターを移動<br>[move_initiator] | sm_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る) と似ていますが、UI アクセスを許可することもできます。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>move_basic</li> </ul>                         |
| 移動承認者<br>[move_approver_user]  | 注文と要求を承認します。                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>approver_user</li> </ul>                      |
| 移動読み取り<br>[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が可能です。                                  |                                                                                      |

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 | Description (説明)             |
|-----------|------------------------------|
| move.del  | 企業の移動にシートを割り当てるように委任者に通知します。 |

施設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         | Description (説明)  |
|---------------------|-------------------|
| FacilitiesMoveUtils | 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、フォームのロード時や送信時、セルの値の変更時など、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 | Description (説明) |
|-------------|------|------------------|
| 不適切な日付を削除   | 移動要求 | デフォルトの日付を削除      |

| クライアントスクリプト               | テーブル                                   | Description (説明)                                            |
|---------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|                           | [move_request]                         |                                                             |
| from_locationの自動入力        | 移動要求<br>[move_request]                 | 選択した移動するユーザーに基づいて from_locationが自動入力されます。                   |
| 埋め込みリストから自動入力             | 社内移動詳細<br>[move_detail]                | ユーザーが追加されたときに場所から設定                                         |
| ステータスは読み取り専用です            | 移動要求<br>[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を設定                |
| 施設スペースではないto_location警告   | 社内移動詳細<br>[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 (fm_space)                         |
| 資産の更新                     | 社内移動詳細<br>[move_detail]                | 移動中のユーザーの資産の更新                                              |
| 完了チェックをクローズ               | 社内移動要求<br>[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             |
| 場所から自動入力                  | 社内移動詳細<br>[move_detail]                | ユーザーが追加されたときに場所から設定                                         |
| 送信を非表示                    | 移動要求<br>[move_request]                 | 必要に応じて [送信] ボタンを非表示にする                                      |
| 要求が承認されたらフォームをロックダウン      | 社内移動詳細<br>[move_detail]                | タスク作成後の要求の変更を防止                                             |
| 情報メッセージ                   | 移動要求<br>[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する        | 社内移動シナリオ<br>[enterprise_move_scenario] | モーダルで余分なボタン (各種アイコンなど) を削除する                                |
| 施設スペースではないfrom_location警告 | 社内移動詳細<br>[move_detail]                | 選択した 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します (fm_space) |
| 施設スペースではないfrom_location警告 | 移動要求<br>[move_request]                 | 選択した 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します (fm_space) |
| 不適切な日付 2 を削除              | 移動要求                                   | デフォルトの日付を削除                                                 |

| クライアントスクリプト             | テーブル                    | Description (説明)                             |
|-------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|
|                         | [move_request]          |                                              |
| 建物とフロアを設定               | 社内移動詳細<br>[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<br>[move_request]  | 選択された移動元の場所が (cmn_location) であることをユーザーに警告します |

施設移転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、施設移転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。

| 通知メールスクリプト          | Description (説明)                |
|---------------------|---------------------------------|
| move_delegator_link | 移動委任者に送信されるメールに記載されているリンクを生成します |

施設移転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、またはテーブルに対してクエリーが実行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                                        | Description (説明)                            |
|----------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| ワークフローの更新を強制         | 社内移動要求タスク<br>[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                       |
| 施設スペース間の移動のみ         | 社内移動詳細<br>[move_detail]                     | 場所との間の施設スペース (fm_space) のみを許可します            |
| アサイン待ち - タスクステータスの更新 | 移動タスク<br>[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<br>[enterprise_move_request_task] | タスクの開始時に要求を対応中に設定します                        |
| 要求シナリオ参照を同期に保つ       | 社内移動シナリオ<br>[enterprise_move_scenario]      | 社内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<br>[move_request]                      | 要求が施設カタログを使用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 |

| ビジネスルール                | テーブル                                        | Description (説明)                                        |
|------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| ユーザーと資産を移動             | 社内移動要求タスク<br>[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<br>[move_request]                      | 発信者と要求元ユーザーを設定                                          |
| フロアが入力されている場合に建物を強制    | 社内移動詳細<br>[move_detail]                     | フロアを含まない建物の選択を防止                                        |
| フロアが入力されたときに建物を設定      | 社内移動詳細<br>[move_detail]                     | フロアの 1 つが選択されたときに建物を設定します                               |
| 移動要求からシナリオを削除しない       | 社内移動要求<br>[enterprise_move_request]         | 移動要求でシナリオを維持する                                          |
| 更新時にワークフローをトリガー        | 移動タスク<br>[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を防ぐ | 社内移動詳細<br>[move_detail]                     | 移動先が施設スペースであることを確認する (fm_space)                         |
| 重複の防止                  | 社内移動詳細<br>[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<br>[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<br>[enterprise_move_request]         | タスクがまだオープンなときに要求がクローズされないようにする                          |
| 移動委任者を自動入力             | 社内移動委任者<br>[move_delegator]                 | 委任者の設定                                                  |
| メッセージングの追加             | 社内移動要求<br>[enterprise_move_request]         | 移動要求にヘルプメッセージを追加する                                      |
| タスクオプションのチェックを外す       | 社内移動要求<br>[enterprise_move_request]         |                                                         |
| アサイン済みを設定              | 社内移動要求タスク<br>[enterprise_move_request_task] | [アサイン先] が空欄ではなく、ステータスがアサイン待ちの場合は、ステータスを [アサイン済み] に設定します |

施設移転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    | Description (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します |
| 社内移動      | 社内移動要求を処理します      |

## Facilities Visualization Workbench の有効化

(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「[Plugin Deprecation \(End-of-Life\) Policy and Process \(Plugin Deprecation \(End-of-Life\) Policy and Process \(プラグイン廃止\) ポリシーとプロセス \[KB0621681\]](#)」の記事を参照してください。 [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。

## 関連情報

[プラグインのリスト](#)

[設備サービス管理の有効化](#)

[Facilities Visualization Workbench の有効化](#)

## 施設可視化ワークベンチ構成

スペースアドミニストレーターは、ワークベンチのプロパティを設定します。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、フロアプランを一部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 フィーチャ [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フィーチャ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、スペース管理 > マップ設定 > 機能定義。

解析中にフィーチャ 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、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、最初のマップ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

機能の色 [fm\_map\_color] のセットがプリロードされています。

- [色] フィールドと [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 進数値をサポートしています。
- [輪郭の太さ] フィールドは、マップ上のフィーチャの輪郭の太さを設定するための整数をサポートしています。

## マップラベル

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、そのラベルがデフォルトでマップに表示されるようにします。

## マップタスク

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。

- 施設マップタスクごとに、タスク の表示 を true に設定して、そのピンがデフォルトでマップに表示されるようにします。
- タスクの表示は、指定されたロールに制限できます (ロールを指定しない場合、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分けします。

- マップフィルターの表示を、[所有者]、[公開]、および [ロール] フィールドを持つロールまたは特定のユーザーに制限します。
- フィルターの例がデフォルトで提供されています。

## 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、カタログアイテムが [関連リンク] の下に表示されます。
- 施設マップの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。ロールが定義されていない場合、カタログアイテムはすべてのユーザーが使用できます。
- 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 **順番** 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。

**i 注:**  
任意のカタログ (施設、IT、HR など) から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。

**i 注:**  
URL パラメーターは、依存関係の順にリストされます。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            | Description (説明)                                                                  |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| sysparm_campusSysId   | sys_idで識別される敷地 [fm_campus] にマップをロードします。                                           |
| sysparm_drawingId     | external_building_idで識別される建物 [alm_building] にマップを読み込みます (sysparm_campusSysIdが必要)。 |
| sysparm_levelId       | external_level_idで識別されるレベル [fm_level] にマップをロードします (sysparm_drawingIdが必要)。         |
| sysparm_spaceId       | external_space_idで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)。          |
| sysparm_scenarioSysId | sys_idで識別されるシナリオ [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で識別されるゾーン [fm_zone] にマップをロードします。複数のスペースがゾーンを構成します。                          |

| URL パラメーター              | Description (説明)                                                                                                                                       |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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レート (分単位) を指定します。                                                                                                          |
| 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表示されるタブの番号を指定します。                                                                                                                           |
| sysparm_fromWidget      | スペースのクリック時にイベント "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。 |

### 新しいスペース定義テーブルへの施設データの移行

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。階にないスペース、または建物にない階は移行されません。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。

- [cmn\_building] は [alm\_building] に移行
- [fpv\_floor] は [fm\_level] に移行
- [fpv\_element] は [fm\_space] に移行

#### 手順

1. 移動先 **すべて > 施設 > 管理 > [Migrate (移行)]**.
2. [移行] をクリックします。

#### タスクの結果

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、スペースは移行されると、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。

**i 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した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コンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、Facilities Visualization Workbench 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 Facilities Visualization Workbench 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

施設可視化ワークベンチは、次のテーブルを追加します。

| テーブル                                | Description (説明)        |
|-------------------------------------|-------------------------|
| 建物<br>[alm_building]                | 建物レコードを保存します            |
| バスルーム<br>[fm_bathroom]              | バスルームの記録を保存します          |
| 敷地<br>[fm_campus]                   | 敷地レコードを保存します            |
| 会議室<br>[fm_conference_room]         | 会議室レコードを保存します           |
| 小部屋<br>[fm_cubicle]                 | キュービクルレコードを格納           |
| エレベーター<br>[fm_elevator]             | エレベーターレコードを保存します        |
| 廊下<br>[fm_hallway]                  | 廊下の記録を保存します             |
| レベル<br>[fm_level]                   | レベルレコードを格納します           |
| スペースからゾーン<br>[fm_m2m_space_to_zone] | ゾーンレコードへのスペースアサインを保存します |

| テーブル                                    | Description (説明)                          |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 関連ユーザー<br>[fm_m2m_user_to_space]        | 関連するユーザーレコードを保存します                        |
| 関連部門<br>[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<br>[fm_office]                     | オフィスレコードを保存します                            |
| ポイント<br>[fm_point]                      | ポイントレコードを保存します                            |
| 設備スペース<br>[fm_space]                    | 施設スペースレコードを保存します                          |
| 階段<br>[fm_stairs]                       | 階段レコードを保存します                              |
| ゾーン<br>[fm_zone]                        | ゾーンレコードを保存します                             |
| 施設データ<br>[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<br>[imp_facilities_level_data] | 施設の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<br>[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する                |
| 施設マップタスクオプション<br>[fm_map_task]          | マップに表示できるタスクタイプを指定します                     |
| 施設の特徴<br>[fm_facility_feature]          | 解析する機能を指定する                               |
| スペースアイコンマッピング<br>[fm_m2m_space_icon]    | スペースにアイコンを関連付ける                           |
| 施設マップのメニューアイテム<br>[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                              | マップのカスタムフィルターの作成                          |

| テーブル                                     | Description (説明)                                    |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| [fm_map_filter]                          |                                                     |
| 変換済み施設マップセット<br>[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」に表示されます |
| 施設アイコン<br>[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<br>[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<br>[fm_map_color]                | マップの色を指定します                                         |

### 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。

スペース管理は、プロパティを次のセクションに整理します。

- 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                                                                        | Description (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<br>[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れます                                                                                                                 |
| ワークベンチに表示するタイトル<br>[facilities.management.fvw.workbench.title]               | ワークベンチに表示するタイトル。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 文字列</li> <li>• デフォルト値: ワークベンチ</li> </ul>                                    |
| 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します [facilities.management.fvw.default.campus] | 利用可能な場合は、ユーザーの場所がデフォルトの敷地として使用されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• はい: ユーザーの場所を使用します。</li> <li>• いいえ: ユーザーの場所を使用しません。</li> </ul> |
| ワークベンチで利用可能な URL リンクのコピーを許可<br>[facilities.management.fvw.allow.copy.url]    | ワークベンチで使用可能な URL リンクのコピーを許可                                                                                                                |

| プロパティ                                                                                              | Description (説明)                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• はい: URL のコピーを許可します。</li> <li>• いいえ: URL のコピーを許可しません。</li> </ul>                                             |
| デフォルトではフロアプランにコンパスを表示<br>[facilities.management.fvw.show.compass]                                  | 方向を示すために、フロアプランの右上隅にコンパス。                                                                                                                            |
| 省略記号を使用する前のラベルの最大許容長<br>[facilities.management.fvw.max.label.length]                               | 省略記号を使用する前のラベルに許容される最大文字数。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 整数</li> <li>• デフォルト値: 30</li> </ul>                                         |
| フロアプランマップで選択したスペースをハイライト表示するために使用する色<br>[facilities.management.fvw.highlight.color]                | フロアプランマップ上で特定のスペースをハイライト。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 文字列</li> <li>• デフォルト値: #F5F500</li> </ul>                                    |
| ワークベンチにフィルターを適用するための色<br>[facilities.management.fvw.filter.colors]                                 | ワークベンチへのフィルターの適用に使用できる色。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 文字列</li> <li>• デフォルト値: #278ECF; #4BD762; #FFCA1F; #FF9416; #D9534F</li> </ul> |
| ワークベンチの可用性フィルタリングの色<br>[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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 文字列</li> <li>• デフォルト値: #71e279; #fcc742; #278ecf; #f9534f</li> </ul>             |
| ワークベンチ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 [facilities.management.fvw.max.results.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る検索結果の最大数。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 整数</li> <li>• デフォルト値: 20</li> </ul>                                  |
| ワークベンチの [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<br>[facilities.management.fvw.max.results.per.campus]       | ワークベンチの [スペース] タブでキャンパスに対して返される検索結果の最大数。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 整数</li> <li>• デフォルト値: 20</li> </ul>                           |
| ワークベンチの [スペース] タブで他の敷地に対して返される検索結果の最大数<br>[facilities.management.fvw.max.results.per.other.campus] | ワークベンチの [スペース] タブで他の敷地に対して返される検索結果の最大数。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 整数</li> <li>• デフォルト値: 20</li> </ul>                            |
| 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<br>[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の検索結果の最大数。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ: 整数</li> <li>• デフォルト値: 200</li> </ul>                                 |
| ゾーン編集タブにレンダリングするゾーンあたりのスペースの最大数 [facilities.management.fvw.max.spaces.per.zone]                    | ゾーン編集タブにレンダリングするゾーンあたりのスペースの最大数。                                                                                                                     |

| プロパティ                                                                          | Description (説明)                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ：整数</li> <li>• デフォルト値：50</li> </ul>                                 |
| ワークベンチのレベルごとに返されるタスクの最大数<br>[facilities.management.fvw.max.requests.per.level] | <p>ワークベンチのスペースタブでレベルごとに返される</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ：整数</li> <li>• デフォルト値：20</li> </ul> |

## 解析中

| プロパティ                                                                                                                                    | Description (説明)                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| レコードがすでに存在する場合、geoJSON ファイルの解析時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<br>[facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]                | <p>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、またはレコードを削除する方法を決定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• はい:新しいマップの解析時に変更しません。 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 建物名。</li> <li>◦ レベル名、レベルの略称、およびメインレベルフラグ。</li> <li>◦ スペース名と内部名。</li> </ul> </li> <li>• いいえ:最新の geoJSON ファイルの値を使用します。</li> </ul> |
| レコードがすでに存在する場合、geoJSON ファイルの解析時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<br>[facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]                | <p>スペースが存在する場合は、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• はい:保存</li> <li>• いいえ:更新</li> </ul> <p><b>i 注:</b><br/>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。</p>                                             |
| geoJSON ファイルの解析時にスペースが既に存在する場合にスペースのsys_class_nameを保持するかどうかを指定します<br>[facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.sys_class_name] | <p>エリア解析の処理方法を指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 既存の領域を保持: [スペース] フォームの [領域] フィールドで現在の値が 0.0001 より大きい場合に、領域スペースを保存します。</li> <li>• [エリアを上書き]: エリア ファイルからスペースのエリアを常に更新します。</li> </ul>                                                                                                        |

| プロパティ | Description (説明)                                                                                                                                    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• エリア・ファイルを無視: 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。</li> </ul> <p><b>i 注:</b><br/>フラグに関係なく、解析後にエリアロールアップが計算されます。</p> |

