servicenow

ワシントン DC フィールドサービス管理 (FSM)

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

フィールドサービス管理 (FSM)..... 5
フィールドサービス管理 (FSM) の詳細.....6
フィールドサービス管理 (FSM) ガイド付きセットアップ..... 10
統合作業指示入力..... 11
スケジューリングおよびディスパッチ操作の最適化.....15
キャパシティと予約の管理.....22
フィールドサービス クルーオペレーション.....25
フィールドサービス テリトリー計画..... 25
フィールドサービス管理 (FSM) のモバイルエクスペリエンス.....27
フィールドサービス管理 (FSM) のプレイブック.....31
での在庫管理 フィールドサービス管理 (FSM).....32
リニア資産のサポート.....32
の監視と分析 フィールドサービス管理 (FSM).....33
Planned Work Management..... 35
フィールドサービスのワークフォース最適化.....35
Field Service Management ワークフローの例..... 36
フィールドサービス管理 (FSM) の構成..... 42
フィールドサービス管理 (FSM) 実装の計画立案.....43
はじめに.....44
人員の設定..... 54
作業指示書とタスクの設定.....134
在庫および資産管理の設定.....193
CSM/FSM 構成可能ワークスペースの設定.....198
スケジューリング方法の設定.....234
フィールドサービス モバイルエージェント の設定.....313
他のアプリケーションとの フィールドサービス管理 (FSM) のデータ連携..... 333
FSM レポートおよび分析の設定.....355
フィールドサービス管理 (FSM) の使用..... 365
作業指示書および作業指示書タスクの管理.....365
での在庫管理 フィールドサービス管理 (FSM).....421
作業指示タスクのカスタマーエクスペリエンスの管理.....433
での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)..... 436
作業指示タスクのスケジュール設定とエージェントへのディスパッチ.....443
作業指示タスクへの機器のアサイン..... 537
エージェントの監視とアサインにフィールドサービス使用Emergency Exposure Management.....541
フィールドサービス 請負業者ポータル..... 543
キャパシティ使用率情報の表示..... 558
Field Service with Service Locations..... 559
計画作業の作業指示書の管理..... 560

自動翻訳

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

アプリケーションを使用した作業指示タスクの管理Field Service Contractor for mobile..... 570
フィールドサービスのワークフォース最適化 の管理..... 583
でのリニア資産の管理 フィールドサービス管理 (FSM)..... 611
Now Mobileエージェントアプリケーションを使用してタスクを実行する..... 613
フィールドサービス管理 (FSM) の分析およびレポート作成..... 656
Field Service Management 概要ダッシュボードを使用する..... 656
リアルタイムで運用を監視..... 658
請負会社 ダッシュボード..... 660
構成可能ワークスペースの請負業者ダッシュボード..... 662
フィールドサービス Safety ダッシュボードの使用..... 665
フィールドサービステリトリ Performance Analytics ダッシュボード..... 668
Field Service Management の参照..... 670
Field Service Management とともにインストールされるコンポーネント..... 670
フィールドサービス管理 (FSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント..... 697
グローバルドメイン構成..... 757
セクション 508 コンプライアンス機能..... 764
フィールドサービス請負会社アプリケーションの作業指示書タスクフィールド..... 765
Schedule Optimization コンポーネント..... 765
スケジュール最適化移動予測プロバイダー..... 774
日内スケジュール自動化フローおよびサブフロー..... 776
タスクアサイニーテーブル..... 776
のカレンダーイベントアイコン ディスパッチャワークスペース..... 777
の既存のマップピン ディスパッチャワークスペース..... 777
リニア資産サポートプロパティ..... 781
フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist..... 782
フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist の詳細..... 783
のサポート情報 フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist..... 783
フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist の構成..... 784
のスキル入力 フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist..... 786
[Generate closure notes (クローズメモを生成)] UI アクションを構成する..... 786
フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist の使用..... 787
作業指示書タスクサマリーの生成..... 787
アプリケーションで モバイルエージェント 作業指示タスクのクローズサマリーを生成する..... 788

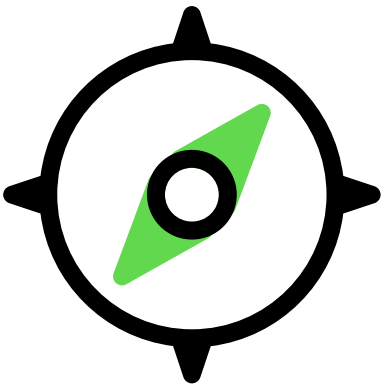
自動翻訳

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

フィールドサービス管理 (FSM)

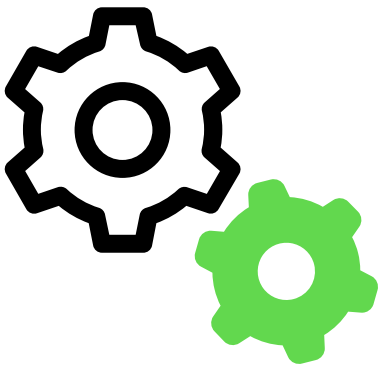
ServiceNow® フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、作業指示書と関連するタスク、リソース、スキル、資産、および場所を管理できます。このアプリケーションを使用して、機器の設置、修理、メンテナンスといったあらゆる現場作業を実行するための作業指示書タスクとエージェントを、顧客の現場に派遣できます。

詳細を読む



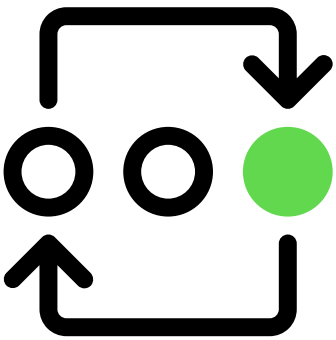
マネージャ、ディスパッチャー、技術者、顧客、エージェント フィールドサービス管理 (FSM)が を使用する方法について説明します。

構成



実装を計画し構成します。

統合



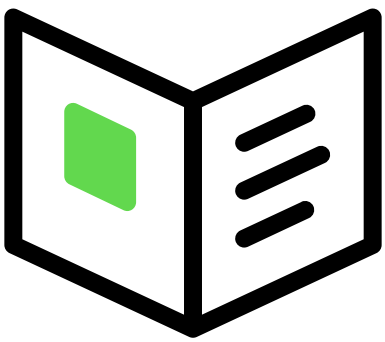
他のアプリケーションと統合することで フィールドサービス管理 (FSM) 機能を拡張します。

使用



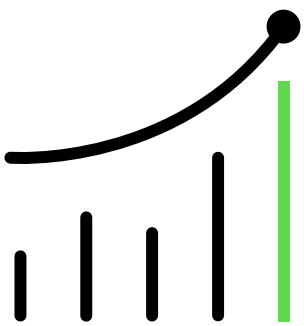
現場で実行される作業タスクを管理します。モバイルチャネルを介して、運用、フィールドリソース、および顧客の間でコラボレーションを行います。

参照



テーブル、ロール、プロパティ、フィールドなどのコンポーネントの詳細を取得します。

分析



事前構成済みのダッシュボードにアクセスして、アクション可能なデータを可視化し、サービスを監視および改善します。

自動翻訳

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

自動化



Now Assist for FSM を使用して、生成 AI を使用したプロアクティブなエクスペリエンスを通じてユーザーの生産性と効率性を向上させます。

その他のリソース

- このリリースの新機能と変更内容の詳細については、「」を参照してください Field Service Management release notes。
- ServiceNow アカウントにログインし、 Now Create で Field Service Management 機能の実装と展開に関する追加情報を確認してください。
- FSM コミュニティフォーラム で他のユーザーフィールドサービス管理 (FSM)とつながります。

自動翻訳

フィールドサービス管理 (FSM) の詳細

フィールドサービス管理 (FSM)このアプリケーションを使用して、フィールドサービスエージェントが現場で実行する作業要求を管理します。の実装 フィールドサービス管理 (FSM)を開始するか拡張するかにかかわらず、ディスパッチャー、マネージャー、エージェントが問題を解決して要求を履行するためのシームレスなエクスペリエンスの作成に役立つ機能の詳細について説明します。

現場での顧客の問題のプロアクティブな管理と解決

現場技術者によるオンサイトサービスを必要とする問題は、迅速に対処し、解決する必要があります。自動化や可視性がほとんどまたはまったくない、接続されていない異種のシステムを使用して複雑なオンサイトの問題を解決しようとすると、コストが高くなります。

フィールドサービス管理 (FSM)このアプリケーションを使用すると、タスクワークフローを簡素化できるアプリケーションにより、より多くのタスクをより迅速に解決できます。フィールドサービスチームが問題に積極的に対処し、迅速に解決できるように支援します。を使用して フィールドサービス管理 (FSM)、チーム、プロセス、システムを接続して問題の根本原因を特定し、タイムリーに解決します。オンラインまたはオフラインで使用できるモバイルアプリケーションを使用して フィールドサービス 、技術者がすべてのタスクにアクセスできるようにします。

注:
また、機能のフィールドサービス管理 (FSM)ハイライトについては、完全な情報カードを表示およびダウンロード することもできます。

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

場所に基づいて技術者とタスクを効率的に管理する

フィールドサービス管理 (FSM) にはさまざまなタイプのマップがあります。これらのマップは、フィールドサービスエージェント、マネージャー、ディスパッチャーがタスクをより迅速に完了するのに役立ちます。

エージェントマップ

フィールドサービスエージェントは、特定の日に自分にアサインされたタスクに対して最適化されたルートを表示できます。

マネージャーは、チームのメンバーにアサインされたタスクの最適化されたルートを表示できます。

ディスパッチマップ

ディスパッチャーはフィールドサービス技術者がどこにいるかを知ることができるため、ディスパッチャーは近接性に基づいて作業をアサインおよび再アサインできます。

ディスパッチャーは、すべてのオープン作業タスクを表示できるため、作業配分を把握し、影響を受ける領域をすばやく特定できます。

ディスパッチャーは、マップから直接、作業タスクのアサイン、ルートの最適化、アサインの変更を簡単に行うことができます。

Service Level Agreement (SLA) マップ

SLA マップは色分けされています。ディスパッチャーは、違反までの時間など、SLA 契約条件に基づいて技術者の作業タスクに優先順位を付けることができます。

近接性、可用性、およびスキルに基づいて作業アサインをドラッグする

ディスパッチャワークスペース には、ドラッグアンドドロップによる作業アサイン機能がディスパッチャーに提供され、ディスパッチャーは、近接性、空き状況、および必要な特定のスキルに基づいて技術者にタスクをアサインできます。ディスパッチャーは、技術者が対応可能な時間とタスクまでの現在の距離の概要を確認できます。ディスパッチャーは、未アサインの作業を技術者の空き時間にドラッグできます。

ディスパッチャーは、作業を効率的に技術者にルーティングし、パフォーマンスを監視できます。ルートの最適化により、複数の場所にサービスを提供するための最適なルートが決定されます。

最適化されたモバイルアプリケーションで技術者を支援

フィールドサービス技術者は、サポートされているスマートフォンやタブレットから、タスクの受け入れまたは却下、移動と作業時間の追跡、マップビューを使用したタスクと部品の表示、スケジュールへのアクセスなど、さまざまなタスクを実行できます。アンケートを使用して、安全チェックリストや作業完了チェックリストなど、必要なタスクの詳細を収集して完了することができます。アサインが完了すると、顧客は技術者のモバイルデバイスで署名を使用して作業を確認できます。顧客は、作業指示書の概要をメールで受け取ることもできます。

モバイルアプリはオフラインモードもサポートしているため、技術者はインターネットに接続せずに作業できます。

アプリケーションで利用可能なレポートを使用およびカスタマイズして、作業指示タスクを解決するための平均時間などのタスク測定基準に関するインサイトを取得します。ダッシュボードを使用して、使用率、キャパシティ、顧客、作業を要求している場所、およびその他の測定基準をリアルタイムで把握できます。マネージャーは、レポートとダッシュボードを簡単にカスタマイズして、技術者の稼働率とキャパシティに関するリアルタイムのインサイトを得ることができます。マネージャーは、顧客と従業員の作業要求と場所をよりよく理解し、改善の機会を特定できます。