## スペース管理

| プロパティ                                                                                                                    | Description (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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイプ : true   false</li> <li>• デフォルト値 : false</li> </ul> |

施設可視化ワークベンチ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 | Description (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                   | Description (説明)                                   |
|-------------------------------|----------------------------------------------------|
| FacilitiesViewerUtils         | ユーティリティメソッド                                        |
| FacilitiesViewerAJAX          | UI マクロとマップセット解析で使用するユーティリティ                        |
| 施設GeoJsonParser               | 機能プロパティの構成可能な解析サポート                                |
| FacilitiesCampusMapFileParser | 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 |
| FacilitiesMapFilterUtils      | 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する定数のリスト                      |

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、フォームのロード時や送信時、セルの値の変更時など、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           | Description (説明)                                                          |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 添付ファイルウィンドウに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の 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」フィールド値が「cmn_location」の拡張である場合に、「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、またはテーブルに対してクエリーが実行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                           | Description (説明)                                                                                    |
|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| デフォルトの敷地を更新           | 敷地<br>[fm_campus]              | デフォルトの敷地が 1 つであることを確認する                                                                             |
| 重複の防止                 | 施設マップオプション<br>[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<br>[sys_properties]  | 検索結果の最大数を 50 件未満に制限します                                                                              |
| ゾーンあたりの最大スペース数 < 1000 | システムプロパティ<br>[sys_properties]  | ゾーンあたりのスペース数を 1000 に制限します                                                                           |
| スクラッチパッドを作成           | 施設マップフィルター<br>[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 (Hide field for space tables) クライアントスクリプトで使用されます。 |
| 重複の防止                 | 施設マップの色<br>[fm_map_color]      | マップの色の重複を防止します                                                                                      |
| 重複の防止                 | 施設マップタスクオプション<br>[fm_map_task] | マップタスクオプションの重複を防止します                                                                                |
| 施設マップのハイライト表示の色の検証    | システムプロパティ<br>[sys_properties]  | フロアプランマップのハイライト色を検証します                                                                              |
| 施設マップの色の検証            | 施設マップの色<br>[fm_map_color]      | フロアプランマップの色を検証します                                                                                   |

| ビジネスルール                         | テーブル                           | Description (説明)            |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 施設/移動の検索結果の最大数< 5000            | システムプロパティ<br>[sys_properties]  | 施設移動検索結果の最大数を 5000 未満に制限します |
| 重複の防止                           | 施設の特徴<br>[fm_facility_feature] | 施設機能の重複を防止                  |
| スペースの作成にはデフォルトクラスが必要            | 施設の特徴<br>[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      |
| 施設マップの輪郭の色の検証                   | システムプロパティ<br>[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<br>[sys_properties]  | レベルあたりの要求数を 5000 に制限します     |
| 重複の防止                           | 施設アイコン<br>[fm_icon]            | 施設アイコンの重複を防止                |
| 他の敷地の検索結果の最大数                   | システムプロパティ<br>[sys_properties]  | 他の敷地の最大検索結果数を制限します          |
| レベルあたりの検索結果の最大数< 50             | システムプロパティ<br>[sys_properties]  | レベルあたりの最大検索結果数を 50 未満に制限します |

施設可視化ワークベンチとともにインストールされるマクロ

施設可視化ワークベンチは、次のマクロを追加します。

| マクロ                         | Description (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使用してアプリケーションを構成します。従業員は施設を要求し、追跡される要求を敷地内の特定の場所に移動します。

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設定します。
3. ユーザーが施設要求を送信します。
4. 施設スタッフは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。
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がタスクをクローズし、要求をクローズできます。

次の施設ロールをアサインできる組織内のユーザー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

施設要求に回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、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、持ち込み、故障、煙探知器の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。

#### ファシリティカタログからの要求の作成

従業員はファシリティ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。

#### 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:

要求フォームの中には、ここで説明するすべてのフィールドが含まれていないものがあります。詳細については、「[フォーム](#)」を参照してください。

## [ファシリティカタログ要求] フォーム

| フィールド                     | Description (説明)                                    |
|---------------------------|-----------------------------------------------------|
| オープン対象者 (Opened for)      | 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。 |
| Location (ロケーション)         | この要求の場所。                                            |
| Short Description (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. [送信] をクリックします。

施設要求フォームで要求を作成する

施設スタッフメンバーは、[施設要求] フォームを使用して要求を作成し、その要求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どのサービスが悪影響を及ぼしているかを施設チームが理解するのに役立ちます。

手順

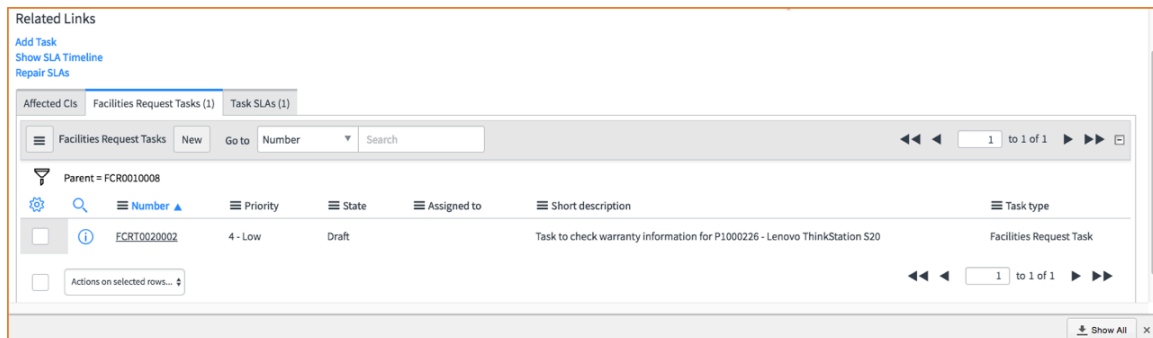
1. 移動先 **すべて > 施設 > 要求 > 新規作成**。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

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。                                         |
| オープン              | 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。                                            |
| ステータス             | 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。 |
| Location (ロケーション) | 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。    |

| フィールド               | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。<br><br><b>i 注:</b><br>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。                                                                                                                                                                                                                                               |
| Checklist (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。<br><br>ケースまたはタスクに固有のチェックリストを作成します。<br><br><b>a.</b> 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。<br><br><b>b.</b> [アイテムの追加] でタスクを追加します。<br><br><b>c.</b> 下向き矢印をクリックし、[ テンプレートとして保存 ] を選択します。<br><br><b>d.</b> テンプレート名を入力します。<br><br><b>e.</b> 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)。 |

3. フォームコンテキストメニューアイコンの [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 の保証日が将来の日付である場合、保証情報を確認するためのタスクとして [施設要求タスク] タブが表示されます。



## 施設要求承認

施設要求を承認するということは、要求がレビューされ、施設タスクの作成とアサインの資格を得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。

ワークフローが[ドラフト]ステータスのテンプレートから施設要求が作成され、[作業準備完了]ボタンがクリックされると、要求は[送信済み]ステータスになります。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。

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、またはエージェントを自動割り当てしたくない場合は、手動割り当てを使用できます。

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ために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、エージェントの自動アサインの基準を次の方法で構成できます。

自動アサインが有効になっていて、タスクが 作業準備完了として認定またはマークされている場合、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割り当てられます。
- 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、複数の基準セットが考慮される場合、エージェントは重み付けプロパティ設定と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。

## 関連情報

### エージェントのアサイン方法

## 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、指定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.estimated\_endまでのcurrent.expected\_start期間と競合するスケジュールがない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競合の表示<br>(facilities_requestビジネスルール) | current.expected_startとcurrent.estimated_endが入力されており、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。 |

## ブラックアウト期間のビジネスルール (続く)

| ビジネスルール                                              | アクション                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| スペーススケジュール競合の表示<br>(facilities_request_taskビジネスルール)  | current.expected_startとcurrent.estimated_endが入力されており、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<br>(facilities_request_taskビジネスルール) | [現在] と [今 + estimated_work_duration] の間にスケジュールが競合する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。次に例を示します。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、[ 施設のスケジュールを表示] 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     | ブラックアウトの名前           |
| 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    |
| 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 (  ) をクリックして、表示されるリストの要求番号をクリックします。
2. [施設要求] フォームで、[ 部屋 ] 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。  
組織に対して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連絡して、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. [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。

**i 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)] に移動し、[State (ステータス)] 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、認定者はファシリティリクエスト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。
- さまざまな場所にいる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。
- タスクが順次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タスクを実行でき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のタスクをさらにスケジュールします。

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

- <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: ステータスが [Pending Dispatch] 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。

## 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。                                                                         |
| ステータス | 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状態の作業を完了すると、状態が自動的に進行し、フォームの上部にある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。                                                                       |

| フィールド               | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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)。                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Assigned to (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。[Assigned to (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。                                                                                                                                                          |
| スケジュールの競合を上書き       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Location (ロケーション)   | 要求の地理的領域。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              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| スキル                 | タスクを実行するために必要な能力。関連付けられた要求の [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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Description (説明)    | 実行される作業単位の正確な技術的説明。要求の後の段階で問い合わせユーザーと余計なやり取りをしないように、問題についてできるだけ詳しく説明します。                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 作業メモ                | 各状態を通じて進行するタスクに関する情報。作業メモは顧客には表示されません。                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| スケジュール              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 開始予定                | <p>タスクの作業の開始予定日時。予定開始時刻は、移動開始予定時刻の 1 時間後に自動的に設定されます。たとえば、移動開始予定時刻が午前 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 [Pending Dispatch] 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同時に 2 つのタスク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。</p> <p>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]、[承認済み]、[ディスパッチ待ち]、または [対応中] の場合、このフィールドは必須です。</p> |
| 終了予定日時              | [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、[Draft] または [Pending Dispatch] ステージで編集できます。予定作業期間を定義する場合、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刻。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] ボタンをクリックするまで使用できません。                                                                                                                                                                                                                                                               |

| フィールド   | 説明                                                                           |
|---------|------------------------------------------------------------------------------|
| 実際の作業終了 | タスクの作業が完了した時刻。                                                               |
| 実際の期間   | [読み取り専用]サイト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. [送信] をクリックします。

### 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柔軟または固定にすることができ、スタッフメンバーの毎日のスケジュールを決定するときに、ルートの最適化および自動ディスパッチ機能によって使用されます。柔軟なウィンドウには、タスクを自動的にディスパッチまたはルーティングするときにアプリケーションで遵守される開始時刻と終了時刻があります。必要に応じて柔軟なタスクウィンドウを再スケジュールして、スタッフメンバーのスケジュールに合わせることができます。固定されたタスクウィンドウを再スケジュールすることはできません。タスクルートを最適化する自動ルーターまたは自動ディスパッチャが固定ウィンドウ期間にタスクをスケジュールできない場合、そのタスクはまったくスケジュールされません。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

### 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、タスクテンプレートを作成し、複数の要求テンプレートで再利用できます。また、作業指示書要求で使用して、一般的で反復可能な情報を要求に取り込むこともできます。

始める前に

必要なロール:wm\_admin

要求テンプレートと、再利用する情報を含む関連するタスクテンプレートを作成します。

**i 注:**

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

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

## 手順

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

### 作業指示テンプレートフォーム

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

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

### 作業指示タスクテンプレートフォーム

| フィールド                               | 説明                                                                                                  |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| タスクタイプ                              | 要求されているタスクのタイプ。                                                                                     |
| 名前                                  | タスクの説明的な名前。                                                                                         |
| 説明                                  | タスクの詳細な説明。                                                                                          |
| Parts and quantities (部品と数量)        | タスクを完了するために必要な部品とその数。                                                                               |
| Dispatch group (ディスパッチグループ)         | タスクのアサイン先のディスパッチグループ。                                                                               |
| 表示する評価基準                            | タスクが別のタスクに依存しているかどうかを示します。たとえば、2 つのタスクがある場合、タスク 2 を開始する前にタスク 1 を完了するように、タスク 2 をタスク 1 に依存させることができます。 |
| Checklist template (チェックリストのテンプレート) | 作業指示要求フォームから保存されたチェックリストテンプレート。                                                                     |

| フィールド | 説明                |
|-------|-------------------|
| 作業タイプ | タスク中に実行される作業のタイプ。 |

## 5. [送信] を選択します。

### 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タスクを照合します。

### 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。

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 **[Pending Dispatch]** ステータスのままになります。

## 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回答する場合、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。

### 関連情報

[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

スペースの概念は、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単位で定義を提供し、分析にすぐに利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、新規のお客様にはご利用いただけなくなりました。

スペース管理のその他の利点は次のとおりです。

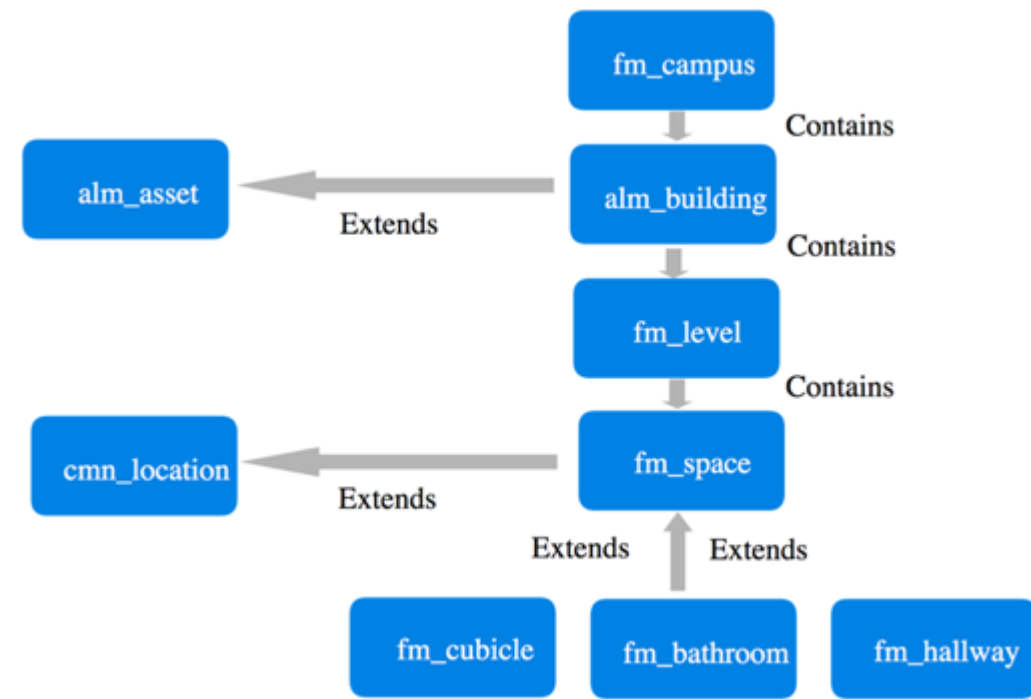
- 将来のスペース要件を予測する機能
- チャージバックプロセスの簡素化
- 実際のユースケースと予定されているユースケースのスペース分析
- スペースのさまざまなコレクションを作成するためのゾーンの追加

## スペース階層

自然な階層では、組織のすべてのスペースがモデル化されます。この情報を使用して、施設スペースをどの程度効果的に使用しているかを判断できます。階層は、上から下へ、敷地、建物、レベル (フロア)、およびスペースです。

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。必ず適切な 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。

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、占有率、エリア、および使用状況の情報を、スペース階層の下位レベルから上位レベルに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。実際の占有率に応じて、利用可能なスペースの量がパーセンテージで表示されます。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。

選択された占有率と依存フィールドで利用可能

|                   |                                     |
|-------------------|-------------------------------------|
| Availability      | Partially occupied                  |
| Occupiable        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Current occupancy | 1                                   |
| Max occupancy     | 20                                  |
| Percent occupied  | 5                                   |

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。

## 関連ユーザー

プライマリロケーションを指定して、複数の場所にユーザーをアサインできます。

従業員にプライマリロケーションをアサインします。ビジネスルールにより、従業員はプライマリロケーションを 1 つだけ持つことができます。キャンパス間を移動する従業員には、各キャンパスにアサインされたスペースを割り当てることができます。[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:

ユーザーが非アクティブになると、スペースが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、スペースを複数の部門に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、部門と所有率の関係を含む fm\_space テーブルを拡張したものです。各部門の重み付けを設定すると、パーセンテージ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

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

各ファイルは複雑なため、Micello, Inc. または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、フロアプランの作成には 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、およびスペースの作成に使用されます。

インスタンスをクローンする場合、GeoJSON マップを含むsys\_attachmentsはデフォルトでクローン作成されません。[クローンの要求](#)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。

**i 注:**

オプションとして、GeoJSON マップをソーステーブル (fm\_map\_set および fm\_map\_set\_tranformed) からダウンロードし、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階数など、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。

- マップで始まる必要があります
- -geojson-com-map- を含める必要があります

たとえば、map-23641-mv-1-ev-1-geojson-com-map-fv-2.json

### キャンパス情報

敷地およびマップセットプロパティのサンプルコード。

```
"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、敷地に複数のマップセットがある場合に役立ちます。
- 場所には、敷地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示すマップで、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"
  },
  "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整列させるために使用されます。GeoJSON データには、画像を回転させて自然な水平方向で表示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あり、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
    }
  }
}

```

- レベルごとにfm\_levelレコードが作成されます。
- ID は、fm\_level の外部レベル ID にマップされます。
- 名前は fm\_level の name フィールドにマッピングされます。
- zlevel はレベルを並べ替えます (0 は地表レベル)。
- 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既定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 ファイルを見つけ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階の ID を持つ名前
- -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

レベルファイルの主要コンポーネントは地物の配列で、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,
"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ポイントの 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。
- 型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た場合
  - fm\_spaceにサブタイプがある場合
  - デフォルトのアイコンがスペースに割り当てられている場合
  - デフォルトの色がマップに割り当てられているかどうか

### 有効なクラス

レベル ジオメトリ ファイルに対して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
      - Female (女性)
      - Male (男性)
    - ファミリ
  - エレベーター
  - エスカレーター
  - 階段
  - 部屋
  - ドア
  - 壁
  - 廊下
  - アクセス不可能なスペース
  - 壁
  - ウィンドウ
- Safety
  - 除細動器
  - 消火器
  - 応急手当
- サービス
  - 自動支払機
  - 電力
  - おむつ交換ステーション
  - WiFi

- 面
  - 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、その情報のキャンパス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、変更を手動で入力することなく、スペースを設定したり、敷地の変更を一括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、次のようにします。

- 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して、この敷地に関連付けられているすべてのマップセットを表示します。
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概要

| フィールド     | Description (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。               |

| フィールド   | Description (説明)          |
|---------|---------------------------|
| 既存のロール  | 各スペースタイプの既存の量。            |
| 無視      | 作成されてい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。    |
| 既存のロール  | 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理にかなっている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]の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、敷地の追加、建物、フロア、およびその他のスペースの追加から始まります。

#### 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、占有率、エリア、および使用状況の情報を、スペース階層の下位レベルから上位レベルに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率は、その上のレベルにロールアップされます。

占有可能なスペースを指定するには、施設スペースレコードのチェックボックスをオンにします。[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。

#### 占有可能な選択済みフィールドと依存フィールド

|                   |                                     |
|-------------------|-------------------------------------|
| Availability      | Partially occupied                  |
| Occupiable        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Current occupancy | 1                                   |
| Max occupancy     | 20                                  |
| Percent occupied  | 5                                   |

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ています。詳細には、その場所、マネージャー、総面積、および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。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

## 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。                                                                            |
| Managed by (管理担当者) | 敷地を管理する従業員を選択します。                                                                             |
| Location (ロケーション)  | 場所階層から選択します。                                                                                  |
| 総面積                | 敷地の合計床面積。使用不可能な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             | 敷地の合計使用可能面積。使用不可能な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。「 <a href="#">スペースロールアップ計算</a> 」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を平方フィートまたは平方メートルから選択します。                                                     |
| 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が表示されます。計算は、関連付けられたユーザー [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、レポート作成を目的としています。                                              |
| 占有率 (%)            | 合計床面積に占める占有率。                                                                                 |
| デフォルトの敷地           | オンにすると、この敷地が会社のプライマリ所在地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。                                                                            |

4. 次のオプションのいずれかで続行します。

## 関連情報

[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 > 建物**.
2. 次のオプションのいずれかで続行します。
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                | この建物の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               | 建物の階数を入力します。                                                                                                                                                            |
| Location (ロケーション) | 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、住所で定義された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            | スペースの作成に使用できる建物のエリアのみを入力します。                                                                                                                                            |
| 総面積               | 利用不可スペースとアサイン不可スペースを含む建物の合計面積を入力します。                                                                                                                                    |
| 面積単位              | <p>スペースサイズの定義に使用する単位を平方フィートまたは平方メートルから選択します。</p> <p><b>i</b> 注:<br/>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。「<a href="#">スペースロールアップ計算</a>」を参照してください。</p> |
| 現在の占有状況           | <p>現在スペースに関連付けられているユーザーの数が表示されます。計算は、関連付けられたユーザー [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。</p> <p><b>i</b> 注:<br/>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。</p>    |
| 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。                                                                                                                                |

| フィールド   | 説明                                                                                                       |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <b>i</b> 注:<br>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 (%) | その下のスペースからのロールアップ計算に基づいて、合計スペースの占有率を表示します。<br><br><b>i</b> 注:<br>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   | 数値を入力して、建物の最小使用率を定義します。                                                                                  |
| 最大使用率   | 数値を入力して、建物の最大使用率を定義します。                                                                                  |

**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。
- 施設スケジュールを表示: 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、指定されたエリアで作業が実行されなくなります。

**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、既存のレベルを編集します。
- 資産: 建物に関連付けられた資産のリスト。[ 新規 ] をクリックして資産を作成するか、既存の資産をクリックして編集します。
- 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編集します。

**6.** 次のオプションのいずれかで続行します。

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、または屋外エリアを指定できます。

始める前に

必要なロール: admin

手順

1. 移動先 **すべて > 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。
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の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   | スペースの作成に使用できるフロアのエリアのみを入力します。                                                                                                                                            |
| 総面積      | 利用不可スペースとアサイン不可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     | <p>スペースサイズの定義に使用する単位を平方フィートまたは平方メートルから選択します。</p> <p><b>i</b> 注:<br/>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。「<a href="#">スペースロールアップ計算</a>」を参照してください。</p> |
| 現在の占有状況  | <p>現在スペースに関連付けられているユーザーの数が表示されます。計算は、関連付けられたユーザー [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。</p> <p><b>i</b> 注:<br/>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。</p>      |
| 最大占有率    | <p>そ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。</p> <p><b>i</b> 注:<br/>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。</p>                                                          |
| 占有率 (%)  | <p>その下のスペースからのロールアップ計算に基づいて、このフロアの合計スペースの占有率を表示します。</p> <p><b>i</b> 注:<br/>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。</p>                                                   |
| 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。                                                                                                                                            |

| フィールド | 説明                            |
|-------|-------------------------------|
| 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。
  - 施設スケジュールを表示: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、指定されたエリアで作業が実行されなくなります。
5. [ 設備スペース ] 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 ] をクリックして設備スペースを追加するか、編集する設備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。

#### 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、ブース、会議室、化粧室、体育館、エレベーター、駐車スペースなどになります。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。
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                                                                                                                                                          |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Display name (表示名) | [名前]、[建物]、および [フロア] のエントリに基づいて自動生成されたラベル。<br>たとえば、名前 が 1002、建物 が Santa Clara Building 1、フロア がフロア 1 の場合、表示名 は Santa Clara Building 1 - Floor 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。                                                                                                                                         |
| 面                  | スペース サイズと [面積単位] フィールドに関連付けられた値 (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を平方フィートまたは平方メートルから選択します。                                                                                                                   |

| フィールド                 | 説明                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p><b>i 注:</b><br/>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 <b>面積単位</b> が一貫している必要があります。「<a href="#">スペースロールアップ計算</a>」を参照してください。</p>                                          |
| Cost center (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、コスト管理の有効化が必要です。詳細については、「 <a href="#">Cost Management のアクティブ化</a> 」を参照してください。このフィールドは、チャージバック理由の [cmn_cost_center] テーブルへの参照です。 |
| Department (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                   | <p>スペースの利用可否 (空いている、一部占有されている、定員に達している、定員超過、予約済み) を選択します。</p> <p><b>i 注:</b><br/>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。</p>                                            |
| 現在の占有状況               | <p>現在スペースに関連付けられているユーザーの数が表示されます。計算は、関連付けられたユーザー [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。</p> <p><b>i 注:</b><br/>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。</p>     |
| 最大占有率                 | <p>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。</p> <p><b>i 注:</b><br/>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。</p>                                                                       |
| 占有率 (%)               | <p>合計スペースに対する占有率を表示します。</p> <p><b>i 注:</b><br/>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。</p>                                                                              |
| 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。「 <a href="#">スペースロールアップ計算</a> 」を参照してください。                                                                                              |

4. [ 関連付けられたユーザー と 資産 ] 関連リストを使用して、ユーザーと資産を表示したり、スペースに追加したりします。
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。

### 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コレクションです。ゾーンの例としては、チャラ 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。

#### 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またぐことができます。また、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。
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 | このゾーンのわかりやすい名前を入力します。 |

4. 次のオプションのいずれかで続行します。

### 敷地を削除

敷地自体を削除する前に、敷地に割り当てら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。

#### **i** 注:

敷地に建物が定義されている場合は、それらの建物を特定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。

### 建物の削除

建物を削除する前に、その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。

#### 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、警告ボックスが開いて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。

#### フロアまたは階の削除

フロアを削除する前に、まずそのフロアに定義されている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 > 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。  
建物に資産が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、関連する資産が削除されます。

#### スペースの削除

スペースは、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、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。  
スペースに資産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、関連付けられた資産またはスペースが削除されます。

#### ゾーンを削除

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。
3. **[削除]** をクリックします。



#### 注:

スペースに資産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、関連付けられた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

サンプル変換マップはデモデータに含まれています。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]** 敷地を選択します。[**WestfieldValley 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. [作成] をクリックし、最初に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するか、既存のインポートセットテーブルに追加する

| オプション            | Description (説明)                                                                                       |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| インポートセット<br>テーブル | 選択肢は、テーブルの作成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。<br><br><b>i</b> 注:<br>このフィールドは、選択されている [ テーブルの作成 ] 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。<br><br><b>i</b> 注:<br>このフィールドは、選択されている [ テーブルの作成 ] オプションによって異なります。          |
| インポートセット<br>テーブル | 保存されているすべてのインポートセットテーブルがリストに表示されます。<br><br><b>i</b> 注:<br>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。<br><br><b>i</b> 注:<br>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。                           |
| シート番号            | 変換に使用するシート番号を識別します。                                                                                    |

| オプション  | Description (説明)                                                                                        |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p><b>i</b> 注:</p> <p>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。</p>                                       |
| ヘッダー行  | <p>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。</p> <p><b>i</b> 注:</p> <p>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。</p> |
| データソース | すべてのデータソースがリストに表示されます。                                                                                  |

4. [送信] をクリックします。

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の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、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、スペースまたは他のソースからのスペースに関する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、フロアとスペースに対して個別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、および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 には次の 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、単一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
- 不必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が向上するため、移動計画が簡素化されます
- 進行中の移動に関するレポートとインサイトを提供する
- 移動プロセス全体を通じてコミュニケーションと調整を改善することで、サービスデリバリーを改善します

**i 注:**

この機能は、新規のお客様にはご利用いただけなくなりました。

## 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でき、これにより、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従っ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設定します。
3. ユーザーは、移動するユーザーの名前、移動元の場所、移動先の場所を含む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、移動要求を履行するために必要なタスクを実行します。
6. ワークフローの最後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。

## ファシリティカタログによる移動要求の作成

ユーザーは、ファシリティ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。

**i 注:**

要求フォームの中には、ここで説明するすべてのフィールドが含まれていないものがあります。詳細については、「[フォーム](#)」を参照してください。

## 施設カタログの移動要求フォーム

| 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。              |

| フィールド       | 説明                                                                                                                                         |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 追加コメント      | 施設スタッフに知ってもらうことが重要だ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       |                                                                                                                                            |
| セキュリティバッジ更新 | 移動する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ボックスを配送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       | 移動する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      | <p>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。</p> <p><b>i</b> 注:<br/>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ことに依存します。</p> |

## 5. [送信] をクリックします。

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理解するのに役立ちます。このフォームを使用して、移動要求の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 <b>4-Low</b> 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。                                         |
| ステータス | 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。 |
| オープン  | 要求が開かれた日時で自動入力されます。                                        |

| フィールド               | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| アサイン先グループ           | <p>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。</p> <p><b>i</b> 注:</p> <p>[施設管理設定] 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、このフィールドを編集できるのはディスパッチャーロールを持つユーザーのみです。[ ディスパッチキューを使用 ] オプションを選択しなかった場合、基本ロールとイニシエーター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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 要求者                 | 要求者の名前。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Assigned to (アサイン先) | <p>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。</p> <p><b>i</b> 注:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [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、ディスパッチャーと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。[ ディスパッチキューを使用 ] オプションを選択しなかった場合、基本ロールとイニシエーター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。</li> <li>○ 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。</li> </ul> |
| 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ボックス                | ユーザーが移動前にボックスを配送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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| フィールド            | 説明                                                                            |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| セキュリティバッチ更新      | 移動する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            | 移動する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             |                                                                               |
| Description (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せん。 |
| 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。      |

**i 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、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。**

#### 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。

施設のエンタープライズ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、潜在的な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、委任者と移動グループを各シナリオにアサインします。
  - 施設アドミニストレーターはシナリオをレビューし、実行するシナリオを選択します。
2. 委任者は、アサインさ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。
3. 施設のスタッフメンバーは、エンタープライズ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 アクションとワークフローによって処理されます。ワークフローには、facilities\_adminまたはmove\_adminからの必要な承認が含まれています。

**i 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。

#### 移動計画立案ツール

移動計画ツールには、敷地とフロア別の占有合計が表示されます。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。人々のグループは、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) によって選択および移動されます。

引越計画ツールには、エンタープライズ引越計画に役立つ 3 つのタブも含まれています。

### 移動計画立案ツールのタブ

| タブ   | Description (説明)                                                                                                          |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| シナリオ | <ul style="list-style-type: none"> <li>シナリオの作成または変更</li> <li>表示している敷地を変更</li> <li>現在の収容人数を見る</li> </ul>                   |
| 計画   | <ul style="list-style-type: none"> <li>移動するグループの選択方法(部門別またはマネージャー別)を選択します</li> <li>グループを選択し、マップ上でそのグループに色を付けます</li> </ul> |
| 表示   | <ul style="list-style-type: none"> <li>セグメントの表示方法を選択する</li> <li>建物とフロアを非表示にする</li> </ul>                                  |

### 移動計画立案ツール



自動翻訳

### 社内移動シナリオ

施設チームは、移動シナリオを使用して、移動の影響を他の移動との関係で確認します。複数のシナリオを作成できます。

予測可用性では、選択したシナリオの計画された座席変更が考慮されます (現在のレベルのオンまたはオフ)。

### 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際に移動シナリオを作成します。シナリオにユーザーが追加されると、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、特定の人物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. 「新規シナリオの作成」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    | 施設スタッフに知ってもらうことが重要だと思われる移動に関する追加情報を入力します。 |

4. [送信] をクリックします。
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。  
選択した敷地の占有合計がフロアごとに棒グラフで表示され、部門またはマネージャーに割り当てられているシート数が示されます。空席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」または「ユーザー部門」ビューを選択します。

**i 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. フロア棒グラフでマネージャーまたは部門を選択します。
8. フロアの 1 つ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   | Description (説明)                                                   |
|---------|--------------------------------------------------------------------|
| 移動先建物   | 従業員の移動先の建物。<br><b>i 注:</b><br>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 | 移動するグループの名前を入力します。                                                 |

| フィールド | Description (説明)                                                               |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p><b>注:</b><br/>一意の名前を使用してグループを識別します。[ 送信 ] をクリックすると、グループ名が保存され、再度使用できます。</p> |
| 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。「委任者のアクティブ化」を参照してください。                           |