自動翻訳

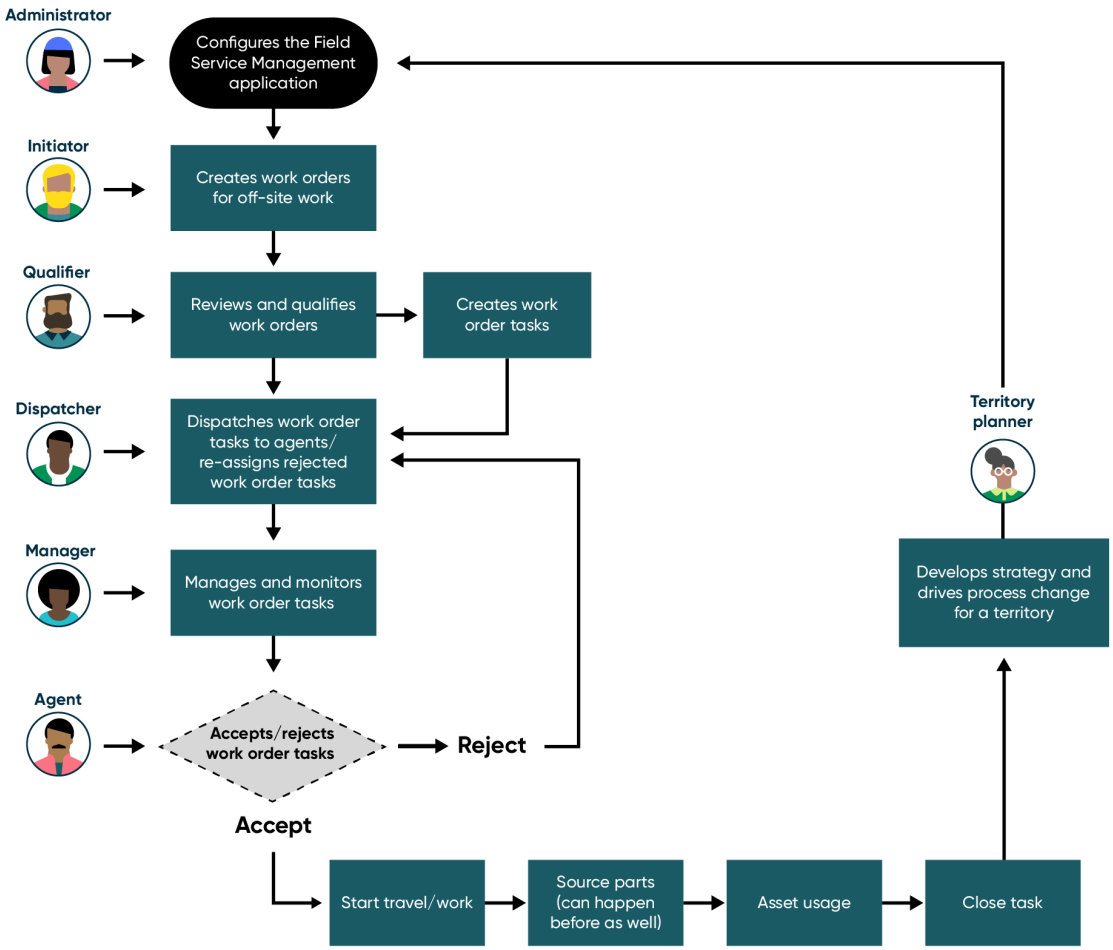
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポートとダッシュボードでインサイトを向上

アプリケーションで利用可能なレポートを使用およびカスタマイズして、作業指示タスクを解決するための平均時間などのタスク測定基準に関するインサイトを取得します。ダッシュボードを使用して、使用率、キャパシティ、顧客、作業を要求している場所、およびその他の測定基準をリアルタイムで把握できます。マネージャーは、レポートとダッシュボードを簡単にカスタマイズして、技術者の稼働率とキャパシティに関するリアルタイムのインサイトを得ることができます。マネージャーは、顧客と従業員の作業要求と場所をよりよく理解し、改善の機会を特定できます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のワークフロー

次の例は、作業指示書と関連タスクの作成から作業指示書タスクの完了まで、これらのロールによって処理されるさまざまなロールとステージを説明するエンドツーエンドワークフローの例 フィールドサービス管理 (FSM) を示していま



す。

ワークフロー内:フィールドサービス管理 (FSM)

1. 管理者は、 フィールドサービス管理 (FSM) 作業指示タスクをフィールド技術者にアサインするプロセスを自動化し、使用できるようにするようにアプリケーションを設定します。
2. イニシエーターは、新しい作業指示書を作成するか、問題、インシデント、変更、プロジェクトタスクなどの他のレコードタイプから作業指示書を作成できます。
3. 認定者は作業指示書をレビューおよび認定して、作業指示書タスクが作成されたことを確認します。
4. ディスパッチャーは、作業指示書タスクを最も適切で対応可能なエージェントにアサインします。ディスパッチャーは、エージェントの移動時間と作業時間、部品要件、および資産の使用状況を追跡することもできます。

自動翻訳

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

ディスパッチャーはチームの一員 フィールドサービス管理 (FSM) であり、フィールドチームとカスタマーエクスペリエンスを同時に管理して、組織にプラスの結果をもたらします。

5. マネージャーは、作業指示タスクの進捗状況を管理および監視します。エージェントがタスクを却下した場合、タスクを別のエージェントに再アサインできます。
6. エージェントは、アサインされたタスクを実行するために必要な部品とスキルを携えて顧客の拠点に向かいます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** ワークフローステップ

福利厚生

フィールドサービス管理 (FSM) には次のメリットがあります。

Field Service Management のメリット

メリット	主な機能	ロール
ローコードプラグインと Guided Setup を使用してセットアップを簡素化します。	Guided Setup	管理者
ケース、インシデント、問題、変更要求、またはプロジェクトタスクレコードから作業指示を作成するときに、重要なデータを自動的にキャプチャします。	統合作業指示入力	イニシエーター
カスタマーエクスペリエンスを使用して フィールドサービス管理 (FSM) 、顧客が移動中のエージェントの場所と到着時間を追跡できるようにします。	のカスタマーエクスペリエンス フィールドサービス管理 (FSM)	イニシエーター
for を使用して、根本的な問題が 予測インテリジェンス 類似している作業指示書を検索および分析します フィールドサービス管理 (FSM)。	によって強化された作業指示のインサイト 予測インテリジェンス	マネージャー
リソースを最大限に活用します。キャパシティとタスクに基づいて技術者の作業を動的にスケジュールします。	キャパシティと予約の管理	マネージャー
ディスパッチャーが必要とするすべてのものを 1 か所で提供して、スケジューリングをスマートかつ迅速に決定できるようにします。	ディスパッチャワークスペース	ディスパッチャー
適切なスキルと機器を持つ、利用可能なフィールドサービスエージェントにタスクを自動的にアサインします。	動的スケジューリング	ディスパッチャー
エージェントのスケジュールのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを推奨することで、エージェントの使用率を向上させます。	インテリジェントタスク推奨	ディスパッチャー
技術者クルーの複雑な作業をサポートします。	フィールドサービス クルーオペレーション	ディスパッチャー
さまざまな地域に基づいて、作業指示タスクのリソース使用率を効率的にスケジュールおよび管理します。	フィールドサービス テリトリー計画	テリトリープランナー

自動翻訳

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

Field Service Management のメリット (続く)

メリット	主な機能	ロール
技術者が情報をすばやく表示および記録できる直感的なネイティブ モバイルエージェント アプリケーションを使用できるようにします。	フィールドサービス管理 (FSM) のモバイルエクスペリエンス	フィールドサービスエージェント
チームや事業部門全体の複雑なワークフローのシームレスな可視性とタスク解決を実現します。	フィールドサービス管理 (FSM) のプレイブック	フィールドサービスエージェント
ストックルーム間の在庫を追跡および管理します。	での在庫管理 フィールドサービス管理 (FSM)	フィールドサービスエージェント
作業指示タスクをアウトソーシングし、サービスレベルアグリーメントが確実に満たされるようにするために、請負会社チームをオンボーディングします。	フィールドサービス 請負会社管理	マネージャー
環境または正常性プロトコルへの準拠を監視および適用します。	Emergency Exposure Management	マネージャー

参考情報

フィールドサービスマネジメント (FSM) とは

開始するには

- 実装スペシャリストと協力して フィールドサービス管理 (FSM) セットアッププロセスを簡素化します。詳細については、Customer Success Center でご確認ください。
- ServiceNow Field Service Management トレーニングプログラムと認定 にサインアップして、コアフィールドサービス管理 (FSM)機能とリリース固有の機能について学習してください。
- の設定 フィールドサービス管理 (FSM)を開始する方法については、「」を参照してください フィールドサービス管理 (FSM) の構成。

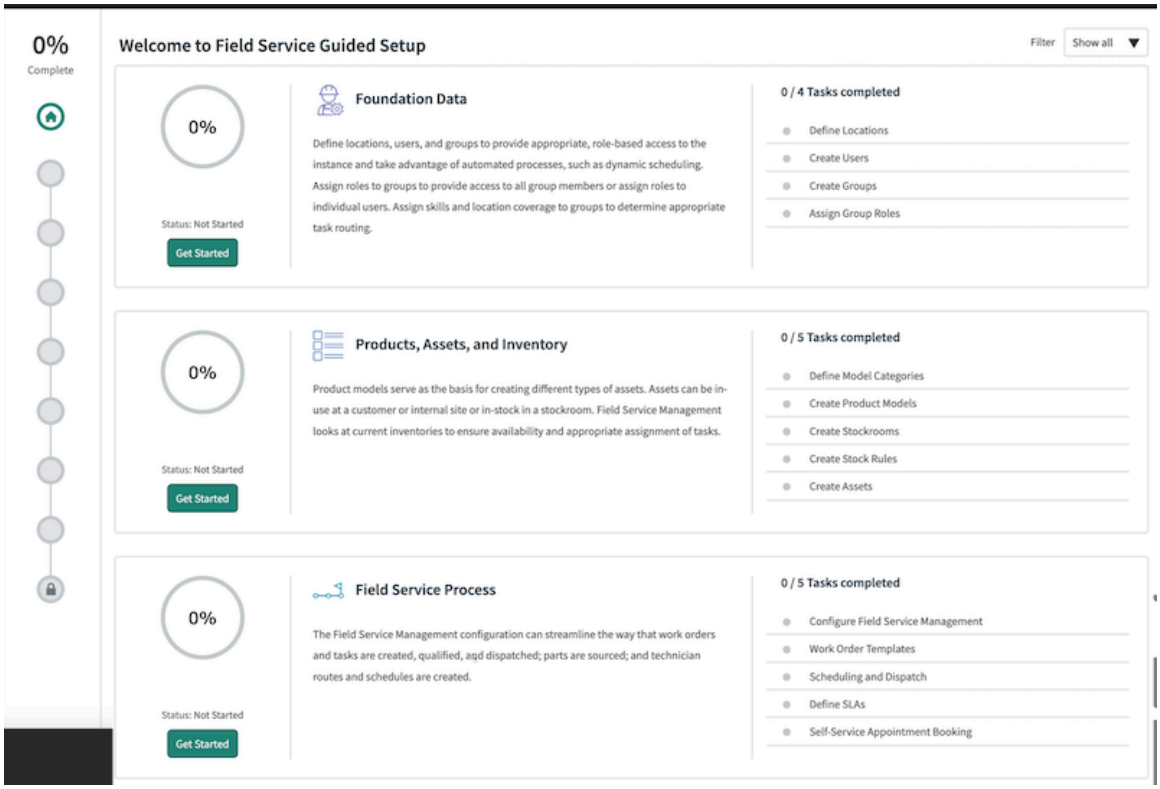
フィールドサービス管理 **(FSM)** ガイド付きセットアップ

ガイド付き設定でセットアップ フィールドサービス管理 (FSM) を簡素化します。

ガイド付き設定を使用して、初期 フィールドサービス管理 (FSM) 設定の手順を実行します。ガイド付き 設定は、製品のロールアウトを計画し、基本構成を実行するのに役立ちます。ガイド付き設定では、構成アクティビティがカテゴリに整理され、進捗状況を追跡できます。

自動翻訳

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



関連情報

はじめに

統合作業指示入力

の作業指示書には フィールドサービス管理 (FSM) 、顧客の名前と住所、作業を実施する場所、関連する構成アイテムなど、要求された作業に関する情報が保存されます。作業指示書には、必要なエージェントのスキルや部品要件など、実行する作業に関する特定の詳細を含む 1 つ以上のタスクを含めることができます。