- 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。
- 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。  
シナリオに追加されたユーザーは、フロアの詳細の処理待ちのアサインに表示されます。

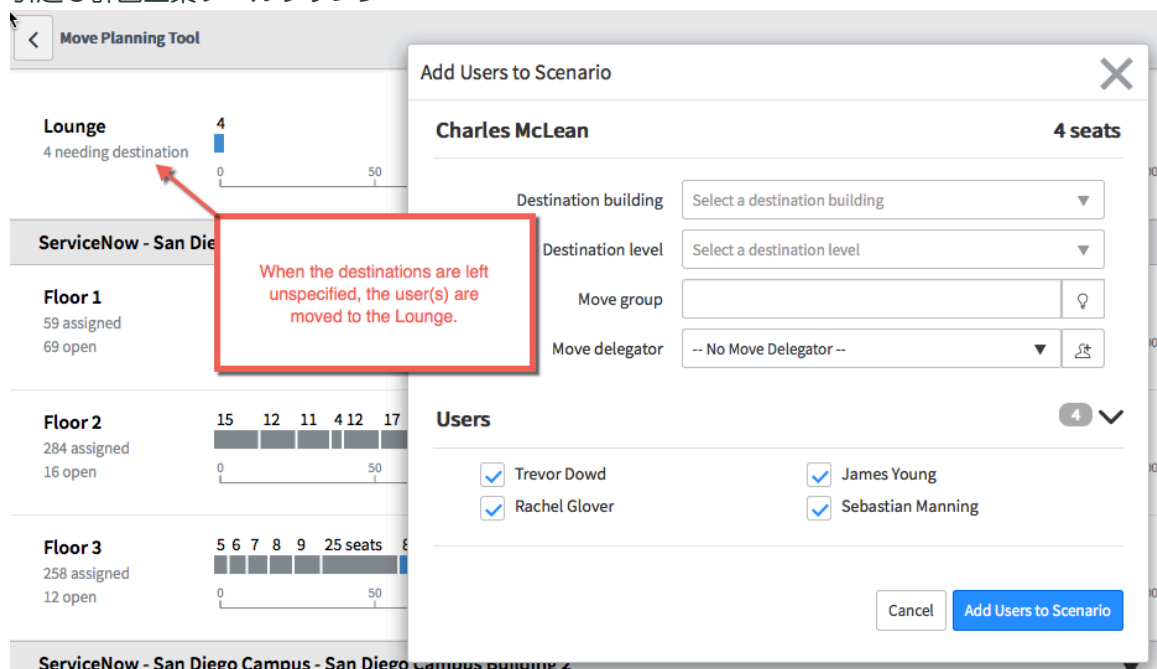
#### 保留中のアサイン

The screenshot displays the 'Move Planning Tool' interface. On the left, a list of floors is shown with their respective seat counts and status (assigned, pending, open). A red arrow points from the '11 pending' status in the 'Floor 1' row to the 'Add Users to Scenario' modal window. The modal window shows the 'Executive' group with 11 seats, destination building 'San Diego Campus Building 1', and floor 'Floor 1'. It lists 11 users with checkboxes, and a red box highlights the text 'Users added to move scenario show as pending'.

#### ラウンジ

施設アドミニストレーターが移動先の建物または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。

## 引越し計画立案ツールラウンジ



## 委任者のアクティブ化

委任者は、シナリオ内のシートにユーザーをアサインします。委任者をアクティブ化すると、移動の詳細を使用してシートを割り当てるように要求す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. [ 委任者をアクティブ化 ] 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、ユーザーを場所にアサインす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、ユーザーの移動先の場所を決定します。委任者はフロアプランの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する

委任者は、移動の詳細を使用してシートを割り当てるように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。

#### 宛先保留中のユーザー

Workbench San Diego Campus Building 1

Filter is on

Spaces Moves

Moves

Move Writers

Predictive availability Add User

Destinations

San Diego Campus Building 1 - Floor 2

4 pending 0 assigned

Pending destination 4

Search

JY James Young

RG Rachel Glover

SM Sebastian Manning

TD Trevor Dowd

Assigned destination 0

No assigned details

Vacant Partially occupied At capacity

Map data © Micello, Inc.

Users needing seat assignment

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 [アサインされた宛先] 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。  
[保留中の宛先] リストのすべてのユーザーが [割り当て済み宛先] リストに移動されると、スペースの割り当てが完了します。

#### スペースを割り当てられたユーザー

Workbench San Diego Campus Building 1

Filter is on

Spaces Moves

Moves

Move Writers

Predictive availability Add User

San Diego Campus Building 1 - Floor 2

0 pending 4 assigned

Pending destination 0

No pending details

Assigned destination 4

Search

JY James Young  
Cubicle B1-2217

RG Rachel Glover  
Cubicle B1-2213

SM Sebastian Manning  
Cubicle B1-2084

TD Trevor Dowd  
Cubicle B1-2063

Vacant Partially occupied At capacity

Map data © Micello, Inc.

All users assigned. No users listed in Pending destinations.

## 社内移動の詳細

エンタープライズ移動の詳細は、シナリオにユーザーが追加されたときに作成されます。移動の詳細には、移動先フロア、移動先建物、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 (同じユーザー、シナリオ、from\_location) を使用することはできません。同じ移動詳細を複数のシナリオに含めることができます。リストまたはフォームビューから詳細を移動するための更新を行うことができます。

### 移動詳細を含む社内移動シナリオ

Enterprise Move Scenario - Exec Move

Name: Exec Move Move request: MVE0001002

Notes: Move Execs to new suite on Floor 1

Update Activate Delegates Delete

Related Links  
[Activate Delegates](#)  
[Show Move Plan](#)  
[Show on Floor Plan](#)

Enterprise Move Details (11) Enterprise Move Delegates (1)

Enterprise Move Details New for text Search

All > Move scenario = Exec Move

|                          | User to be moved | From location | To location     | Destination building        | Destination floor | Move delegator | Move group | Boxes | Move assets | Security badge update |
|--------------------------|------------------|---------------|-----------------|-----------------------------|-------------------|----------------|------------|-------|-------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Gavin Payne      | Room 118      | Cubicle B1-1002 | San Diego Campus Building 1 | Floor 1           | (empty)        |            | false | false       | false                 |
| <input type="checkbox"/> | Leonard Johnston | Room 119      | Cubicle B1-1005 | San Diego Campus Building 1 | Floor 1           | (empty)        |            | false | false       | false                 |
| <input type="checkbox"/> | Nicholas Ellison | Room 122      | Cubicle B1-1011 | San Diego Campus Building 1 | Floor 1           | (empty)        |            | false | false       | false                 |
| <input type="checkbox"/> | Harry Carr       | Room 139      | Cubicle B1-1003 | San Diego Campus Building 1 | Floor 1           | (empty)        |            | false | false       | false                 |
| <input type="checkbox"/> | Lisa Newman      | Room 136      | Cubicle B1-1006 | San Diego Campus Building 1 | Floor 1           | (empty)        |            | false | false       | false                 |
| <input type="checkbox"/> | Sally Edmunds    | Room 121      | Cubicle B1-1007 | San Diego Campus Building 1 | Floor 1           | (empty)        |            | false | false       | false                 |
| <input type="checkbox"/> | Jacob Wallace    | Room 137      | Cubicle B1-1004 | San Diego Campus Building 1 | Floor 1           | (empty)        |            | false | false       | false                 |
| <input type="checkbox"/> | Luke May         | Room 120      | Cubicle B1-1009 | San Diego Campus Building 1 | Floor 1           | (empty)        |            | false | false       | false                 |

## エンタープライズ移動要求

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

移動を実行する前に、すべてのユーザーの移動先の場所が入力されている必要があります。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を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、敷地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スペースを追跡、管理、および分析でき、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。



注:

この機能は、新規のお客様にはご利用いただけなくなりました。

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。

- ワークベンチは、敷地マップ上の施設要求の正確な場所を提供するため、施設チームはユーザーがどこで問題に遭遇したか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または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。
- 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、影響を受けるスペースを確認できます。
- レポートおよび財務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をどのように色付けするかを決定できます。

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:単純な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に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。

### シンプルなフィルター選択

| カテゴリ      | オプション                                                                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| スペースの表示   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• すべての選択を解除</li> <li>• [fm_spaces] を拡張または含むテーブルからクエリされたスペースをリストします</li> </ul> |
| 可用性       |                                                                                                                      |
| 色を表示する基準： | <ul style="list-style-type: none"> <li>• なし</li> <li>• Department (部門)</li> <li>• 可用性</li> </ul>                     |
| 部門        | [fm_m2m_department_to_space] を拡張または含むテーブルから照会された部門を一覧表示します                                                           |

## シンプルなフィルター選択 (続く)

| カテゴリ | オプション                                                 |
|------|-------------------------------------------------------|
| ゾーン  | [fm_m2m_space_to_zone] を拡張または含むテーブルから照会されたゾーンを一覧表示します |

## 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、単純な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を行うことができます。

マップ上に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することができます。プライベートフィルターは、それらのフィルターを他のユーザーと共有することなく保存できます。

## 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

マップ上のスペースをハイライト表示するカスタムフィルターを作成して、すばやく簡単に認識できるようにします。マッピング可能なスペース (fm\_space)、資産、関連付けられたユーザー、CI、または場所が定義されているタスクの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** > **Filters** (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するテーブル。               |
| 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。 |

| フィールド            | 説明                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p><b>i 注:</b><br/>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。選択したテーブルの任意のフィールドにドット連結することができます。</p>                                                                                                                               |
| グループ             | <p>マップフィルターのグループ化の基準となるフィールド。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。</p> <p>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。</p> <p><b>i 注:</b><br/>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。選択したテーブルの任意のフィールドにドット連結することができます。</p> |
| 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。                                                                                                                                                                                        |
| Description (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。

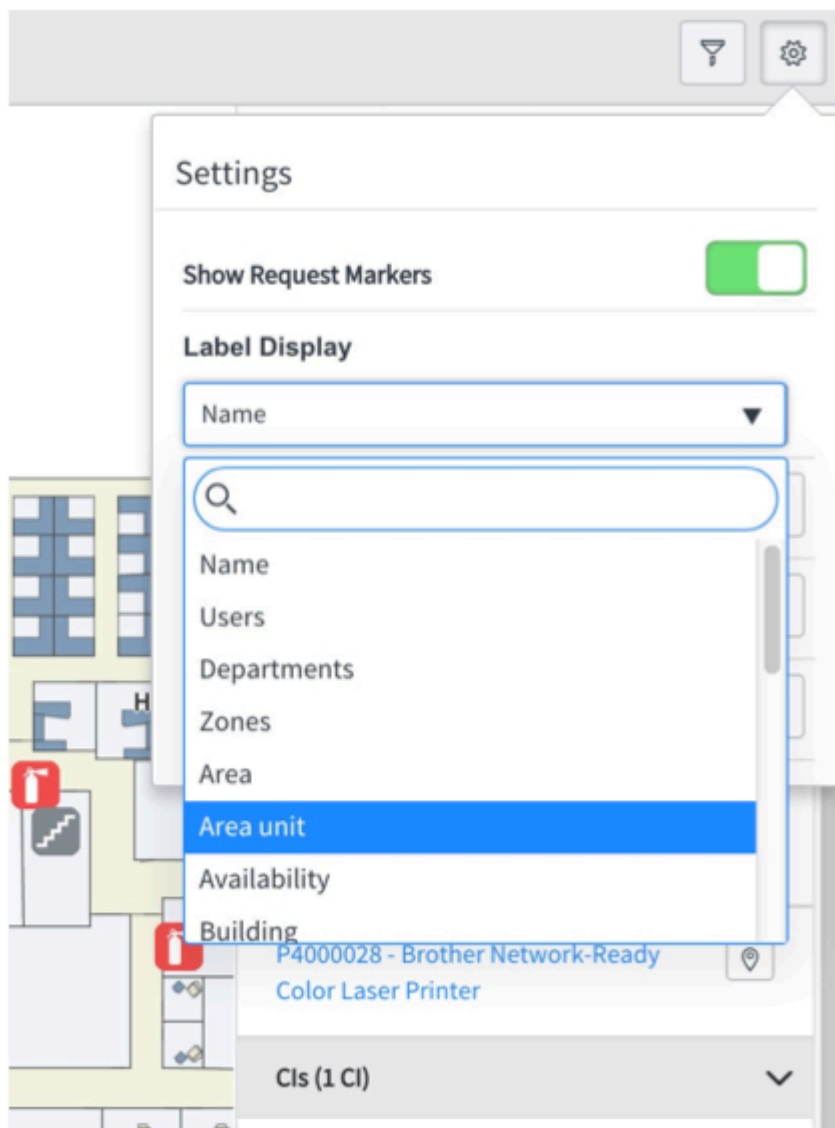
##### 次のタスク

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) に関する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。

## 拡張ラベル



インタラクティブマップ上のラベルセクターは、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し、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アサインされた 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

マップ設定を使用すると、施設の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

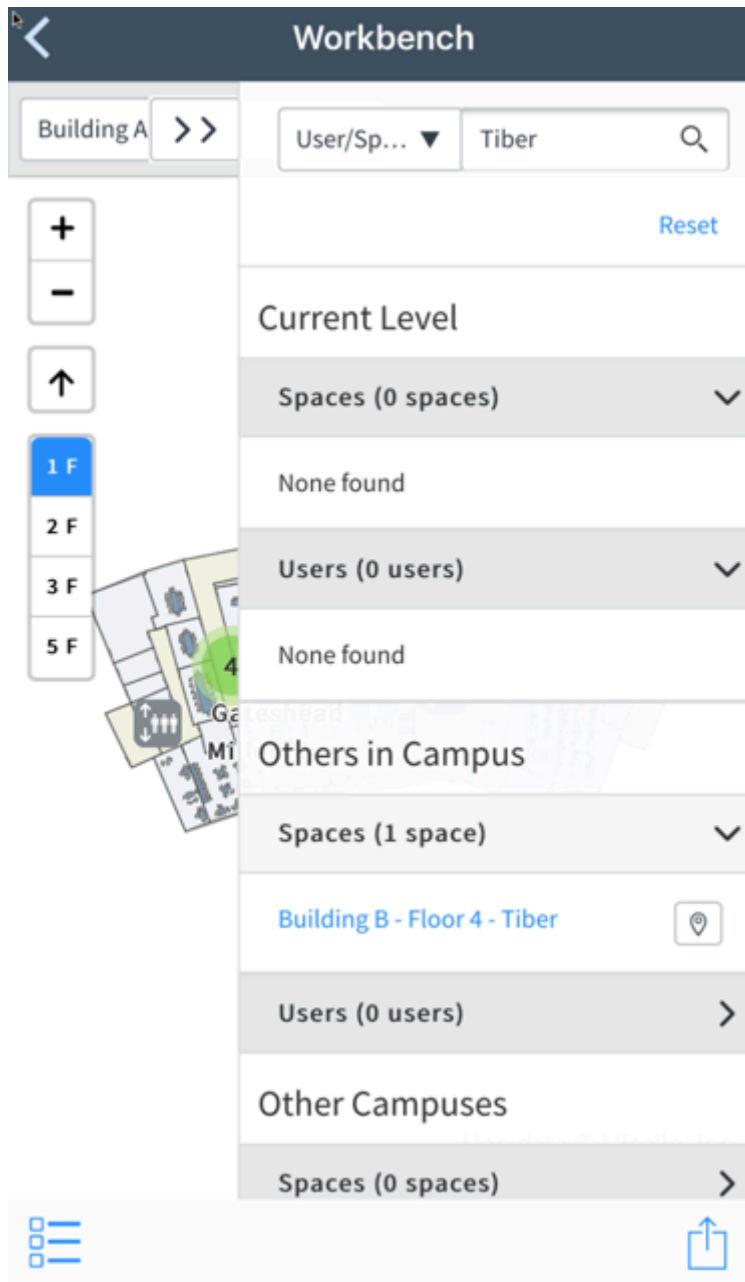
モバイルインターフェイスで、会議室、オフィス、キュービクル、または組織内の別の従業員をすばやく検索します。