CSM Agent Workspace のフィールドサービスの例を示すビデオ

上記のビデオでは、ケースから カスタマーサービス管理 (CSM) 作業指示書を作成する方法を示しています。

作業指示テンプレートには、フィールドエージェントが作業指示を完了するために必要な作業指示、タスク、および部品が自動的に入力されます。

他のServiceNow製品と統合フィールドサービス管理 (FSM)すると、他の製品のワークスペース内から作業指示書を作成できます。

統合製品から作業指示書を作成する場合:

- 製品レコードのデータは、新しい作業指示書に自動的にコピーされます。
- 作業指示は、統合された製品内から利用できます。

次の統合レコードタイプから作業指示書を作成できます。

ケース

顧客CSM エージェントワークスペース とのライブコール中またはチャット中にケースから作業指示を作成するために使用しますフィールドサービス。詳細については、「CSM Agent Workspace の作業指示」を参照してください。

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

インシデント

インシデント管理インシデントから作業指示書を作成するために使用しますフィールドサービス。詳細については、「 Incident Management との統合」を参照してください。

変更

顧客変更管理とのライブコールまたはチャット中に変更要求から作業指示を作成するために使用しますフィールドサービス。詳細については、 Change Management との統合を参照してください。

プロジェクトタスク

プロジェクトポートフォリオ管理プロジェクトタスクから作業指示書を作成するために使用しますフィールドサービス。詳細については、「 Project Portfolio Management との統合」を参照してください。

サービス要求

サービス要求から作業指示書を作成するために使用しますフィールドサービスIT Service Management。

関連情報

作業指示書テンプレートの構成

作業指示書および作業指示書タスクの管理

のカスタマーエクスペリエンス フィールドサービス管理 **(FSM)**

の フィールドサービス管理 (FSM) カスタマーエクスペリエンス機能は、報告された問題に関する更新をタイムリーに提供するため、顧客はエージェントの場所を追跡し、エージェントのフィードバックを提供できます。

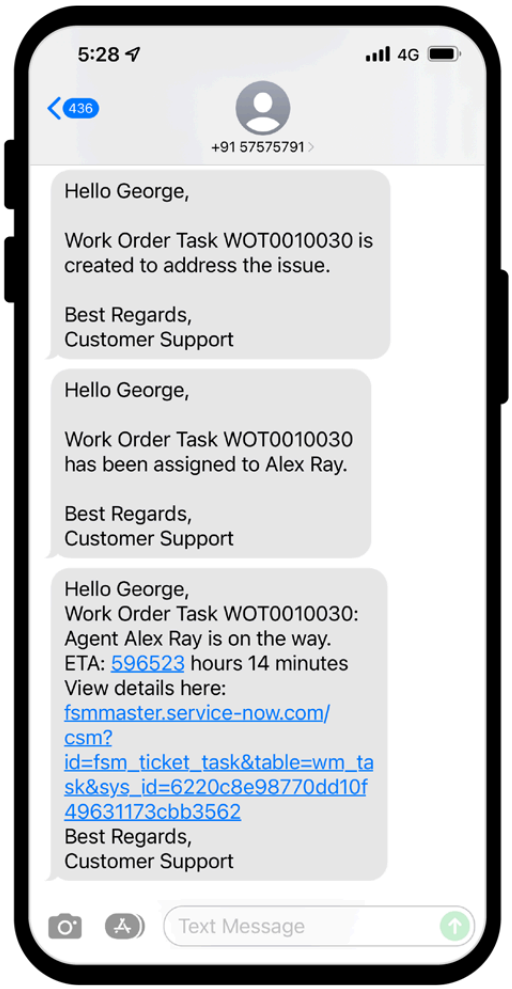
Field Service Management Customer Experience アプリケーションが、フィールドエージェントが自分の場所に移動するときに顧客に通知し続ける方法。

カスタマーエクスペリエンス機能は、自動メール通知またはテキストメッセージを通じて、報告された問題に関する透明性の高いコミュニケーションと継続的な更新を顧客に提供します。

エージェントが作業を完了したら、顧客にアンケートリンクを送信して作業に関するフィードバックを収集します。

自動翻訳

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



自動翻訳

関連情報

- カスタマーエクスペリエンスの有効化フィールドサービス管理 (FSM)
- 作業指示タスクのカスタマーエクスペリエンスの管理

によって強化された作業指示のインサイト 予測インテリジェンス

この機能で 予測インテリジェンス 機械学習アルゴリズムを使用して、作業指示のソリューションを推奨します。

予測インテリジェンス では フィールドサービス管理 (FSM) 、予測モデルをトレーニングし、機械学習ソリューションをデータに適用できます。これらのソリューションは、現在の問題の解決に役立つ情報を含むナレッジ記事および類似の作業指示書を見つけるのに役立ちます。

主な特長

予測インテリジェンス ソリューション定義は、エージェントに次の利点をもたらします 。

解決までの時間を短縮

- ソリューション定義を使用して、作業指示書の 簡単な説明に入力された情報に基づいて類似の作業指示書を推奨します 。これらの推奨事項は、エージェントによるケースの調査と解決に役立ちます。詳細については、「類似の作業指示書をアクティブな作業指示書に添付する」を参照してください。

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

- ソリューション定義を使用して、ナレッジ記事のテキストを作業指示または作業指示タスクの簡単な説明と比較することで、類似の主題に関するナレッジ記事を推奨します。
- ソリューション定義を使用して、同様の簡単な説明を持つ作業指示タスクから収集されたインサイトに基づいて、作業指示タスクを完了するための部品を推奨します。

エラー率とコストの削減

クラスタリングソリューション定義を使用して、作業指示書の簡単な説明に入力された情報に基づいて、類似の作業指示書をトピックにクラスター化します。詳細については、「作業指示の傾向トピックの表示」を参照してください。

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) 向け 予測インテリジェンス の構成

予測分析:作業指示書インサイト

フィールドサービス管理 **(FSM)** 用の プロセスマイニング

アプリケーションをフィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションと統合プロセスマイニングすることで、KPI に関連するプロセスを分析し、作業指示タスクに関連するボトルネックを特定できます。

プロセスマイニング for FSM は、監査記録の作業指示タスクデータからビジネスプロセスフローを作成し、プロセスオーナーが詳細な分析を実行し、プロセスのインサイトを発見してビジネスの成果を改善できるようにします。

Content Pack for FSM (com.snc.fsm_process_optimization) プラグインを使用して プロセスマイニング 、Content Pack for FSM をアクティブ化 プロセスマイニング します。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン」を参照してください。

エンドユーザーとロール

必要なロールがある場合は、Analyst Workbench を使用して、可視化されたプロセスワークフローデータや、カスタマーサービスケースに関連するデータの分析ツールにアクセスできます。詳細については、「Overview of the Analyst Workbench (Analyst Workbench の概要)」を参照してください。

FSM のコンテンツパックを使用するには プロセスマイニング 、次のロールが必要です。

- sn_process_optimization_viewer
- sn_process_optimization_admin
- sn_process_optimization_analyst
- sn_process_optimization_power_user

作業指示タスクの最適化プロジェクト

Content Pack for FSM は プロセスマイニング 、作業指示の事前定義済みの 作業指示タスク プロセスモデル定義を含む構築済みプロジェクトを追加します。デフォルトでは、 作業指示書タスク プロジェクトは、過去 2 四半期の作業指示書タスクをフィルター処理します。構築済みプロジェクトに基づいて新しいプロセスプロジェクトを構成することもできます。

作業指示書タスクプロセスモデル定義には、作業指示書タスクのデフォルトのアクティビティ定義とブレークダウン定義が含まれており、そのまま使用することも、カスタム構成用に変更することもできます。

自動翻訳

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

- アクティビティ定義を使用して、タスクが対応中ステータスからソリューション提案ステータスに移行するなど、ステータス移行を理解します。
- ブレークダウン定義を使用して、レコードをフィルタリングし、カテゴリ別にプロセスマップを分析します。たとえば、エージェント、アサイン先グループ、および場所で作業指示タスクデータをフィルタリングできます。

継続的改善管理 作業指示タスクのイニシアチブ

Continual Improvement Management (CIM) アプリケーションが有効になっている場合は、Analyst Workbench から CIM プロジェクトを使用して、作業指示タスクの改善イニシアチブの進捗状況を追跡することもできます。改善イニシアチブと プロセスマイニング 改善モデルは自動的にリンクされます。詳細については、「Continual Improvement Management との統合」を参照してください。

パフォーマンスアナリティクス 作業指示タスクの

パフォーマンスアナリティクスアプリケーションが有効になっている場合は、利用可能なテンプレート構成を使用して、作業指示タスクデータに基づく Performance Analytics (PA) インジケーターからアプリケーションを開くプロセスマイニングこともできます。詳細については、「Integration with Performance Analytics (PA) (Performance Analytics (PA) との統合)」を参照してください。

関連情報

Example of content pack for FSM

スケジューリングおよびディスパッチ操作の最適化

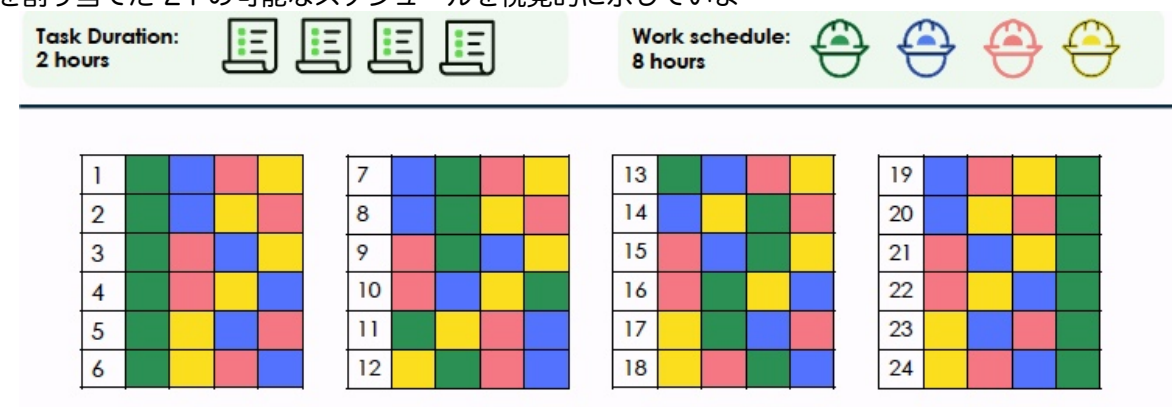
ディスパッチャーがスケジューリングとディスパッチ業務を管理して、タスクがフィールドエージェントに効率的にアサインされるようにし、リソースの使用と顧客満足度を最大化する方法をご覧ください。効果的なタスク割り当ての背後にあるメカニズムを確認し、適切なタスクが適切なタイミングで適切なエージェントに送られるようにして、スムーズなサービスデリバリを実現します。

スケジューリングの課題

ディスパッチャーは、シフト中にどのフィールドエージェントがいつどのタスクを担当すべきかを決定する責任があります。彼らの目標は、サービススケジュールを作成し、現場のすべてのエージェントに最適なタスクスケジュールを作成することです。

各タスク期間が 2 時間で、各フィールドエージェントが 8 時間のシフトで作業するとすると、4 つのタスクと 4 人のフィールドエージェントでいくつのスケジュールを作成できるか?

このスライドでは、4 人のエージェントそれぞれに 1 つのタスクを割り当てた 24 の可能なスケジュールを視覚的に示していま



す。

自動翻訳

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

各タスクの完了に 2 時間かかり、各エージェントのシフトが 8 時間であるとすると、各フィールドエージェントは 1 つのシフトで最大 4 つのタスクを完了できます。4 つのタスクと 4 つのリソースの場合:

- 4 人のエージェントすべてがそれぞれ 1 つのタスクを引き受けることができます。
- 1 つのエージェントで 4 つのタスクすべてを処理できます。
- 2 人のエージェントがタスクを分割し、それぞれが 2 つのタスクを担当することができます。
- 3 人のエージェントがタスクを分割し、1 人のエージェントが 2 つのタスクを担当し、他の 2 人がそれぞれ 1 つのタスクを担当するようにすることができます。

作業指示タスクのスケジューリングを自動化する

自動スケジューリング方法を使用して、フィールドエージェント間で作業指示タスクを簡単にスケジュールする方法を学びます。自動化は、SLA、タスクの依存関係、場所などの要素を念頭に置いて、プロセスを簡素化して最適な結果をもたらします。

スケジューリングに関する主な考慮事項:

- Service Level Agreement (SLA)
- タスクウィンドウと期間
- タスク依存関係
- 必要なスキルと部品
- 労働時間と時間外労働
- 地理的位置
- 請負業者の空き状況
- カスタム設定
- タスクバンドル

自動スケジューリング方法では、重要な要素が考慮され、適切なエージェントにタスクがアサインされます。これにより、時間を節約できるだけでなく、フィールドサービス業務の効率も向上します。

スケジュールの方法

フィールドエージェントにタスクをシームレスにアサインし、リソース使用率と顧客満足度を最適化するように設計された一連のスケジューリング方法を確認します。手動割り当てから動的スケジューリング、ルート最適化まで、この包括的な概要は、ディスパッチャーに多様なタスク割り当てオプションを提供し、効率的な運用を保証します。

- 手動スケジューリングには従来のドラッグアンドドロップ方式が含まれるため、ディスパッチャーは手動でタスクをフィールドエージェントにアサインできます。タスクが限られている小規模なチームに適していますが、手動スケジューリングは時間がかかり、エラーが発生しやすくなります。
- 動的スケジューリングは、事前定義された条件に基づいて受信タスクを自動的にアサインします。自動スケジューリングは、エージェントが対応できない時間などのイベントによってトリガーされ、特にタスク要件が明確に定義された中規模の運用において、シームレスなタスク割り当てを保証します。
- Schedule Optimization 複数のフィールドエージェントのタスクをバッチで最適化し、1日または1週間先の効率的な計画を促進します。対照的に、日中最適化は、変化する状況に基づいてリアルタイムでスケジュールを再最適化し、キャンセル、遅延、または新しいタスクに対応する俊敏性と適応性を確保します。

自動翻訳

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

- ディスパッチャーは、インタラクティブなツールを活用してタスクアサインの決定を支援できます。最終的な決定はディスパッチャーに委ねられていますが、次のツールは、さまざまなパラメーターに基づいて最適なアサインオプションを特定するのに役立ちます。
  - 自動アサイン:スキルセットや場所などの事前定義された基準に基づいて適切なフィールドエージェントにタスクを動的にアサインすることで、タスクの割り当てを自動化します。迅速な割り当てを必要とする大量のタスクに最適な自動割り当ては、スケジューリングプロセスを合理化し、リソース使用率を最適化します。
  - インテリジェントなタスク推奨:フィールドエージェントのスケジュールのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを提案し、生産性を最大化します。この機能は、ディスパッチャーワークスペースと ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションの両方で使用でき、スケジューリングの効率を高め、エージェントの時間を最適に使用できます。
  - ルートの最適化:アサイン後にタスクを並べ替えて運転時間を最小限に抑え、運用効率をさらに向上させ、移動コストを削減します。

関連情報

スケジューリング方法の設定

Schedule Optimization

を使用すると Schedule Optimization 、タスクのスケジューリングを最適化し、タスクを自動アサインし、変化する条件に適応できます。ポリシーを適用することで、タスクの割り当てを最大化し、移動時間を最小限に抑える最適なスケジュールを作成できます。

主なメリット

顧客満足度の向上

より予測可能なスケジュールを作成し、優先度の高い作業を優先して、SLA を確実に満たせるようにします。Schedule Optimization が大部分のタスクを処理している間、例外的なケースの解決に集中できます。

コストの削減

多数のエージェントを効率的に調整して指示する。初回修正を確実に行えるように、最適なリソースをスケジュールします。移動時間と残業を削減します。

収益の増加

より多くの仕事を労働時間に組み込んで、顧客満足度とロイヤリティを高めます。

エージェントの生産性

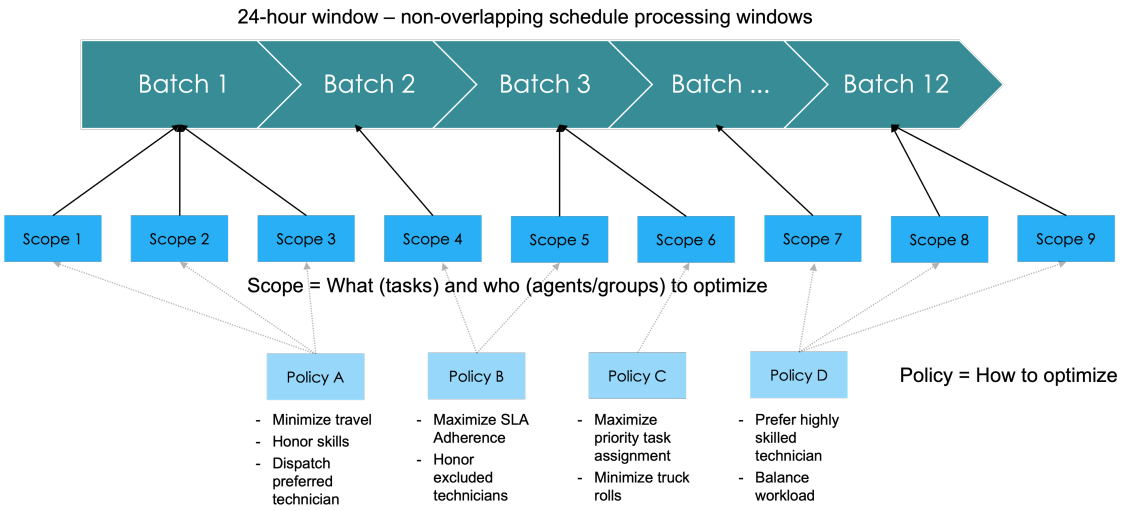
アサイン間の迅速な移行を可能にすることで、エージェントの生産性を向上させます。移動時間を最小限に抑えて、燃料消費量を削減し、排出ガスを削減します。

Schedule Optimization ワークフロー図

次の図は、 の Schedule Optimizationワークフローの概要を示しています。

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

Schedule Optimization のワークフロー



の主要コンポーネント Schedule Optimization

ポリシーは、目的と制約を組み合わせて最適化目標をカプセル化します。目的と制約を理解することで、最適化戦略を効果的に調整できます。たとえば、チームが都市内で活動する 20 人の技術者で構成されている場合、移動時間を最小限に抑えるようにポリシーを構成できます。前日の夜に最適化バッチを実行することで、タスクを合理化し、通勤時間を短縮します。

スコープはタスクをポリシーにリンクし、アサイン先グループまたは地理的テリトリーに基づくことができます。適切なスコープを選択することは、ポリシーが適切なタスクセットに適用され、重要な場所でリソースが最適化されるようにするために重要です。

バッチは、最適化を行うタイミングと方法を設定する構成です。戦略的な時期にバッチを実行することで、変化やニーズに迅速に適応できます。

> **注:**
> これらの要素を設定および構成するには、「スケジュールの最適化」アプリケーションスコープを使用します。

Schedule Optimization テリトリーに基づく

フィールドサービステリトリー計画とともに使用 Schedule Optimization して、エージェントがより長いバッチ処理期間にわたって複数のテリトリーを担当する可能性がある、複雑なマルチテリトリーアサインをスケジュールします。エージェントが単一または複数のテリトリのプライマリメンバーかセカンダリメンバーかにかかわらず、エージェントにタスクをアサインします。

日内スケジュールの最適化

日内最適化は、変化する条件に基づいて、グループまたはテリトリーのスケジュールをリアルタイムで再最適化します。タスクがキャンセル、遅延、または新しいタスクが入った場合に役立ちます。例：

- ケーブルサービスプロバイダーは、土壇場でのキャンセルに対処します。
- 気象イベントが発生すると、優先度の高い新しい修理タスクが発生します。
- 技術者がその日の体調不良を訴えます。

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

注:
日内最適化を使用するには、Field Service Scheduling Automation をインストールする必要があります。

Schedule Optimization Capacity and Reservations Management に基づく

Schedule Optimizationキャパシティおよび予約管理と組み合わせてタスクを割り当てます。この統合では、タスクをスケジュールして割り当てる前に、内部チームと外部請負会社の両方に対して定義されたキャパシティと予約が考慮されます。

フィールドサービスのワークフォース最適化 による **Schedule Optimization**

タスクを自動アサインするために、 Schedule Optimization アプリケーションから フィールドサービスのワークフォース最適化 エージェントのスケジュールとイベントを考慮します。

関連情報

Schedule Optimization の構成

動的スケジューリング

動的スケジューリングは、フィールドエージェントの作業タスクを管理するための高度で柔軟なメカニズムです。これにより、スケジューリングが容易になり、ディスパッチャーが例外や変更を効果的に処理できるようになります。

動的スケジューリングは、タスク属性とエージェントの可用性を活用することで、タスク割り当てを最適化し、フィールドサービスオペレーションの効率を向上させます。

主な特長

動的スケジューリングは、フィールドの割り当てを合理化し、SLA を維持し、エージェントの選択を最適化し、問題解決を改善します。高度な機能を活用することで、組織は運用効率を高め、優れたフィールドサービスエクスペリエンスを提供し、より高いレベルの顧客満足度を達成できます。

フィールドアサインを合理化する

動的スケジューリングを使用すると、スケジュールとルートを自動化して、モバイル作業者の移動時間を最小限に抑えることができます。カスタマイズ可能な注文ルールに基づいてタスクを割り当てることで、重要な作業に優先順位が付けられ、フィールドエージェントとクルーが生産的なタスクにより多くの時間を費やし、運転時間を減らすことができます。

サービスレベルアグリーメント (SLA) の維持

動的スケジューリングでは、タスクが自動的に再アサインされます。たとえば、エージェントが休暇中の場合や、優先度の高いタスクが入ってきた場合などです。順序付けルールとアサイン解除制約を利用することで、エージェントを優先度の高いタスクの処理に専念させ、最適なリソース割り当てと SLA の遵守を確保できます。

知的エージェントの選択

動的スケジューリングを使用すると、最適なエージェントにタスクを簡単にマッチングできます。エージェントのスキルや移動時間などの基準を考慮することで、必要なスキルを持ち、効率的に現場に到着できるエージェントにタスクがインテリジェントに割り当てられます。これにより、生産性が最大化され、サービス品質が向上します。

最初の訪問で問題を解決

動的スケジューリングを使用すると、適切なスキルと機器を持つフィールドサービスワーカーにタスクを自動的にアサインできます。適格なエージェントにタスクを確実にアサインすることで、最初の訪問で問題を解決できる可能性が高まります。これにより、複数のサービスコールの必要性が最小限に抑えられ、顧客満足度が向上します。

自動翻訳

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

Workforce Optimization for Field Service との統合

有効にすると、動的スケジューリングは Workforce Optimization for Field Service アプリケーションと連携します。この統合により、ディスパッチャワークスペースカレンダーからエージェントのスケジュールとイベントを直接表示できます。エージェントの空き状況の統合ビューにアクセスし、情報に基づいてタスクをアサインします。

関連情報

動的スケジューリングの構成

動的スケジューリングとの比較 Schedule Optimization

動的スケジューリング Schedule Optimization と、マップビューとカレンダービューを使用するという 2 つのスケジューリングアプローチを比較対照します。

動的スケジューリングでは、優先度の高いタスクを迅速に割り当てますが、効率を上げるために後で手動でルートを調整する必要がある場合があります。即時のタスク割り当てには便利ですが、エージェントルートを完全には最適化できない場合があります。

一方、 Schedule Optimization 全体論的な見方をします。すべてのタスクとエージェントを考慮して計画し、移動時間や未アサインタスクなどのコストを最小限に抑えることを目指しています。

一般に、 Schedule Optimization 動的スケジューリングと比較して全体的な結果が良好です。

次のインフォグラフィックは、動的スケジューリングと Schedule Optimizationタスクを視覚的に比較したものです。マップとカレンダーの画像は、両方のアプローチのエージェントのルーティングとタスク割り当ての違いを示しています。

インテリジェント® タスク推奨

ServiceNow インテリジェントタスク推奨機能は、エージェントのスケジュールを満たすタスクをディスパッチャーが推奨することで、エージェントの使用率を向上させるのに役立ちます。エージェントは、モバイルアプリを使用してServiceNow エージェント推奨タスクを表示し、自分自身にアサインすることもできます。