## 始める前に

必要なロール：なし

## 手順

1. << 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ごと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。

## スペースまたはユーザーを検索

ロールに関係なく、組織内のすべてのユーザーが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。

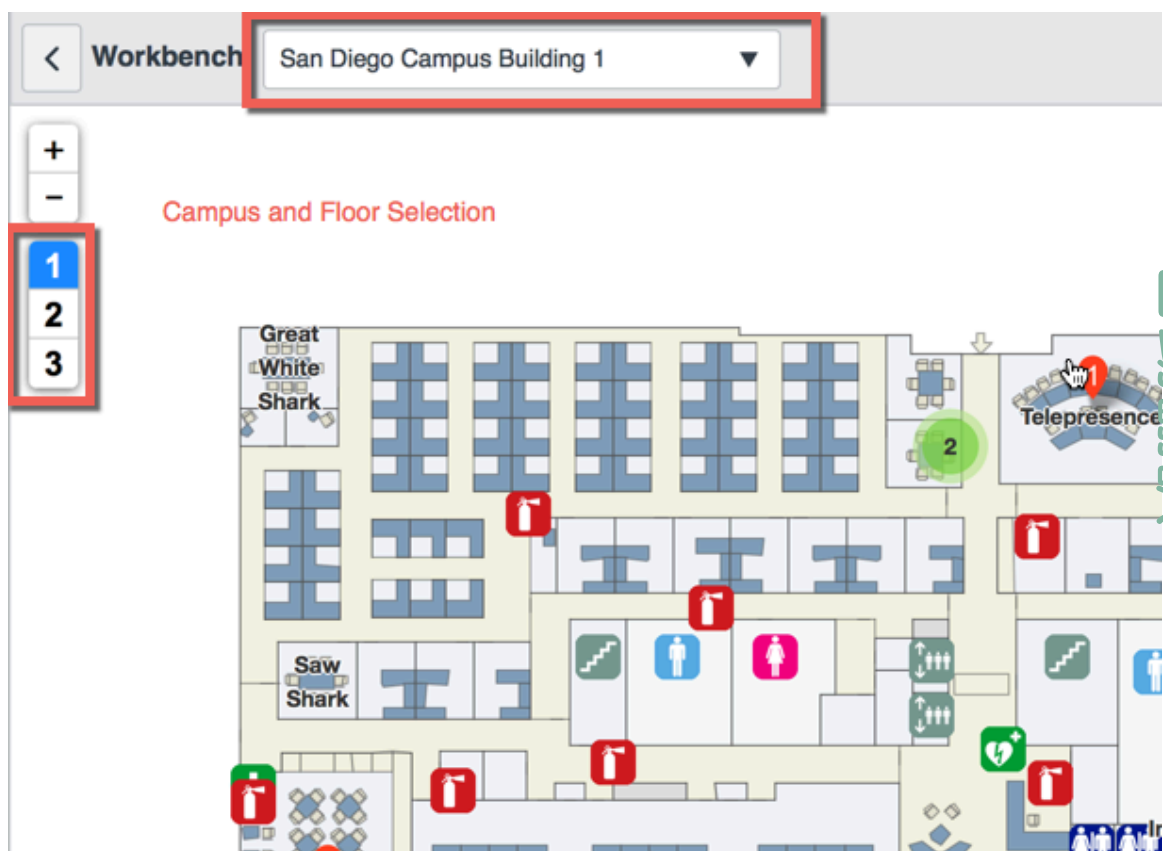
始める前に  
必要なロール：なし

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。
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、検索する敷地、建物、フロア番号を選択できます。

**i 注:**  
返される検索結果の数は施設アドミニストレーターが設定します。「[施設可視化ワークベンチ構成](#)」を参照してください。



自動翻訳

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。
  - 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。

## 資産または CI の検索

ロールに関係なく、組織内のすべてのユーザーが資産と 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

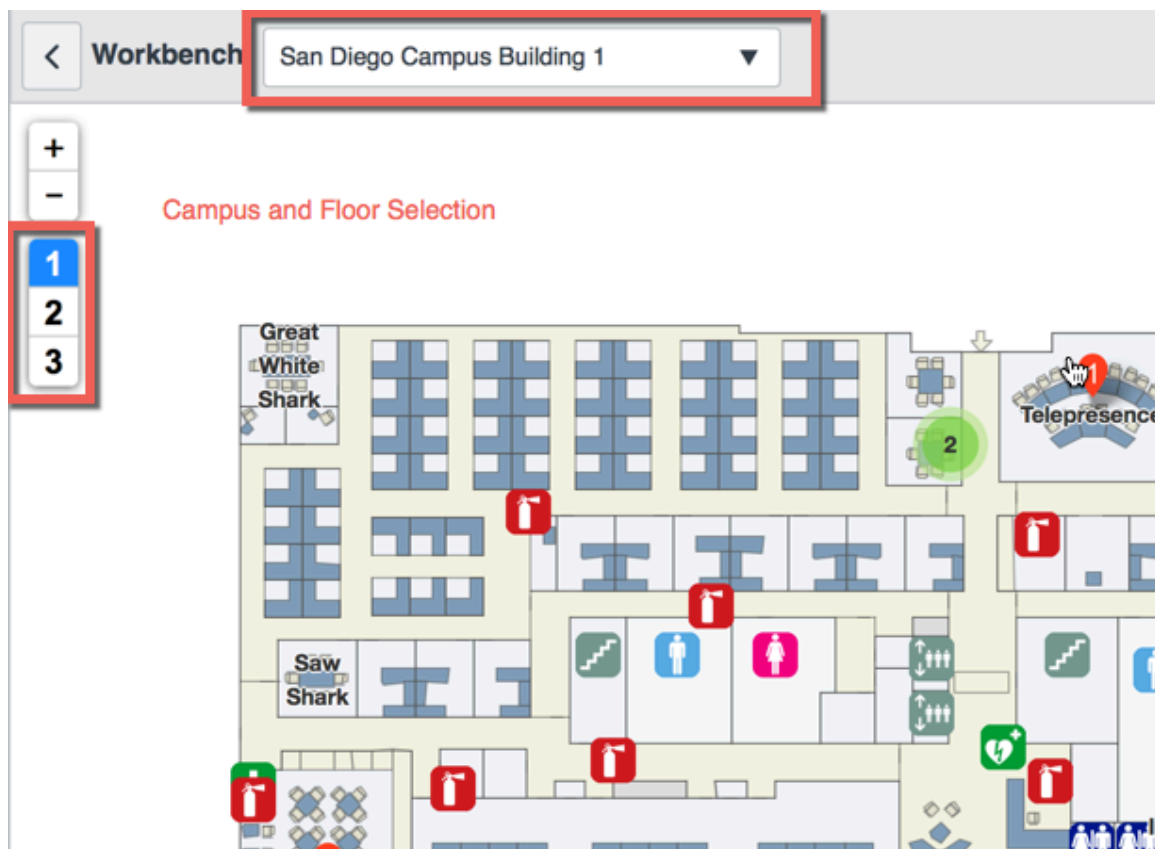
必要なロール：なし

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。
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、検索する敷地、建物、フロア番号を選択できます。

**注：**  
返される検索結果の数は施設アドミニストレーターが設定します。「[施設可視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。

### マップ上にタスクを表示

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。タスクには、使用を許可しない参照修飾子を持つ可能性のあるfm\_spaceフィールドがいくつかあります。

### 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

- 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てください。

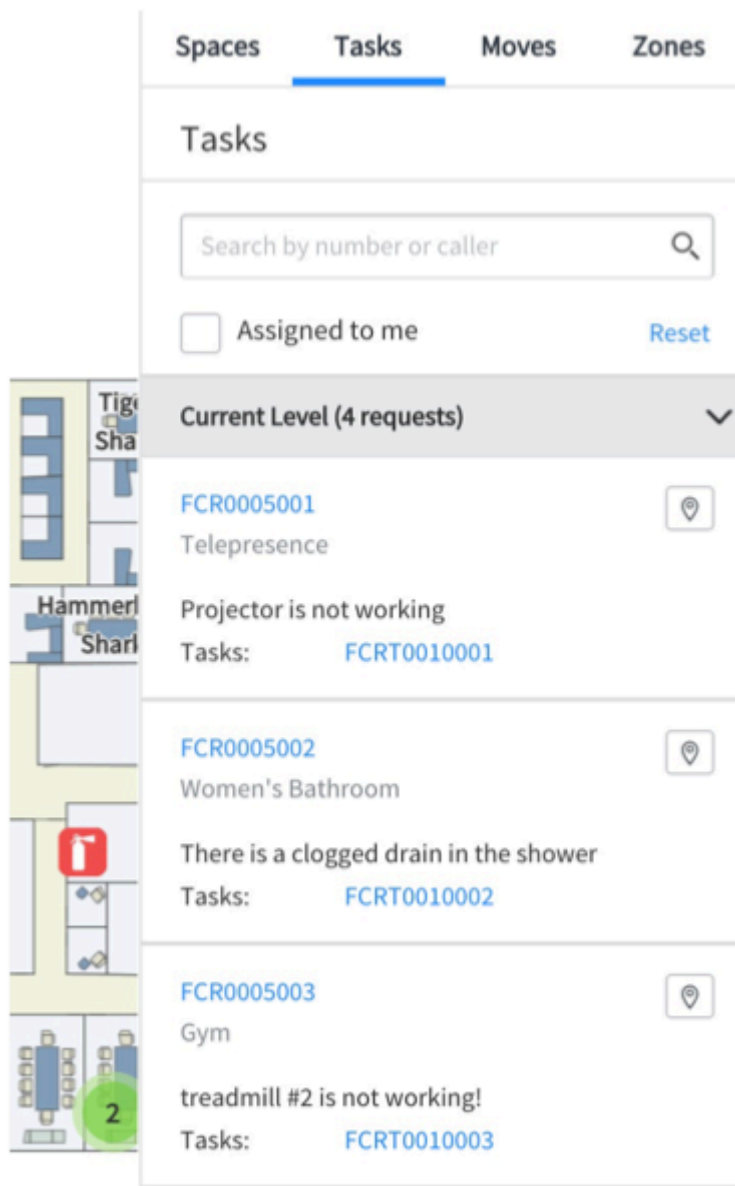
### 手順

1. 移動先 **すべて > 施設 > ワークベンチ構成 > マップ タスク**
2. [新規] をクリックします。  
タスクを延長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                     |
|-------------------|------------------------|
| マップにタスクを表示するには    | [ タスクを表示] を true に設定する |
| マップからタスクを非表示にするには | [ タスクを表示] を false に設定  |

これらのタスクは、マップ上の [タスク] タブに表示されます。

[タスク] タブ



### 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、および資産を検索します。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設定します。
3. ユーザーが施設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、特定のスペース、ユーザー、および資産を表示するためのフィルターを設定できます。

- 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、要求を完了する前に実行する必要があるタスクに要求を整理し、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がタスクをクローズし、要求をクローズできます。

フロアプランから設備要求を作成

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。
- 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、[ 施設要求を作成] をクリックします。

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

Facilities Catalog > Maintenance and Repair > Create Facilities Request

Create facilities request

Location

Cubicle B1-1072

\* Short Description

Create facilities request

\* Detailed Description

Please empty my trash can. Thank you. Ramon

Requested by

Ramon Amaral

Additional comments

Submit

[施設要求] フォーム

| フィールド                     | 説明                                     |
|---------------------------|----------------------------------------|
| Location (ロケーション)         | フロアプランの特定の場所。                          |
| Short Description (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。 |

| フィールド   | 説明                         |
|---------|----------------------------|
| 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。          |

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 (ワークベンチにはアクセスできません)、そこから他のユーザーやスペースを検索できます。

次のようにワークベンチを使用します。

1. ServiceNow アドミニストレーターは、ニーズと要件に従って Facilities Visualization Workbench 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が敷地を作成し、そこに含まれるスペースと資産を設定します。
3. ユーザーが施設と移動要求を送信すると、それらの要求場所がワークベンチでタグ付けされます。
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、要求の情報が完全であるため、施設タスクをアサインできることを確認します。
5. アドミニストレーターは、要求を完了する前に実行する必要があるタスクに要求を整理し、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がタスクをクローズし、要求をクローズできます。

#### **i** 注:

施設ワークベンチはモバイルデバイスで利用できますが、機能が制限されます。

#### 移動要求を検索

施設と移動スタッフは、ワークベンチ内の [移動] タブから移動要求を見つけて管理できます。

#### 始める前に

必要なロール: move\_basic

#### このタスクについて

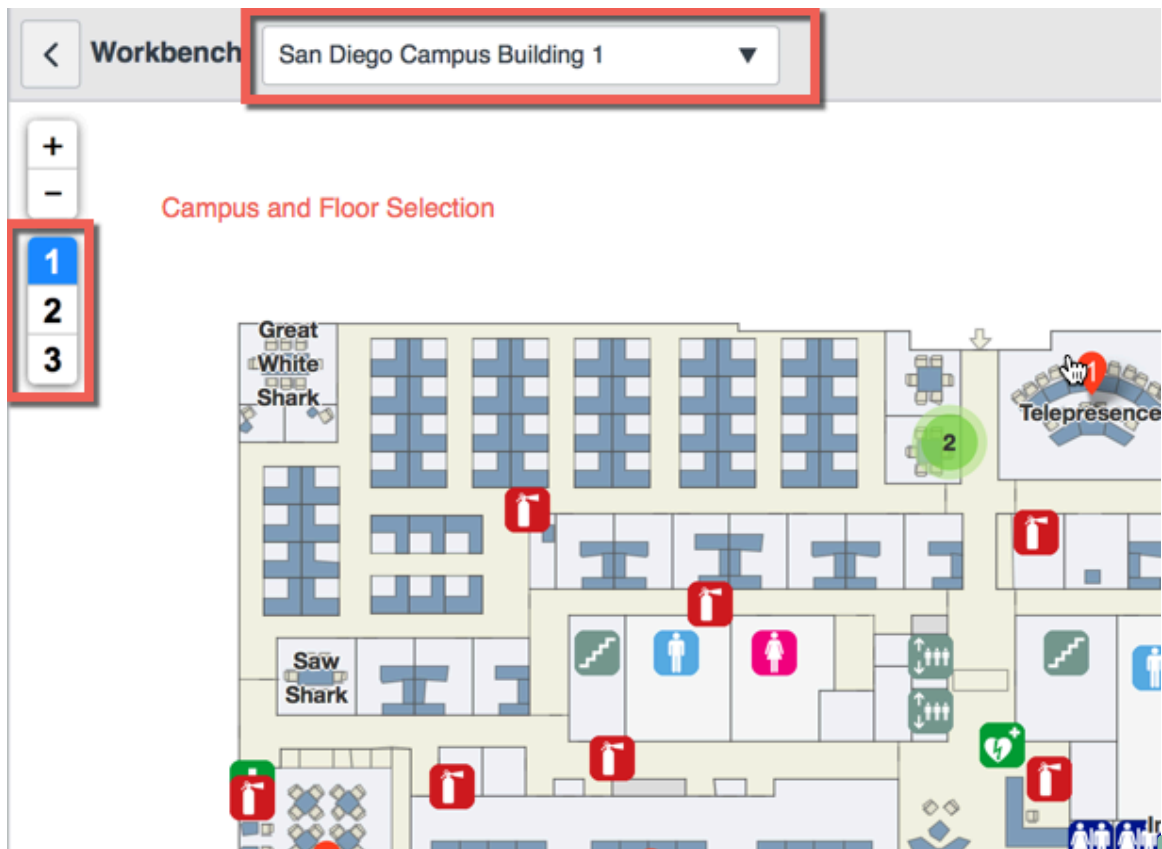
[移動] タブは、施設移転管理プラグイン (com.snc.facilities\_service\_automation.move) が有効になっている場合にのみ表示されます。