では ディスパッチャワークスペース、エージェントがタスクとイベントの間に持つ空き時間は、エージェントのカレンダーに空白として表示されます。インテリジェントタスク推奨は、スケジュール内のこれらのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを推奨します。

推奨タスクは、次の選択基準を満たしている必要があります。

- タスクが作業指示タスク [wm_task] テーブルに一覧表示されます。
- タスクは「ディスパッチ待ち」ステータスです。
- ディスパッチグループまたはタスクの場所が、エージェントが担当するエリア内にある。
- 予定作業期間は、エージェントのカレンダーで選択された期間以下です。

注:
ドメイン分離は、インテリジェントタスクの推奨事項でサポートされています。 フィールドサービス管理 (FSM) 詳細については、「」を参照してください ドメイン分離と フィールドサービス管理 (FSM)。

関連情報

インテリジェントタスク推奨の設定

インテリジェントタスク推奨を使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン

インテリジェントタスク推奨に基づいてタスクを自分にアサインします

自動翻訳

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

ソフト予約

ソフト予約を使用すると、ディスパッチャーは、アサインされたエージェントに自動的に通知したり、下流のアサインワークフローをトリガーしたりすることなく、最適な自動スケジューリングソリューションを設計できます。

フィールドサービスエージェントは、ディスパッチャーが作業アサインを確認した場合にのみ、作業指示タスクに関する通知を受信します。

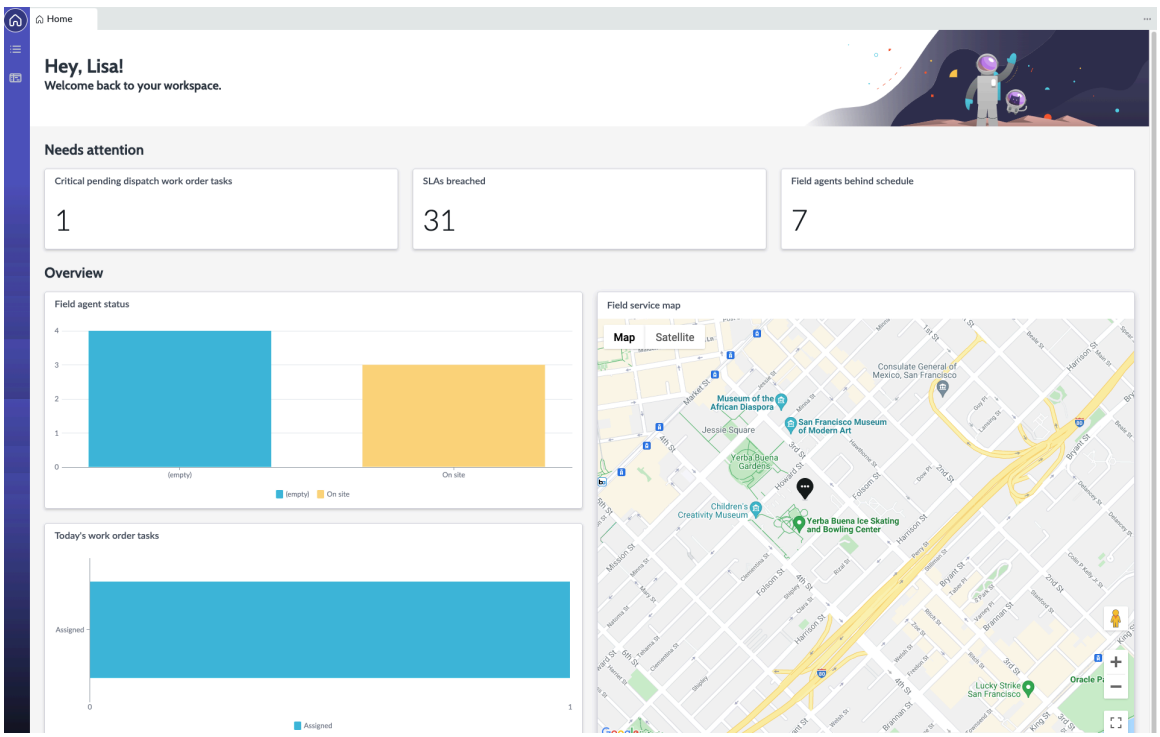
関連情報

- [スケジュール済み] ステータスの構成
- スケジュール設定済みタスクの表示とアサイン

ディスパッチャーダッシュボード

ディスパッチャーダッシュボードを使用して、作業指示、スケジュール、エージェントの場所、およびステータスをリアルタイムで可視化します。

ディスパッチャーダッシュボードには、アサイン全体にわたるフィールドサービスエージェントの運用とパフォーマンスのリアルタイムデータが表示されます。ディスパッチャーは、保留中のディスパッチアイテムとエージェントの現在のステータスを即座に表示できます。マップを展開すると、ディスパッチャーは、マップを特定の技術者または作業指示タスクに自動ズームするアクションを実行できます。



ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、フィールドチームとカスタマーエクスペリエンスを効率的に管理し、以下を通じて組織にプラスの結果を達成できます ディスパッチャワークスペース。潜在的な問題領域を事前に予測し、フィールドチームと顧客の両方の運用効率を最大化します。

ディスパッチャーワークスペースの概要。

ディスパッチャー ディスパッチャワークスペースが .

自動翻訳

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

これは ディスパッチャワークスペース ディスパッチャーの主要な作業スペースであり、フィールドサービスのスケジューリングにスピードと効率をもたらします。ディスパッチャーとマネージャーに、タスク、チーム、場所、およびステータスの完全なビューを提供します。 ディスパッチャワークスペース には構成可能なレイアウトがあるため、ディスパッチャーはカスタムフィルター、詳細検索、およびソートオプションを使用してパーソナライズされた表示を作成できます。タスクカードとエージェントカードをカスタマイズして、関連情報を表示できます。

主な機能

を使用すると ディスパッチャワークスペース、作業の効率的な管理、リソース管理の簡素化、サービスレベルアグリーメントの履行、生産性の最大化を実現できます。の主な ディスパッチャワークスペース メリットは次のとおりです。

単一のワークスペース

未アサインのタスクから技術者のスケジュールやマップまで、すべてを 1 つの構成可能な画面で確認できます。詳細については、「ディスパッチャワークスペース のカスタマイズ」と「ディスパッチャーダッシュボード」を参照。

作業アサインの自動化

技術者のスキル、部品、距離、推奨事項、およびアクセス時間に基づいて作業指示をスケジュールします。

- 動的スケジューリングを使用して、スキル、可用性、距離などのさまざまな要素に基づいて作業指示を自動的にアサインします。詳細については、「動的スケジューリング」を参照してください。
- スケジューリングプロセスを自動化することで、クルーの作業アサインを簡素化します。詳細については、「フィールドサービス クルーオペレーション」を参照してください。
- ソフト予約手法を使用して作業アサインを最適化し、タスク割り当てとリソース管理に柔軟性を持たせます。詳細については、「ソフト予約」を参照してください。

ルートの最適化

複数の技術者ルートを同時に視覚化して改善することで、移動時間とコストを削減します。

インテリジェントなタスク推奨

インテリジェントなタスク推奨により、エージェントの使用率を向上させます。詳細については、「インテリジェントタスク推奨」を参照してください。

関連情報

ディスパッチャワークスペース の構成

ディスパッチャーワークスペースでの作業

キャパシティと予約の管理

フィールドサービスキャパシティおよび予約の管理を使用するとフィールドサービス、マネージャーはエージェントと契約社員チームに適切な作業フィールドサービス量をアサインして、定義されたキャパシティを超える作業で過負荷にならないようにすることができます。

キャパシティ管理プロセスは、優先度とデマンドに基づいて作業のアサインを計画し、キャパシティ超過によってビジネスサービスが利用できなくなることがないようにするのに役立ちます。キャパシティ管理内の予約ルールを使用すると、さまざまなタスクに対して一定割合の時間を予約できます。過去の障害を分析し、サービスに対するデマンドの増加を計画することで、キャパシティを効率的に管理できます。

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

自動翻訳

主な特長

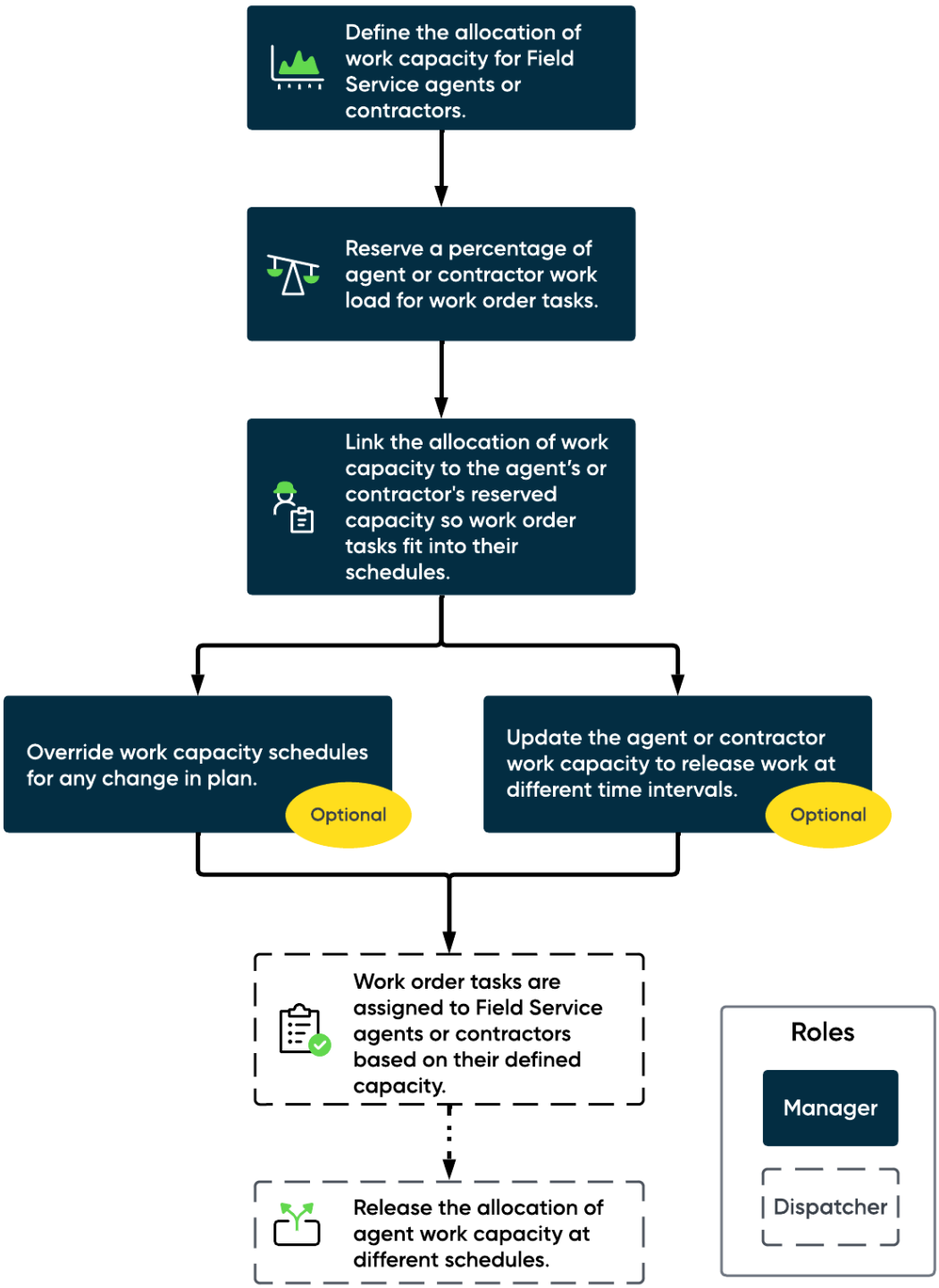
フィールドサービス キャパシティおよび予約の管理には次のメリットがあります。

- キャパシティルールに基づいてスケジューリングを自動化することで、ディスパッチャーの効率を向上させます。
- フィールドサービスエージェントと請負会社に適切な作業量をアサインすることで、作業負荷をより適切に管理します。
- 規定のキャパシティを順守することで、請負業者の要件に準拠し続けます。

以下の画像は、エージェントの作業キャパシティの定義から始まり、エージェントの時間のパーセンテージを予約することで、エージェントのキャパシティが通過するさまざまなステータスの例です。その後、エージェントのスケジュールに基づいて割り当てられたキャパシティが解放されます。

自動翻訳

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



自動翻訳

関連情報

フィールドサービス キャパシティと予約の管理コンポーネント

キャパシティおよび予約管理の構成フィールドサービス

キャパシティ使用率情報の表示

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

フィールドサービス クルーオペレーション

スケジューリングプロセスを簡素化し、クルーオペレーション機能を使用してフィールドサービスー緒に作業するようにアサインできるエージェントのフィールドサービスクルーを作成します。

フィールドサービスクルーオペレーションを使用すると、繰り返しのタスクに同じリソースセットを繰り返し割り当てることができます。クルーメンバーは、設定された時間数、日数、週数、または月数の間、アサインされたタスクで一緒に作業します。クルーリーダーは、モバイルアプリケーションを使用してクルーの作業貢献度を記録できます。



関連情報

- フィールドサービス クルーオペレーションの有効化
- フィールドサービス クルーオペレーションコンポーネント
- クルー操作の設定フィールドサービス
- テリトリーにクルーを追加する
- クルー操作の使用フィールドサービス

フィールドサービス テリトリー計画

フィールドサービス テリトリー計画では、テリトリーを作成、表示、分析、および管理して、作業指示および作業指示タスクのスケジューリングを改善できます。

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

自動翻訳

テリトリー計画では、事前定義されたルールに基づくインテリジェントなフィルタリングとマッチングにより、 フィールドサービス 地理的な場所とビジネス目標を考慮して、適切なエージェントまたはグループがタスクにアサインされるようにします。

テリトリー管理者または計画者は、境界内と境界外の両方のテリトリーとデータ ポイントを表示して、空間分布を包括的に把握できます。

主な特長

テリトリー作成の支援

マップ駆動型のツールを使用して、多次元の領域を簡単に作成できます。境界を動的に変更して新しいデータポイントを含めることで、特定の領域における資産と作業指示の包括性を確保します。

視覚化の強化

エージェント、タスク、および資産を明確に視覚的に表現することで、意思決定を強化します。カスタムデータオーバーレイとインタラクティブなテリトリーマップを活用して、優れた計画およびスケジューリング機能を実現します。

リソース配分の最適化

柔軟なサービステリトリーを作成し、重複を最小限に抑えます。アサイン先グループを必要とせずにエージェントまたはクルーを直接アサインし、リソース割り当ての効率を最大化します。

パフォーマンス分析と管理

Performance Analytics を使用して、運用に関する貴重なインサイトを得ることができます。フィールドサービステリトリー Performance Analytics ダッシュボードを使用して、オープン作業指示タスク、作業指示タスクのエージェント使用率、およびテリトリー別の平均移動時間を監視します。

データセキュリティ

スムーズで安全な事業運営のために、作業指示と作業指示タスクの可視性をアサインされたテリトリーに制限することで、データプライバシーを確保することを選択します。

キャパシティ管理

社内チームと外部請負業者のキャパシティを管理し、時間またはタスクで定義します。外部の請負業者グループに個別に対処することで、テリトリーに基づいて正確なリソース割り当てを確保し、過負荷を防ぎ、運用効率を向上させることができます。

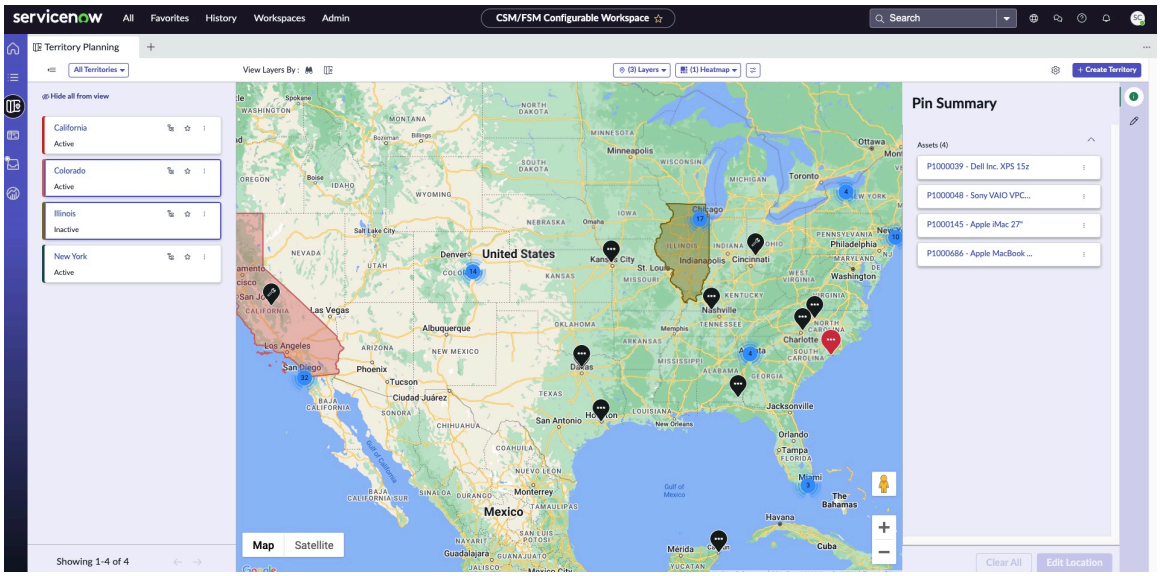
スケジュール最適化

エージェントが長いバッチ処理期間にわたって複数のテリトリーを担当する可能性があるような、複数テリトリー対象の複雑なアサインをスケジュールします。エージェントが単一または複数のテリトリのプライマリメンバーかセカンダリメンバーかにかかわらず、エージェントにタスクをアサインします。

次のスクリーンショットでは、データアイテムとコンテキストサイドパネルが強調表示されています。同じ場所にあるマップマーカーを選択すると、詳細な資産情報が表示され、シームレスなテリトリー管理が保証されます。

自動翻訳

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



関連情報

- テリトリー計画の構成フィールドサービス
- テリトリー計画の使用フィールドサービス
- フィールドサービステリトリ Performance Analytics ダッシュボード

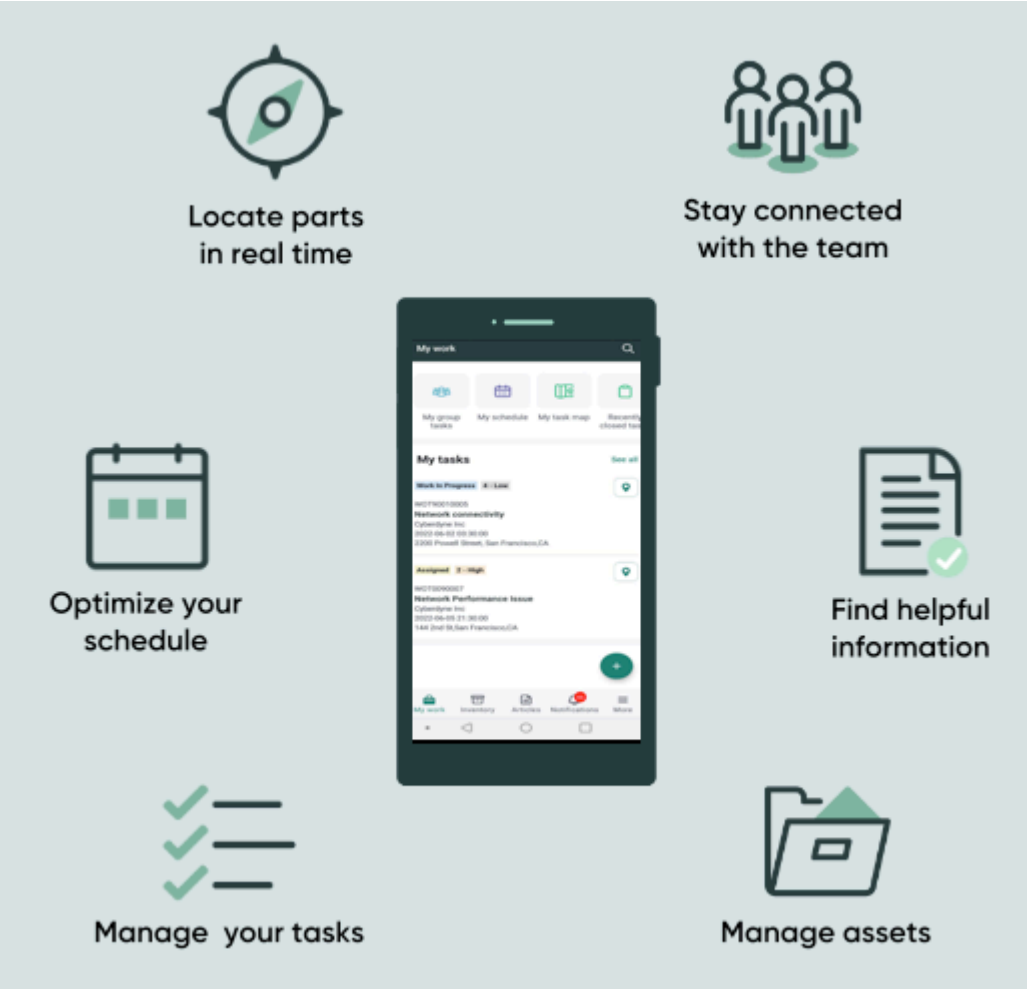
フィールドサービス管理 **(FSM)** のモバイルエクスペリエンス

モバイルアプリケーションを使用して フィールドサービス管理 (FSM) 、フィールドサービスタスクをどこからでも管理できます。インターネットに接続されていなくても、タスクを計画し、処理し、完了させることができます。モバイルデバイスは、次回接続時に情報を同期します。

フィールドサービス管理 (FSM) モバイルアプリケーションは、ServiceNow Mobile Platform 上で実行されます。

自動翻訳

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



エージェントモバイルアプリケーションエクスペリエンスとその機能



タスクを管理

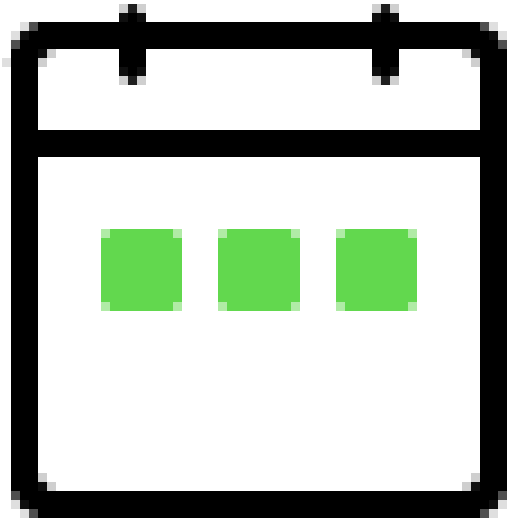
エージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 作業に優先順位を付ける

- タスクの計画
- スケジュールを計画する
- 作業を開始

自動翻訳

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

エージェントモバイルアプリケーションエクスペリエンスとその機能 (続く)



スケジュールの最適化

アサインされたジョブを最速で完了する方法を見つける

- 複数の場所でタスクを実行するための最適なルート
- タスクマップを使用してタスクの場所に移動する



部品をリアルタイムで検索

エージェントアプリケーションを使用した Now Mobile 在庫管理

- アプリで資産マップを使用して部品を検索する
- 作業指示タスクに使用された資産を記録する

自動翻訳

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

エージェントモバイルアプリケーションエクスペリエンスとその機能 (続く)

 チームとのつながりを保つ	ジョブの完了に必要なヘルプを表示する • さらに情報が必要な場合は、アプリから直接顧客に電話をかけます • 電話やテキストメッセージを送信してピアとつながる
 役立つ情報を見つける	エージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 必要な情報にアクセスする • ナレッジベース記事を検索してサポートを受ける • チームメンバーがいつオンサイトにいるか、スケジュールどおりにタスクを完了できるかどうかを確認します

自動翻訳

オフラインの場合でも、アサインされたタスクの実行、資産の管理、スケジュールへのアクセス、更新されたタスクのタイムスタンプの追跡、作業指示書と作業指示書タスクのクローズを行うことができます。オフラインで実行されたタスクのデータはデバイスに保存され、デバイスがオンラインになったときに同期されます。