#### 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、検索する敷地、建物、フロア番号を選択できます。

#### **i** 注:

返される検索結果の数は施設アドミニストレーターが設定します。「[施設可視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、右側のペインに表示されている選択したレベルのすべての移動要求を表示できます。黄色のピン (📌) は、フロアプラン上のそれらの要求場所を示します。

3. 次のオプションのいずれかで続行します。  
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。

#### 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

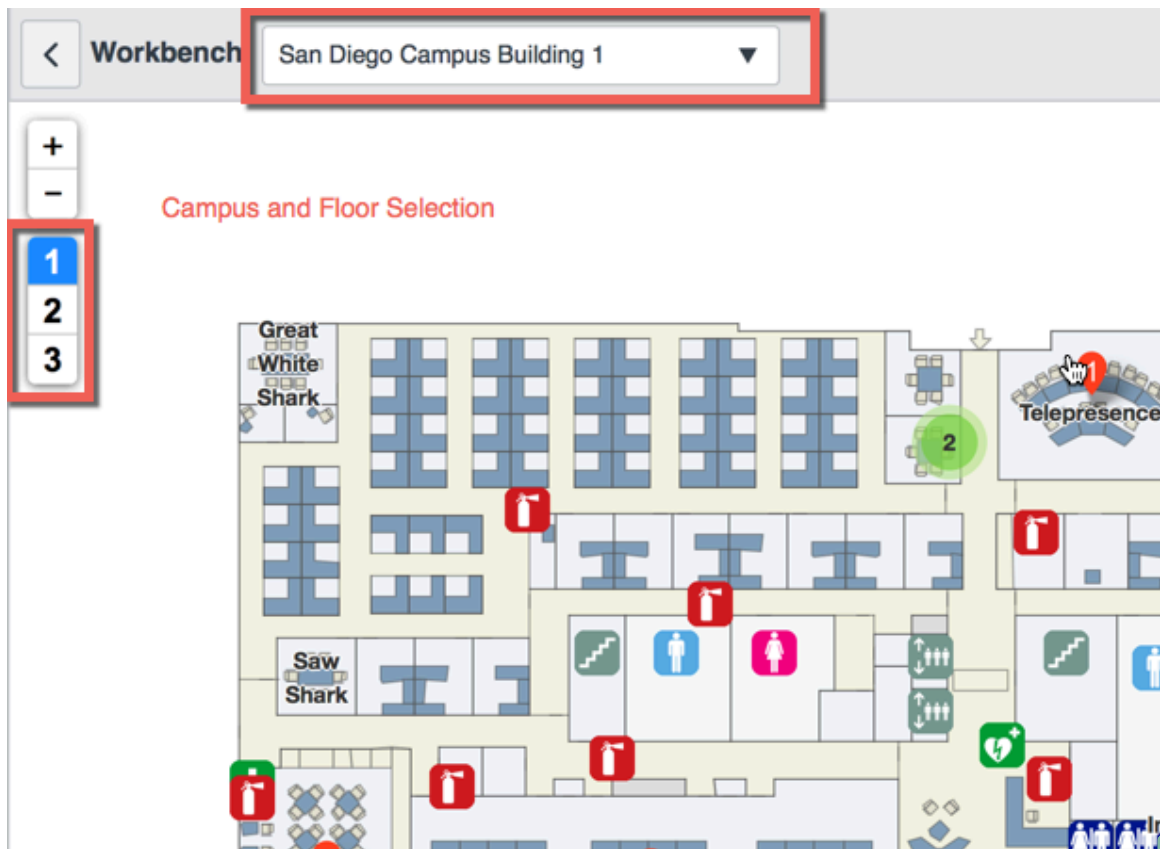
必要なロール: facilities admin

#### 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、検索する敷地、建物、フロア番号を選択できます。

#### **i** 注:

返される検索結果の数は施設アドミニストレーターが設定します。「[施設可視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、右側のペインに表示されている選択したレベルのすべての要求を表示できます。赤いピン (1) は、フロアプラン上のそれらの要求を示しています。

- 3.** 次のオプションのいずれかで続行します。  
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。

#### ゾーンを編集

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

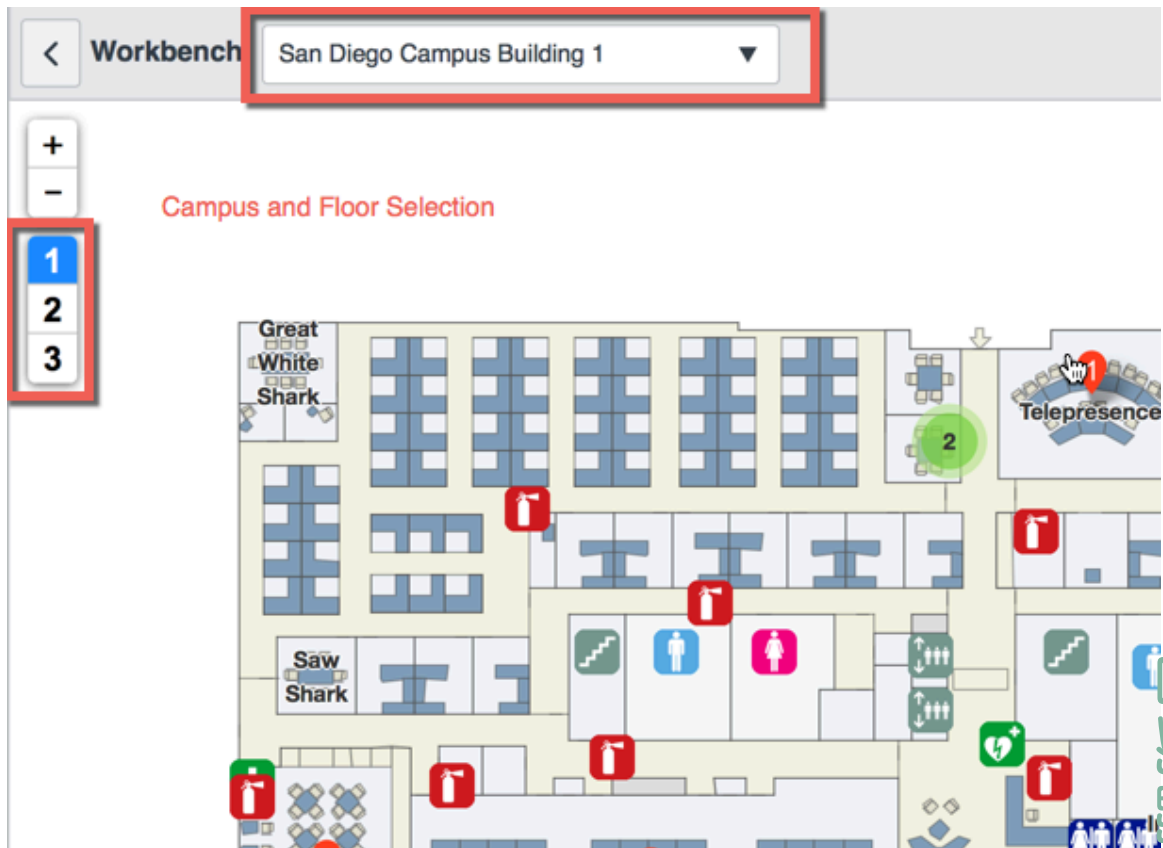
必要なロール: facilities\_staff

#### 手順

- 1.** 移動先 **すべて > 施設 > ワークベンチ**。
- 2.** 「ゾーン」タブで、「編集」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、フロアプランに青色でハイライト表示されます。

4. 次のオプションのいずれかで続行します。

5. ゾーンの編集中に、他のフロア、建物、および敷地を選択できます。



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。

##### **i** 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] を選択すると表示されるフィールドのリストは次のとおりです。

##### カタログフィールド

| フィールド                     | Description (説明)                                    |
|---------------------------|-----------------------------------------------------|
| オープン対象者 (Opened for)      | 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。 |
| Location (ロケーション)         | 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。                                   |
| Short Description (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. [送信] をクリックします。

##### **i** 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、フォームを構成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。

##### 関連情報

[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 > 電子メール > 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。

- [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 > 電子メール > 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。

## 手順

1. 移動先 すべて > システムポリシー > 電子メール > 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。

**i** 注:

- ステータス 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• フィールドサービスマネジメント</li> </ul>                                 |
| 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• フィールドサービスマネジメント</li> </ul> |
| 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。このステータスは、設備サービス管理アプリケーションでのみ有効です。                                                                                  |
| 承認済み     | 適切な承認者が要求を承認します。このステータスは、設備サービス管理アプリケーションでのみ有効です。                                                                                                               |
| 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。                                                                                                                                            |

## 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。 |

に加えて、ステータス フィールドでは、さまざまな要求タスクの状態も、プロセスフローフォーマット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。

**i** 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トは削除されます。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。<br><b>[SM アプリケーション]</b> 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。<br><b>[SM アプリケーション]</b> 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。<br>これは重複した <b>[SM アプリケーション]</b> 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。

## 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。
  - **[SM アプリケーション]** > すべての **[SM アプリケーション]** 要求 は、現在のアサインに関係なく、すべての未解決の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、**[Assignment group]** 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。
 

**i 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 (🔍) をクリックします。
 

**i 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。

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は、**[SM アプリケーション]** > 管理 > プロパティが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。

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ではありません。

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。

### **i** 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。

$$1 - [\text{abs}(\text{Task\_tz} - \text{Agent\_tz}) \div 12]$$

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。

$1 - \text{abs}((-4) - (-7)) \div 12$  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。

$1 - \text{abs}((-4) - (+1)) \div 12$  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。

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はない場合、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。

#### **i** 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

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。

$(\text{Criteria\_1 評価} \times \text{Criteria\_1 重み}) + (\text{Criteria\_2 評価} \times \text{Criteria\_2 重み}) + (\text{Criteria\_3 評価} \times \text{Criteria\_3 重み}) / \text{使用される基準タイプの数}$

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。

$[(\text{場所の評価} \times \text{場所の重み}) + (\text{スキルの評価} \times \text{スキルの重み})] / 2$

- エージェント A の自動アサインの計算は、 $[(0.7 \times 0.5) + (0.75 \times 1)] / 2 = 0.55$  です。
- エージェント B の自動アサインの計算は、 $[(0.9 \times 0.5) + (0.5 \times 1)] / 2 = 0.475$  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。

### 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. [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。

#### **i** 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)]** に移動し、**[State (ステータス)]** フィールドに「**Close Complete (完了してクローズ)**」と入力します。

## 要求タスク管理の構成

要求には 1 つ以上のタスクが含まれています。これらのタスクを使用して、認定者は要求を完了するために実行する必要があるアクティビティを定義できます。

管理者は、1 回の要求で複数のタスクを作成できます。

必要に応じて要求を個別のタスクに分割すると、認定者は次のことを実行できます。

- 要求のさまざまな側面を異なるスタッフメンバーにアサインします。
- 異なるスキルセットを持つ、または異なる場所にいるスタッフメンバーにタスクをアサインします。
- タスクが順番に実行されるように、または異なるスタッフメンバーによって同時に実行されるようにタスクをスケジュールします。
- 必要に応じて追加のタスクをスケジュールし、要求を完了します。

### **i** 注:

要求ライフサイクルが要求主導型であることを指定する構成オプションを有効化した場合は、必要に応じて手動でタスクを追加できます。要求ライフサイクルがタスク主導型である場合は、要求レコードが作成されると、最初のタスクが自動的に作成されます。

## 構成の概要

必要に応じて、1 つ以上の追加の要求タスク管理構成を設定します。

### • タスクウィンドウ

タスクウィンドウを設定し、開始日と終了日を指定してタスクを実行する期間を定義します。

### • 一般的なタスク要求のタスクテンプレートの作成

タスクテンプレートを作成して、複数のジョブにわたって頻繁に繰り返されるタスクを効率的に管理します。これらのテンプレートをさまざまな要求テンプレートで再利用することで、時間を節約し、一貫性を確保できます。タスクテンプレートを作業指示要求で使用すると、共通の情報が自動的に含まれるため、プロセスが簡素化され、エラーが最小限に抑えられます。

### • 要求タスクのクローンを作成する

既存のタスクのクローンを作成して時間を節約し、アドミニストレータがタスクを迅速に複製できるようにしながら、エラーを減らし、カスタマイズを容易にすることで一貫性を確保します。

## 関連情報

[要求の場所の変更](#)

[要求承認](#)

[要求に応じて共同作業する](#)

[要求をクローズ](#)

## 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。

**i 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。                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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。                                                                                                                                   |
| ステータス               | [承認済み] や [完了してクローズ] など、タスクの現在のステータス。ServiceNowでは、ユーザーが連続する各状態の作業を完了すると、状態が自動的に進められます。                                                                                                                                                                              |
| 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、システムはタスクの場所を含むテリトリーをカバーする a グループを検索します。                                                                                                                     |
| Assigned to (アサイン先) | <p>タスクを完了する必要が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。</p> <p><b>i 注:</b><br/>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。</p> |
| 簡単な説明               | タスクの簡単な説明。                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Description (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。                                                                                                                                                                                                                             |

**i 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。

### **i** 注:

- ステータス 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                | 要求タスクをアサインする準備ができています。<br><br>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)。<br><br>たとえば、関連付けられたすべてのタスクが [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] に変わります。 |
| Assigned (割り当て日付) | 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。

### **i** 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柔軟または固定にすることができ スタッフメンバーの毎日のスケジュールを決定するときに、ルート最適化および自動ディスパッチ機能によって使用されます。柔軟なウィンドウには、タスクを自動的にディスパッチまたはルーティングするときにアプリケーションで遵守される開始時刻と終了時刻があります。必要に応じて柔軟なタスクウィンドウを再スケジュールして、スタッフメンバーのスケジュールに合わせることができます。固定されたタスクウィンドウを再スケジュールすることはできません。タスクルートを最適化する自動ルーターまたは自動ディスパッチャが固定ウィンドウ期間にタスクをスケジュールできない場合、そのタスクはまったくスケジュールされません。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。

## 一般的なタスク要求のタスクテンプレートの作成

複数のジョブで頻繁に繰り返されるタスクがある場合は、タスクテンプレートを作成し、複数の要求テンプレートで再利用できます。また、作業指示書要求で使用して、一般的で反復可能な情報を要求に取り込むこともできます。

始める前に

必要なロール:wm\_admin

要求テンプレートと、再利用する情報を含む関連するタスクテンプレートを作成します。

### **i** 注:

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

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

手順

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

作業指示テンプレートフォーム

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

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

作業指示タスクテンプレートフォーム

| フィールド                        | 説明                    |
|------------------------------|-----------------------|
| タスクタイプ                       | 要求されているタスクのタイプ。       |
| 名前                           | タスクの説明的な名前。           |
| 説明                           | タスクの詳細な説明。            |
| Parts and quantities (部品と数量) | タスクを完了するために必要な部品とその数。 |
| Dispatch group (ディスパッチグループ)  | タスクのアサイン先のディスパッチグループ。 |

| フィールド                               | 説明                                                                                                  |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 表示する評価基準                            | タスクが別のタスクに依存しているかどうかを示します。たとえば、2 つのタスクがある場合、タスク 2 を開始する前にタスク 1 を完了するように、タスク 2 をタスク 1 に依存させることができます。 |
| Checklist template (チェックリストのテンプレート) | 作業指示要求フォームから保存されたチェックリストテンプレート。                                                                     |
| 作業タイプ                               | タスク中に実行される作業のタイプ。                                                                                   |

## 5. [送信] を選択します。

### 要求タスクのクローンを作成する

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

始める前に

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

このタスクについて

クローンプロセスでは、次の情報がソースタスクからコピーされます。

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

手順

要求タスクを開き、[関連リンク] の [タスクをクローン] を選択します。

[ドラフト] 状態のタスクが作成されます。[作業メモ] フィールドには、元のタスク番号と、タスクがクローンであることを示すテキストが含まれています。

### 要求管理 プラットフォームアナリティクスソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクス のデータ可視化では、パフォーマンスアナリティクス インジケータータータによりデータが経時的に表示されるので、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスソリューション 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。