フィールドサービスタスクを管理するための ServiceNow Field Service モバイルアプリケーションのデモについては、この 4 分間のビデオをご覧ください。 フィールドサートヴィス管理のモバイル体験

関連情報

- Now Mobileエージェントアプリケーションの構成
- Now Mobileエージェントアプリケーションを使用してタスクを実行する

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

フィールドサービス管理 (FSM) のプレイブック

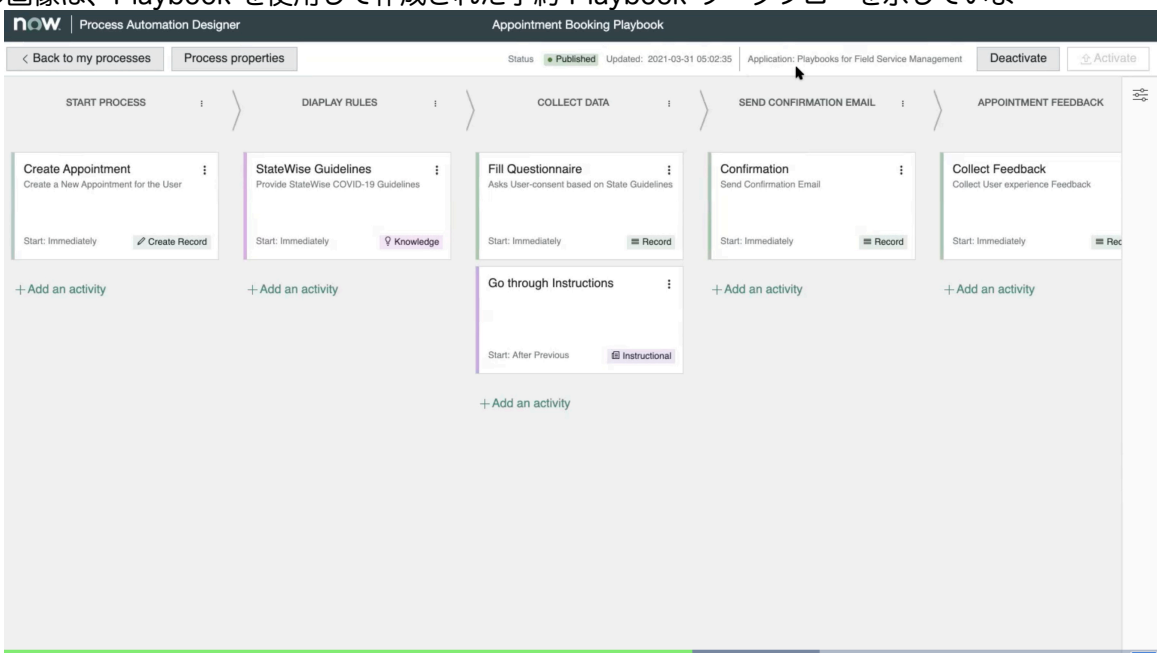
Playbook は、チームがフィールドサービスタスクに関連するアクティビティを完了するためのステップバイステップのガイダンス フィールドサービス を提供します。

Playbook を使用すると、一連のアクティビティをガイドすることで、エージェントが作業指示タスクのライフサイクルを管理できます。特定のタイプの作業指示タスクに関連付けられたワークフローと、そのタスクを解決するために完了する必要があるアクティビティは、Playbook に詳細が記載されています。

Playbook はワークフローを実行し、複数のステージに分割します。各ステージには次のものが含まれます。

- エージェントが実行する必要があるアクティビティまたはステップのリスト。
- 各アクティビティまたはステップの現在のステータスを表示するステータスインジケーター。
- エージェントがワークフローのどの位置にあるかを示すチェックボックスとカウンター。

次の画像は、Playbook を使用して作成された予約 Playbook ワークフローを示しています。



Now の Playbook モバイルエージェント

Now モバイルエージェント アプリケーションの Playbook には、作業指示タスクを完了するためのステージが含まれています。Playbook は、[**My work** (自分の作業)] ページで選択した作業指示タスクの下に表示できます。アクティブな Playbook が関連付けられているタスクには、[**Playbook** を表示] ボタンが表示されます。

Playbook は、ガイド付きエクスペリエンスを提供するために段階的に編成されています。モバイルアプリケーションの新規または既存の機能に誘導し、その作業指示タスクの完了したステージのチェックリストを管理します。ステージは、任意で完了としてマークすることも、スキップすることもできます。ステージは次のように進行します。

1. トラブルシューティング
2. 部品
3. 時間を記録
4. 雑費を記録する

自動翻訳

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

5. 作業完了を検証
6. 作業指示タスクをクローズ

詳細については、「Now モバイルエージェント アプリケーションの Playbook」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

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

関連情報

の Playbook の構成 フィールドサービス管理 (FSM)

での在庫管理 フィールドサービス管理 (FSM)

在庫管理は、部品の移動、消費、調整など、部品と消耗品を追跡するプロセスです。

部品は、フィールドサービスエージェントが作業指示書の完了時に必要とする可能性のあるアイテムを表します。部品は、バッテリーなどの物理的なアイテムの場合もあれば、オイル交換や見積もりなどの非物理的なコンポーネントの場合もあります。物理的な製品と非物理的な製品の両方が、数量単位で測定および販売されます。

関連情報

在庫および資産管理の設定

での在庫管理 フィールドサービス管理 (FSM)

リニア資産のサポート

の フィールドサービス管理 (FSM) リニア資産サポートを使用すると、リニア資産が最適に機能するために必要なメンテナンスアクティビティや修理などの重要なタスクを完了できます。

リニア資産とは、道路、鉄道、通信ネットワークやケーブルなど、物理的な長さまたはディメンションを持つ資産のことです。開始点と終了点が定義されており、相互接続されたセグメントまたはノードのシーケンスとして表すことができます。線形セグメントは、始点と終点、または始点と長さのいずれかによって定義される資産の特定のセクションです。リニア資産は で エンタープライズ資産管理作成できます。詳細については、「Create linear assets」を参照してください。

フィールドサービス管理 (FSM) リニア資産の作業指示書および作業指示タスクを作成および管理する機能を提供します。Google マップの統合により、リニア資産とそれに関連するセグメントをサービスロケーションマップインターフェイスで直接表示および選択できます。

主な特長

リニア資産のサポートには、次のメリットがあります。

- 線形資産構造のフレームワーク内で発生するタスクの正確な場所を視覚化して記録します。
- 線形資産構造の一部である特定のエリアを簡単に見つけることができるため、複数回訪問する必要性が最小限に抑えられます。
- フィールドサービスエージェントに正確な作業場所を提供し、パスに沿って後戻りすることを排除してタスクの完了を迅速化します。

自動翻訳

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

関連情報

- でのリニア資産サポートの有効化 フィールドサービス管理 (FSM)
- でのリニア資産の管理 フィールドサービス管理 (FSM)
- アプリケーションを使用した モバイルエージェント リニア資産の作業指示タスクの管理

の監視と分析 フィールドサービス管理 (FSM)

作業指示タスクのアサインの管理、エージェントの休暇や作業負荷の承認など、作業指示タスクに関連する フィールドサービス管理 (FSM)さまざまな管理アクティビティを管理、監督、および監視します。

関連情報

- FSM レポートおよび分析の設定
- フィールドサービス管理 (FSM) の分析およびレポート作成

フィールドサービス 請負会社管理

請負業者の作業とサービスレベルアグリーメント (SLA) を管理します。ServiceNow請負会社管理アプリケーションを使用して、サードパーティの請負会社およびそのスタッフと接続、関与、および共同作業を行い、作業指示タスクをアウトソーシングします。

フィールドサービス請負会社管理アプリケーションを使用するとフィールドサービス、請負会社とそのスタッフ (外部マネージャーや外部エージェントなど) をオンボーディングすることで、組織のマネージャーが作業をアウトソーシングできます。作業指示タスクは、請負会社から請負会社グループのマネージャーにアサインされます。グループは、選択したアサイン先グループ値 (外部グループなど) と、そのカバー範囲、スキル、および製品モデルに基づいて、アサイン基準を認定します。

これらの請負会社のマネージャーは、を使用して フィールドサービス 請負業者ポータル アサインされた作業指示タスクの詳細を確認し、タスクの作業を却下することを選択できます。タスクを受け入れると、契約社員のチームメンバーにタスクを再アサインできます。

優先アサイン先グループが内部であるが、内部グループ内にアサイン先グループ基準に該当する人がいない場合は、タスクをアサインする適切な外部グループが検索され、その逆も同様です。

関連情報

- 請負会社管理の有効化フィールドサービス
- 請負会社管理の構成
- フィールドサービス 請負業者ポータル
- 請負会社 ダッシュボード

Emergency Exposure Management

Emergency Exposure Managementのフィールドサービス管理 (FSM)機能は、影響を受けた場所を訪問した可能性のあるフィールドサービスエージェントと顧客を識別するのに役立ちます。これは、COVID-19 などの疾患に対して陽性として分類されたエージェントと接触した人を見つけるのに役立ちます。

と連携しフィールドサービス管理 (FSM)てアプリケーションを使用することEmergency Exposure Managementで、影響を受けるエージェントの作業指示履歴を確認することで、影響を受ける可能性のある顧客や他のエージェントを特定できます。

エージェントがある条件に対して陽性であると報告された場合、診断管理者は診断レポートを実行して、影響を受けた可能性のある他のエージェント、影響を受けたエージェントと接触した可能性のある顧客、および選択した期間中に感染した顧客を訪問した他のエージェントを特定できます。マネー

自動翻訳

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

ジャーは フィールドサービス 診断レポートを表示し、感染拡大を軽減するための適切なアクションを実行できます。マネージャーは、感染したエージェントまたは接触した可能性のあるエージェントを将来の日程で対応できないようにブロックすることで、エージェントの安全性を高めることができます。

Emergency Exposure Management アプリケーションでは、次のことができます。

影響を受けるエージェントと顧客の追跡

感染したエージェントの診断レポートを、選択した期間の作業指示履歴に基づいて実行し、レポートを表示して感染の可能性がある他のエージェントや顧客を特定します。

ブロックエージェントカレンダー

感染したエージェントおよび感染した可能性のあるエージェントを、選択した期間は利用不可としてマークし、それ以上のタスクがアサインされないようにします。

エージェントのコンプライアンスチェックを強制する

エージェントには、タスクの作業開始前および作業指示タスクを完了する前に、推奨される安全プロトコルガイドラインに基づいて適切な予防措置を講じているかどうかを確認するためのコンプライアンスサーベイへの参加を要求します。

Covid19 の影響を含むデータの表示

COVID-19 の影響を示すマップ上にタスク、エージェント、および資産の場所を表示します。

エージェントのコンプライアンスステータスの確認

安全性ダッシュボードを使用して フィールドサービス 、準拠および非準拠のエージェントとタスクのステータスをレビューします。

関連情報

フィールドサービスエージェント情報の構成Emergency Exposure Management

エージェントの監視とアサインにフィールドサービス使用Emergency Exposure Management

予測分析:作業指示書インサイト

for フィールドサービス管理 (FSM) を使用して予測インテリジェンス類似の問題がある作業指示を識別することで、作業指示をより効率的に解決します。類似した作業指示書の各グループは、作業指示書の傾向トピックを表します。

主な特長

作業指示の傾向トピックを使用すると、次の利点があります。

- マネージャーの生産性を向上：類似の根本的な問題を特定して解決するケースのクラスターを迅速に見極めます。
- エージェントエクスペリエンスの向上:トピック内の他の作業指示を分析することで、問題を積極的に解決します。
- 運用効率の向上:複数の類似したタイプの作業指示を一度に解決することで、作業指示のバックログを削減します。

システム管理者は、類似したタイプの作業指示を識別してクラスター化するためのソリューション定義をトレーニングします。マネージャーは、[作業指示の傾向] トピックリストを使用して、作業指示のバックログを分析します。

関連情報

作業指示の傾向トピックの表示

自動翻訳

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

Planned Work Management

Planned Work Management アプリケーションは フィールドサービス管理 (FSM) 、組織が定期的な繰り返しスケジュールで計画作業アクティビティを作成および管理するのに役立ちます。計画された作業活動には、メンテナンス、検査、監査などが含まれます。