#### 重要:

本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスソリューション を設定してテストします。

プラットフォームアナリティクスソリューション 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ために、アドミンは **Performance Analytics** (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] 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

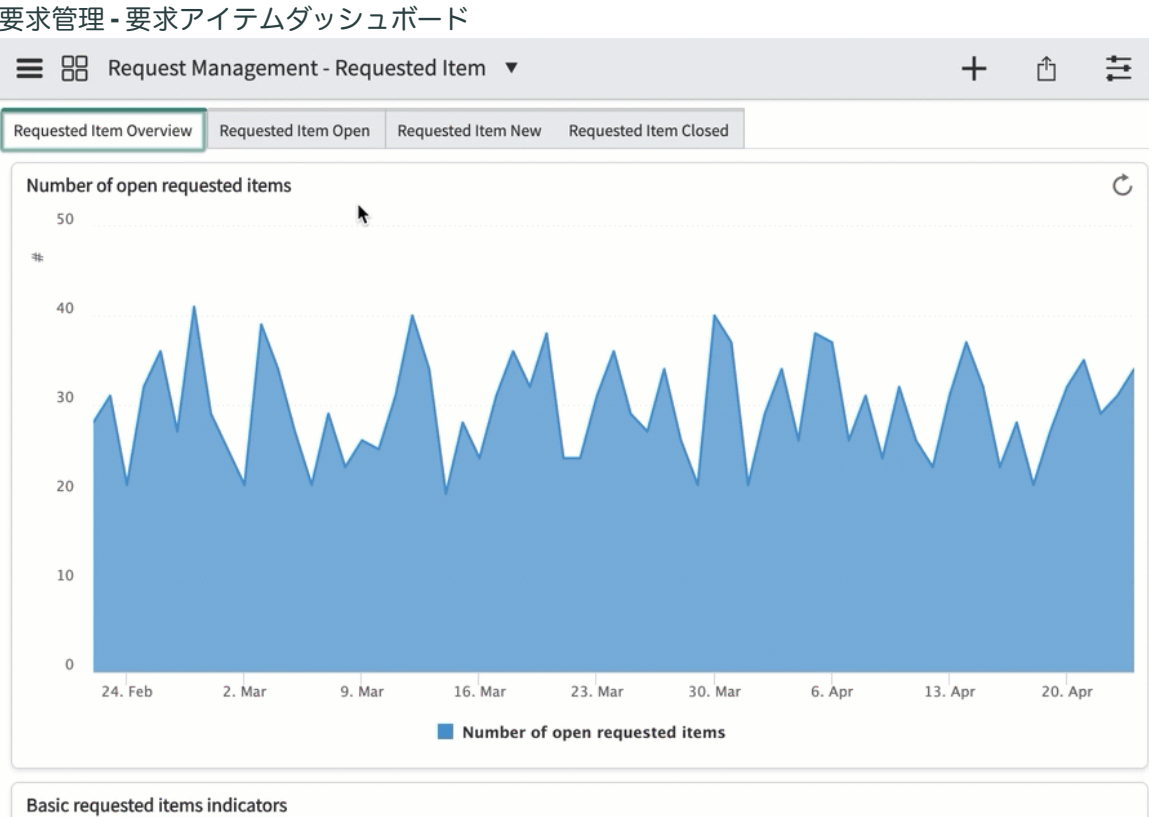
このコンテンツパックの一部のダッシュボードは、インストール時に非アクティブになっています。これらのダッシュボードをアクティブにする前に、構成を完了してデータ収集ジョブを実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキストメニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があります。プラットフォームアナリティクスソリューション の構成に関する詳細については、「[構成プラットフォームアナリティクスソリューション](#)」を参照してください。

関連情報

- [プラットフォームアナリティクスソリューション](#)
- [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](#)

要求管理 - 要求アイテムダッシュボード

発注書、転送注文、ソフトウェアの割り当ての進捗状況を追跡します。



自動翻訳

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 |

| エンドユーザーと目標 | 必要なロール                                          |
|------------|-------------------------------------------------|
|            | 「基本要求アイテムインジケータ」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

インジケータは 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

要求アイテム [sc\_req\_item] テーブルの本日以前にオープンされ、クローズされていないレコード。

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は、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

要求アイテム [sc\_req\_item] テーブルのレコードが本日クローズされました。

未解決の要求アイテムの平均経過時間

式  $[[\text{未解決の要求アイテムの合計経過時間}]] / [[\text{未解決の要求アイテムの数}]] / 24$  の結果 (日単位)

要求アイテムの平均クローズ時間

式  $[[\text{クローズ済み要求アイテムの合計期間}]] / [[\text{クローズ済み要求アイテムの数}]] / 24$  の結果 (日数)

要求されたアイテムのバックログの増加

式  $[[\text{新規要求アイテムの数}]] - [[\text{クローズ済み要求アイテムの数}]]$  の結果

インジケータはダッシュボードウィジェットには表示されないが、式では使用されている:

未解決の要求アイテムの合計経過時間

RequestedItem.Age.Hours スクリプトの集計値。このスクリプトは、オープンアイテム要求レコードの最も遅い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。

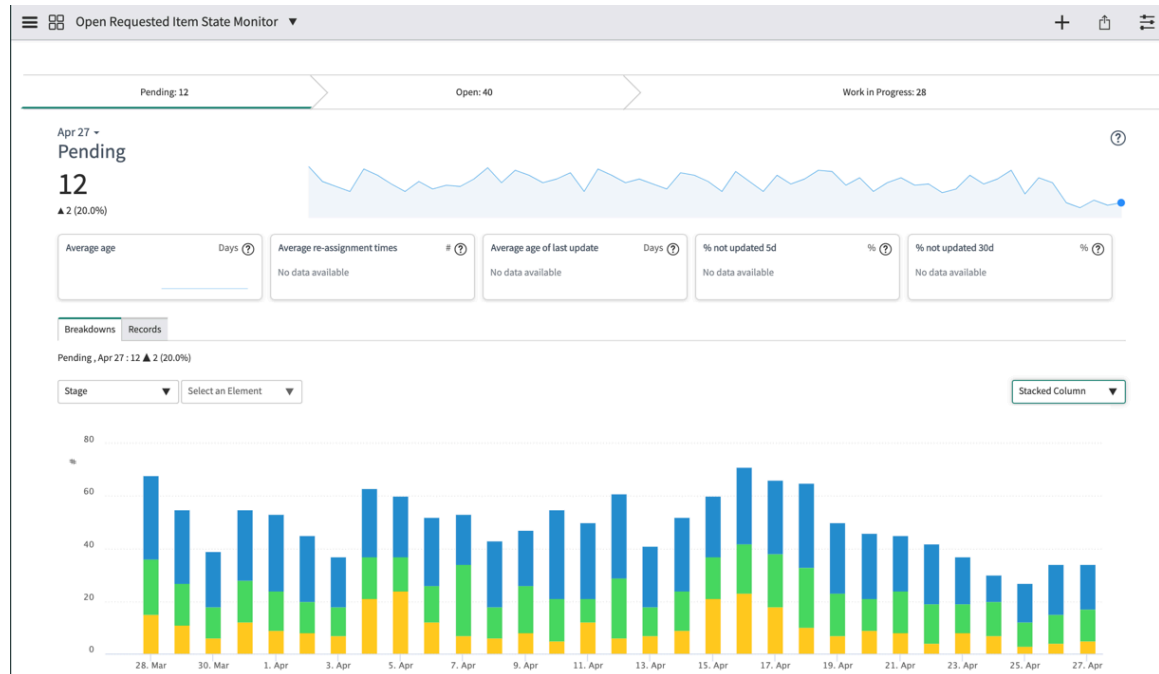
## ブレイクダウン

- 経過時間
- Assignment Group (アサイン先グループ)
- 優先度
- ステージ
- ステータス

## オープン要求アイテムステータスマ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調べる場合に使用します。

### 保留中の要求に焦点を当てたオープン要求アイテムステータスマニター



## インジケータ

### 未解決の要求アイテムの数

要求アイテム [sc\_req\_item] テーブルの本日以前にオープンされ、クローズされていないレコード。

### 過去 30 日間更新されていない未解決要求アイテムの数

AS 未解決の要求アイテムの数であるが、[更新日時] の値が空であるか、30 日以上前のものである。

### 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

AS 未解決の要求アイテムの数であるが、[更新日時] 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の要求アイテムの数]] / [[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 [[未解決の要求アイテムの合計経過時間]] / [[未解決の要求アイテムの数]] / 24 の結果 (日単位)

### 未解決の要求アイテムの平均再アサイン数

式の結果  $\frac{[[\text{未解決の要求アイテムの再アサイン合計}]]}{[[\text{未解決の要求アイテムの数}]]} / 24$

インジケータはダッシュボードウィジェットには表示されないが、式では使用されている:

未解決の要求アイテムの合計経過時間

RequestedItem.Age.Hours スクリプトの集計値。このスクリプトは、オープンアイテム要求レコードの最も遅い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総計

未解決の要求アイテムの更新後の合計経過時間

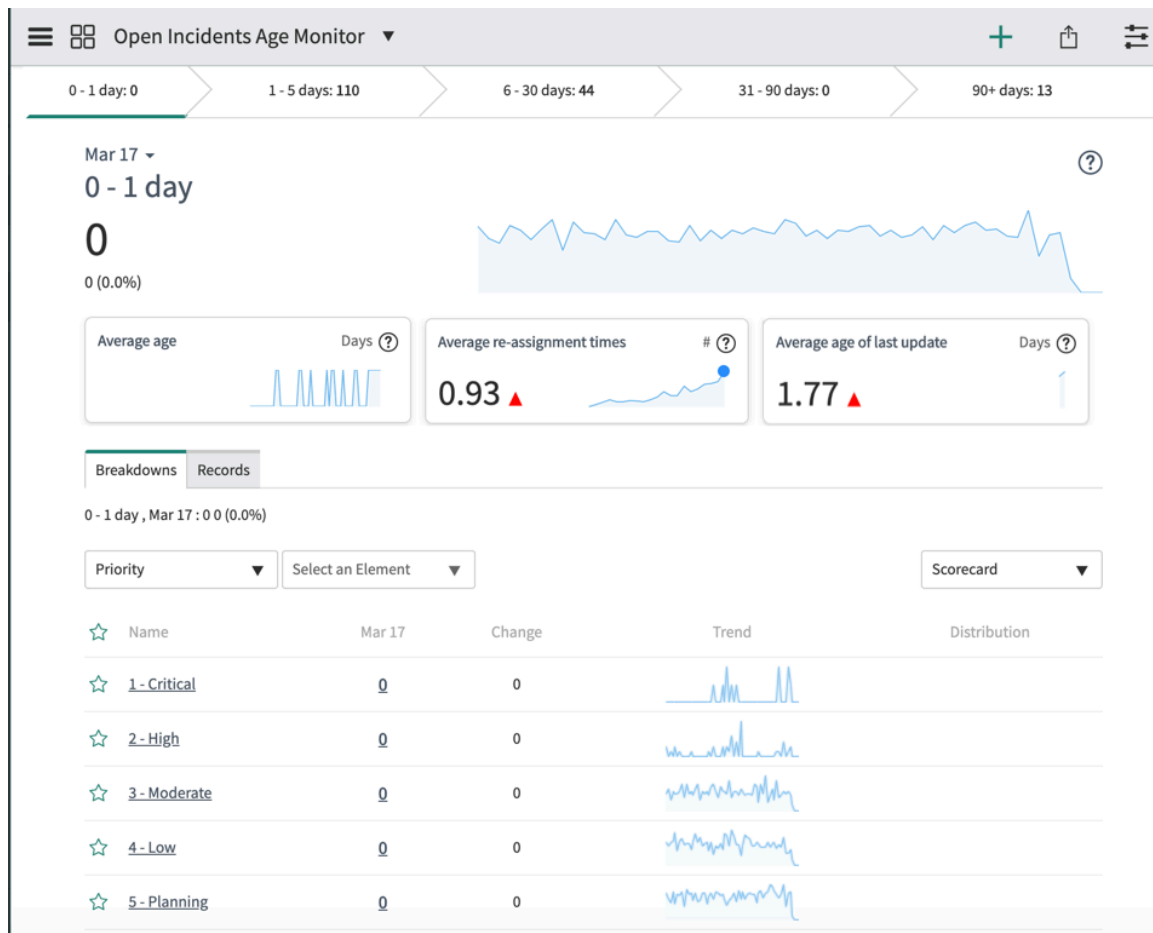
スクリプト RequestedItem.UpdatedSince.Hours の結果の集計値。このスクリプトは、未解決の要求の最新のタイムスタンプと、その要求の更新の最後のタイムスタンプの差を計算します。

## ブレイクダウン

- 経過時間
- Assignment Group (アサイン先グループ)
- ステージ
- ステータス

## 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、経過時間別に分けら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。



## インジケター

### 未解決の要求アイテムの数

要求アイテム [sc\_req\_item] テーブルの本日以前にオープンされ、クローズされていないレコード。

### 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:  $\frac{[[\text{未解決の要求アイテムの更新後の合計経過時間}]]}{[[\text{未解決の要求アイテムの数}]]} / 24$

### 未解決の要求アイテムの平均経過時間

式  $\frac{[[\text{未解決の要求アイテムの合計経過時間}]]}{[[\text{未解決の要求アイテムの数}]]} / 24$  の結果 (日単位)

### 未解決の要求アイテムの平均再アサイン数

式の結果  $\frac{[[\text{未解決の要求アイテムの再アサイン合計}]]}{[[\text{未解決の要求アイテムの数}]]} / 24$

インジケターはダッシュボードウィジェットには表示されないが、式では使用されている:

### 未解決の要求アイテムの合計経過時間

RequestedItem.Age.Hours スクリプトの集計値。このスクリプトは、オープンアイテム要求レコードの最も遅い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総計

### 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 の結果の集計値。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。

## ブレイクダウン

- 経過時間
- Assignment Group (アサイン先グループ)
- ステージ
- ステータス

## 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。

Open Requested Items Reports (inactive) ▼

Open Requested Items List | Open Requested Items Pivot | Open Requested Items Heatmap

| Number ▼    | Short description      | Priority     | State            | Assignment group           | Assigned to |
|-------------|------------------------|--------------|------------------|----------------------------|-------------|
| RITM0010004 | CISCO Jabber           | 4 - Low      | Pending          | Technical Services Support | Beth Anglin |
| RITM0010003 | Access                 | 2 - High     | Work in Progress | IT Securities              | (empty)     |
| RITM0010002 | Packaging and Shipping | 3 - Moderate | Work in Progress | Sales Systems Support      | Bud Richman |
| RITM0000001 | Apple iPad 3           | 4 - Low      | Open             | Sales Systems Support      | Bud Richman |

1 to 4 of 4

Assignment Group: All ▼

Requested Item Priority: All ▼

Requested Item State: ☒ All, ☒ Pending, ☒ Open, ☒ Work in Progress, ☒ Closed Complete, ☒ Closed Incomplete

Requested Item Open: All ▼

自動翻訳

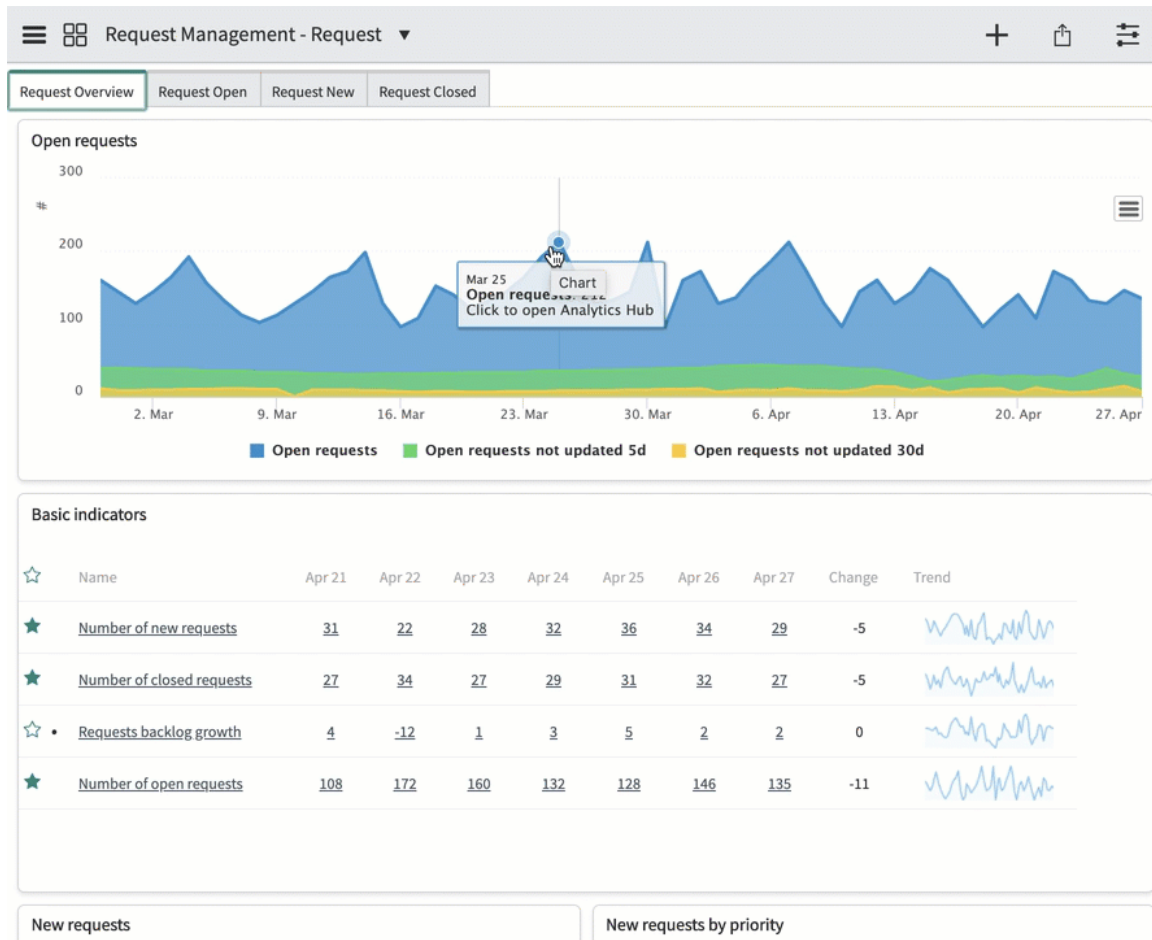
## データの可視化

| タイトル                  | タイプ    | Description (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別に、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未解決のアイテム要求の数を探索できるテーブル。 |
| 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、優先度の任意の組み合わせ                                                        |

| タイトル | タイプ | Description (説明)                                            |
|------|-----|-------------------------------------------------------------|
|      |     | によるオープンアイテム要求の数を、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。 |

## 要求管理 - 要求ダッシュボード

新しい要求がクローズされるまでの作業時間を通じて、新しい要求の進捗状況を追跡します。



## エンドユーザーとロール

| エンドユーザーと目標                   | 必要なロール                                                                          |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br>「基本インジケーター」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

本日以前にオープンされ、クローズされていない要求 [sc\_req\_item] テーブルのレコード。

#### 新規要求の数

Request [sc\_req\_item] テーブルのレコードは、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

Request [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

AS 未解決の要求の数であるが、[更新日時] 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オープン中の要求の数

AS 未解決の要求の数であるが、[更新日時] の値が空であるか、30 日以上前のものである。

#### 未解決の要求の平均経過時間

式  $[[\text{オープン要求の合計経過時間}]] / [[\text{オープン要求の数}]] / 24$  の結果 (日数)

#### 要求の平均クローズ時刻

式  $[[\text{クローズした要求の合計期間}]] / [[\text{クローズした要求の数}]] / 24$  の結果 (日数)

#### 要求バックログの増加

式  $[[\text{新規要求の数}]] - [[\text{クローズした要求の数}]]$  の結果

インジケータはダッシュボードウィジェットには表示されないが、式では使用されている:

#### 未解決の要求の合計経過時間

Request.Age.Hours スクリプトのアグリゲート合計。このスクリプトは、オープンアイテム要求レコードの最も遅い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

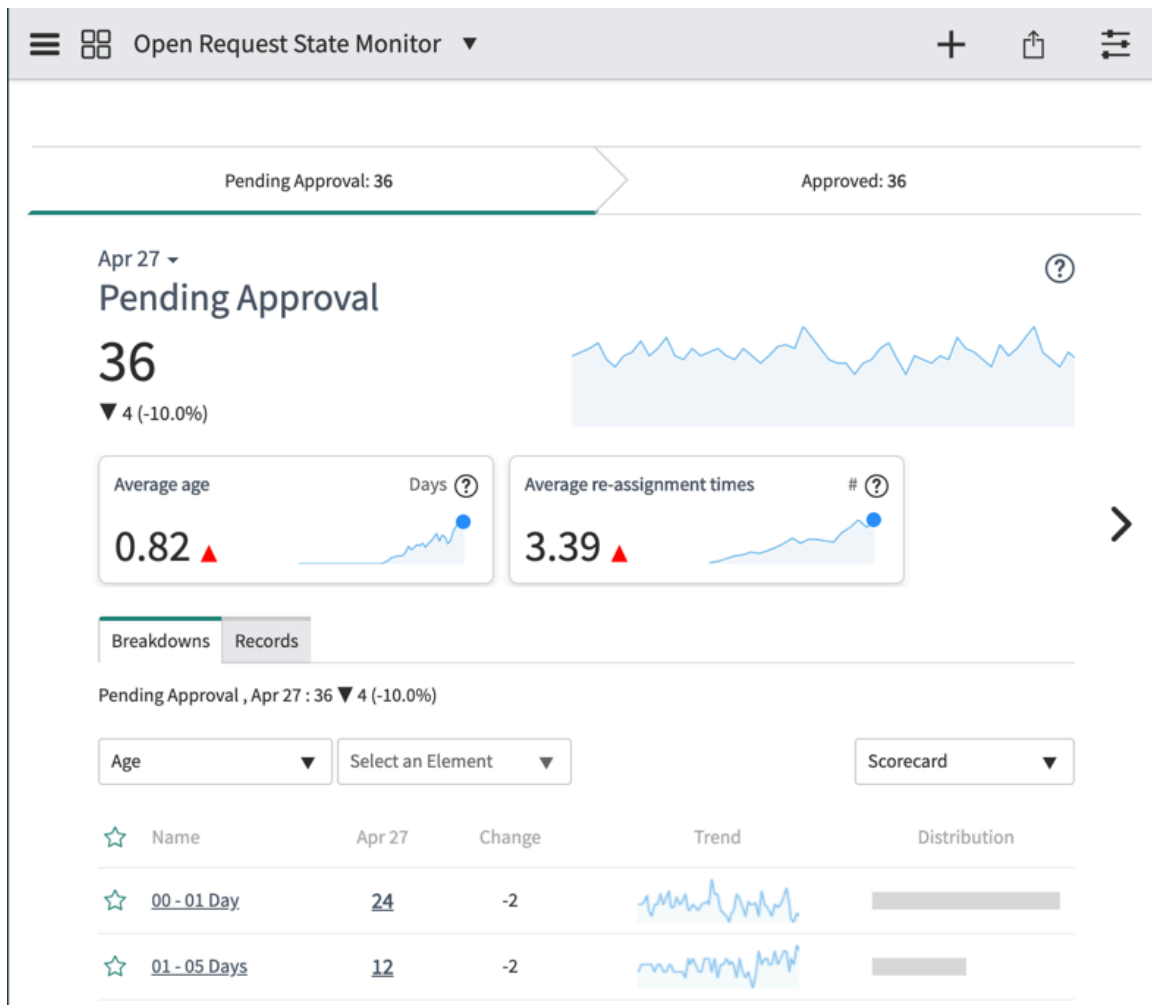
Request.CloseTime.Hours スクリプトのアグリゲート合計。このスクリプトは、アイテム要求がオープンされたときのタイムスタンプとクローズされたときのタイムスタンプの差を計算します。

### ブレイクダウン

- 経過時間
- Assignment Group (アサイン先グループ)
- 連絡先タイプ
- 優先度
- ステータス

### 未解決の要求状況モニターダッシュボード

このダッシュボードは、未解決の要求をステータス ([Pending Approval (承認待ち)] または [Approved (承認済み)]) で分けて調べる場合に使用します。



## インジケータ

### 未解決の要求の数

本日以前にオープンされ、クローズされていない要求 [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オープン中の要求の数

AS 未解決の要求の数であるが、[更新日時] の値が空であるか、30 日以上前のものである。

### 過去 5 日間更新されていないオープン中の要求の数

AS 未解決の要求の数であるが、[更新日時] 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

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  $[[\text{オープン要求の合計経過時間}]] / [[\text{オープン要求の数}]] / 24$  の結果 (日数)

未解決の要求の平均再割り当て数

式の結果  $[[\text{オープン要求の再アサイン合計}]] / [[\text{オープン要求の数}]] / 24$

インジケーターはダッシュボードウィジェットには表示されないが、式では使用されている:

未解決の要求の合計経過時間

Requests.Age.Hours スクリプトのアグリゲート合計。このスクリプトは、オープンアイテム要求レコードの最も遅い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数の集計

未解決の要求の更新後の合計経過時間

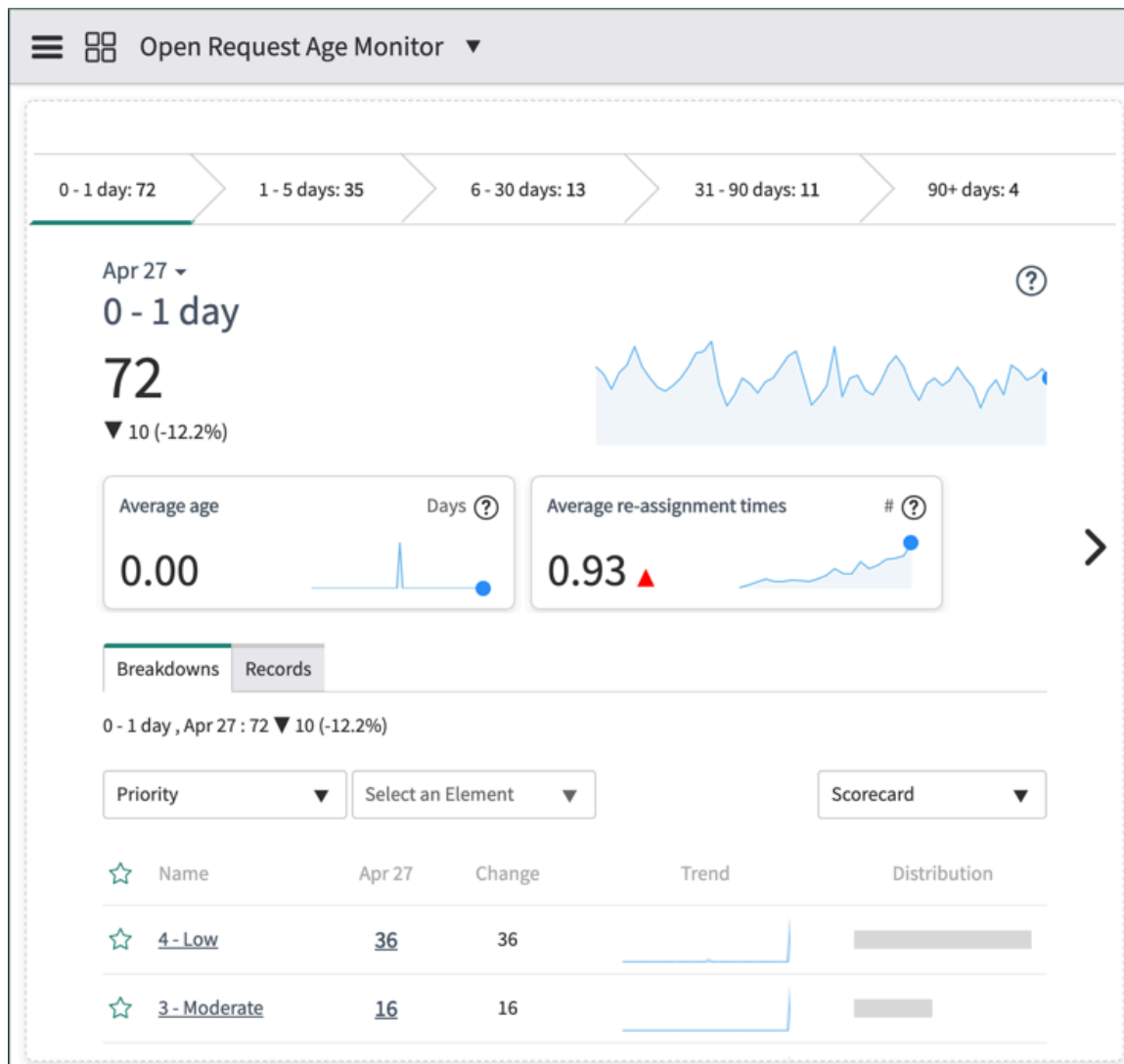
スクリプト Requests.UpdatedSince.Hours の結果のアグリゲート合計。このスクリプトは、未解決の要求の最新のタイムスタンプと、その要求の更新の最後のタイムスタンプの差を計算します。

## ブレイクダウン

- 経過時間
- Assignment Group (アサイン先グループ)
- 優先度
- ステータス

## 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、オープン中の要求を経過時間別に分けて詳しく調べる場合に使用します。



## インジケター

### 未解決の要求の数

本日以前にオープンされ、クローズされていない要求 [sc\_req\_item] テーブルのレコード。

### 未解決の要求の更新後の平均経過時間

式の結果:  $[[\text{未解決の要求の更新後の合計経過時間}]] / [[\text{未解決の要求の数}]] / 24$

### 未解決の要求の平均経過時間

式  $[[\text{オープン要求の合計経過時間}]] / [[\text{オープン要求の数}]] / 24$  の結果 (日数)

### 未解決の要求の平均再割り当て数

式の結果  $[[\text{オープン要求の再アサイン合計}]] / [[\text{オープン要求の数}]] / 24$

インジケターはダッシュボードウィジェットには表示されないが、式では使用されている:

### 未解決の要求の合計経過時間

Requests.Age.Hours スクリプトのアグリゲート合計。このスクリプトは、オープンアイテム要求レコードの最も遅い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数の集計

## 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` の結果のアグリゲート合計。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。

## ブレイクダウン

- 経過時間
- Assignment Group (アサイン先グループ)
- 優先度
- ステータス

## [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。

| Number     | Short description | Priority     | State | Assignment group | Assigned to |
|------------|-------------------|--------------|-------|------------------|-------------|
| REQ0010019 |                   | 4 - Low      | Open  | (empty)          | (empty)     |
| REQ0010018 |                   | 3 - Moderate | Open  | (empty)          | (empty)     |
| REQ0010017 |                   | 1 - Critical | Open  | (empty)          | (empty)     |
| REQ0010016 |                   | 2 - High     | Open  | (empty)          | (empty)     |
| REQ0010015 |                   | 4 - Low      | Open  | (empty)          | (empty)     |
| REQ0010014 |                   | 2 - High     | Open  | (empty)          | (empty)     |
| REQ0010013 |                   | 4 - Low      | Open  | (empty)          | (empty)     |
| REQ0010012 |                   | 3 - Moderate | Open  | (empty)          | (empty)     |
| REQ0010011 |                   | 3 - Moderate | Open  | (empty)          | (empty)     |
| REQ0010010 |                   | 3 - Moderate | Open  | (empty)          | (empty)     |
| REQ0010009 |                   | 3 - Moderate | Open  | (empty)          | (empty)     |

自動翻訳

## データの可視化

| タイトル              | タイプ                                                                                      | Description (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  | 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、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未解決の要求の数を調べることができるテーブル。 |

| タイトル              | タイプ                                                                                      | Description (説明)                                                                      |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| オープン中の要求 - 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別に、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未解決の要求の数を調べることができるヒートマップ。 |