このアプリケーションでは、時間間隔、使用状況、または特定の条件の発生に基づいて定期的に実行されるようにスケジュールされる計画されたアクティビティを構成できます。

Planned Work Management を使用すると、メンテナンス、検査、監査などの計画された作業アクティビティをいつどのように実行するかを指定する作業指示書をアプリケーションで作成できます。作業指示は、次の要素に基づくことができます。

- 指定された時間間隔。たとえば、前回のメンテナンスが実行されてから数か月後などです。
- 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や、指定したマイル数が走行した後などです。

ストアでアプリを要求する

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

関連情報

- Planned Work Management の構成
- 計画作業の作業指示書の管理
- 作業計画の例
- Planned Work Management ホームページ

フィールドサービスのワークフォース最適化

フィールドサービスのワークフォース最適化 を使用して、1 つの場所から人員の生産性を管理および維持します。このアプリケーションを使用すると、作業をチームに効率的にルーティングし、チームのスキルとスケジュールを管理し、パフォーマンスを監視できます。

フィールドサービスのワークフォース最適化 は、人員を最適化し、チームを効率的に管理するために使用します。この機能を使用すると、チームをコーチして、顧客からの要求に対応できるスキルを習得させることもできます。

フィールドサービスのワークフォース最適化 では、進行中の作業負荷とチームのパフォーマンスのリアルタイムの概要を示す Manager Workspace が導入されています。また、マネージャーがエージェントのスケジュールとシフトを管理するのにも役立ちます。管理者は、 アプリケーション機能を使用してワークスペースを構成およびカスタマイズし、サービス目標を効率的に完了することができます。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 Manager Workspace ダッシュボード」を参照してください。

主な機能

スケジュール

Manager Workspace からエージェントのスケジュールを管理します。チームのカレンダーにアクセスして、エージェントのカバレッジと休暇のスケジュールを表示できます。この情報は、シフト計画とスケジュール計画の作成、エージェントのシフトへのアサイン、スケジュールの公開に役立ちます。カレンダーを使用して、エージェントの代わりに予約や会議などの個人イベントを作成することもできます。

自動翻訳

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

チームパフォーマンス

各チームをアサイン先グループに整理し、Manager Workspace からパフォーマンスを監視します。Performance Analytics インジケーターを参照する一連の重要業績評価指標 (KPI) を作成し、そのチーム内のすべてのグループに適用して、チームのパフォーマンスを分析します。一元的な場所から、そのチーム内のグループ、エージェント、または作業指示タスクの測定基準にドリルダウンできます。

社員のコーチングとトレーニングの自動化

チームのパフォーマンスを評価し、スキルを向上させるためのコーチング計画を設定します。エージェントが解決したタスクに基づいてスキルを推奨するために使用します予測インテリジェンス 。推奨事項に基づいてコーチング機会を作成し、内部ナレッジ記事や Udemy の外部コースなどの学習コンテンツをアサインすることで、エージェントがそれらのスキルを習得するようにトレーニングします。

関連情報

フィールドサービス 向け ワークフォース最適化 の構成

フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント

フィールドサービスのワークフォース最適化 の管理

Field Service Management ワークフローの例

このセクションのサンプル ワークフローでは、問題をより迅速に解決し、問題の発生を防ぎ、組織間でシームレスに作業する方法の例 フィールドサービス管理 (FSM) を紹介します。

フィールドサービス 運用ワークフローの例

この フィールドサービス 運用ワークフローの例では、最新のファームウェアアップグレードで解決できる MRI スキャナーの問題が通知された医療機関の臨床工学マネージャーのユースケースを提供します。

ある病院の臨床工学マネージャーである Maria は、病院の機器ベンダーが機器のアップグレードにかかったことに不満を感じていました。ベンダーのサポートラインに電話すると、通常、サポート担当者を保留にして待機し、サポート担当者や修理技術者から何度も電話して、問題の解決に必要な情報を入手する必要がありました。Maria が別の電話をしていたり、修理技術者のシリアル番号を検索できるオフィスの近くにいなかったりすると、より多くの時間を無駄にしていました。

ベンダーがプラットフォームを実装する ServiceNow と、Maria のカスタマーエクスペリエンスが向上しました。

ベンダーの管理者は、この フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションを使用して、Maria の機器のアップグレードに必要な手順の多くを自動化できます。Maria はベンダーのセルフサービスポータルにログインし、フィールド技術者の訪問の希望サービス時間を記載したサービス要求を送信できます。カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションは、機器、部品、およびアップグレード手順に必要な詳細を含む作業指示を自動的に作成します。

(FSM) ワークフローでは フィールドサービス管理 (FSM) 、作業指示タスクは、病院の近くにいる、対応可能性と必要なスキルを持つ技術者に自動的にルーティングされます。技術者が到着すると、FSM から技術者の現在地と到着予定時刻を示す地図が記載されたテキスト メッセージが自動的に Maria に送信されます。

技術者がアップグレードを完了し、FSM モバイルアプリでタスクを完了としてマークすると、FSM は作業指示書を Maria の携帯電話に送信します。Maria は作業が完了したことをデジタルで確認し、作業指示書に署名します。FSM は、ベンダー組織による将来の分析、レポート、監査、およびコンプライアンス活動をサポートするために、作業指示のすべての情報を保存します。

自動翻訳

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

ServiceNow アプリケーションを使用して、ベンダーはアップグレードタスクをより迅速に完了し、Maria との電話が減りました。さらに、ベンダーは問題とその解決に関する重要な情報を保存し、分析と計画立案を行い、Maria のカスタマーエクスペリエンスをさらに向上させました。

主な特長

- 顧客満足度を向上させるためのより効率的なサービス運用。
- 問題を解決するために、適切な技術者が最初に派遣されます。
- 問題の履歴は、以降のやり取りをよりスムーズかつ迅速に進めるために保存されます。

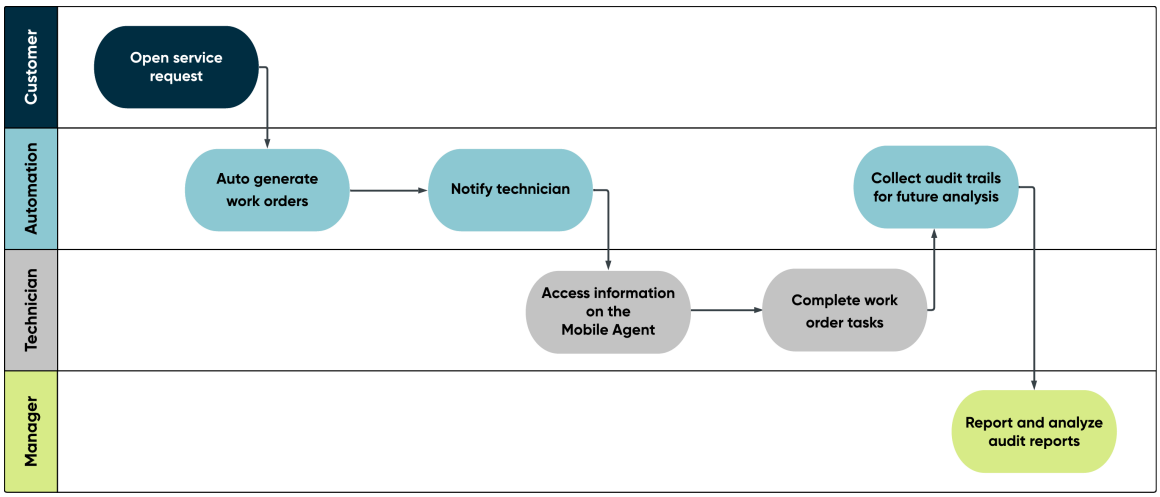
ユーザーロール

- 顧客
- フィールドエージェント

製品

- カスタマーサービス管理 (CSM)
- フィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービス 運用ワークフロー図



フィールドサービス 運用ワークフローステップ

次の表に、操作ワークフローのフィールドサービス手順を示します。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 運用ワークフローのステップと説明

ステップ	説明
1. 未完了要求	臨床工学マネージャーは、資産ベンダーのセルフサービスポータルにログインし、希望するサービス時間のサービス要求を開きます。
2. 作業指示を自動生成する	予約アプリケーションは、アップグレードを完了するために必要なすべてのタスクを含む作業指示書を自動的に生成します。
3. 技術者の自動派遣	タスクは、動的シェデュリングを使用して、場所、スキルセット、および可用性に基づいてフィールドエージェントに自動的にアサインできます。フィールドエージェントは、モバイルア

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** 運用ワークフローのステップと説明 (続く)

ステップ	説明
	プリでプッシュ通知を受信し、それを確認して受け入れる (または別の技術者への再アサインを拒否する) ことができます。承認されると、作業指示が更新されます。
4. アクセス情報	ServiceNow モバイルエージェント を使用すると、フィールドエージェントは、場所、機器、顧客の履歴、ナレッジ記事などの情報にアクセスして、タスクの完了に役立てることができます。フィールドエージェントが向かうと、顧客に通知するテキストメッセージが自動的に送信されます。 これには 、フィールドエージェントの現在の場所と到着予定時刻を含むマップを表示するリンクが含まれており、期待を設定して全体的なエクスペリエンスを向上させます。
5. 作業指示書の完了	フィールドエージェントがファームウェアをアップグレードしてタスクを完了すると、臨床工学マネージャーはデジタル署名して作業指示書が完了したことを確認できます。
6. 追跡と監査	署名済みステータスでは、完了したタスク、使用および返品された部品、雑費、および作業の完了に必要な時間を含む、作業指示の PDF 概要が自動的に生成されます。PDF は、追跡および監査の目的で作業指示書フォームに添付されます。
7. レポートと分析	すべてのデータとタイムラインは作業指示書でも追跡され、コンプライアンス要件を満たすための傾向分析、レポート、および監査に使用できます。マネージャーは フィールドサービス 、作業指示書の測定基準を、ダッシュボード内でServiceNow パフォーマンスアナリティクス デフォルトで利用可能な重要業績評価指標 (KPI) と比較します。

フィールドサービス 予防保全ワークフローの例

この フィールドサービス 予防メンテナンス ワークフローの例では、航空機のメンテナンス マネージャーが、飛行時間 25 時間ごとに診断アラートをトリガーするメンテナンス計画を設定する例を示します。

航空機の整備マネージャーである Lisa は、紙ベースの航空機整備計画プロセスに不満を持っていました。複数の航空機のスケジュールとスプレッドシートの調整には時間がかかり、Lisa は各航空機のステータスと技術者の空き状況をリアルタイムで把握できませんでした。その結果、リサの航空機会社は、飛行機が就航しているはずなのにメンテナンスのために着陸したため、赤字を計上していました。

実装資産管理 することでServiceNow フィールドサービス管理 (FSM) 、すべてが変わりました。

現在、Lisa は管理者と協力して、各航空機のメンテナンス計画を自動化しています。このプランは、各航空機の25時間および600時間の飛行時間ごとに、診断アラートをトリガーし、異なる診断タスクセットの作業指示書を自動的に生成します。作業指示書には、航空機の各タイプに適した診断タスクが含まれています。

フィールドサービス管理 (FSM) アビオニクス技術者に、その場所、スキル、空き状況に基づいてタスクを自動的に割り当てます。技術者はログインして、各タスクの受け入れまたはルート変更を行い、統合 資産管理 システムから航空機の詳細、サービス履歴、およびチェックする部品を表示します。

技術者は、ナレッジ記事や以前の作業指示書から推奨事項を表示することもできます。技術者が診断タスクを完了としてマークすると、 フィールドサービス管理 (FSM) 次のメンテナンス予約の作業指示タスクが自動的にスケジュールされ、アサインされます。システムは、今後の分析、レポート、監

自動翻訳

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

査、およびコンプライアンスアクティビティをサポートするために、作業指示のすべての情報を保存します。

フィールドサービス管理 (FSM) これにより、Lisaは乗客と乗務員の高い安全性を維持しながら、より多くのフライトで航空機の可用性を最適化することで、より多くの収益を生み出すことができました。さらに、Lisa は作業指示書データを確認して、メンテナンスの傾向とパターンを発見し、 コンプライアンス要件を満たすことができます 。

主な特長

- 資産を運用し続け、ビジネスを継続します。
- 最適な資格を持つ最も近い技術者の自動割り当てにより、メンテナンスや診断タスクの完了の遅延を回避します。
- 計画された定期的なメンテナンス作業指示を実行することで、問題を防止します。

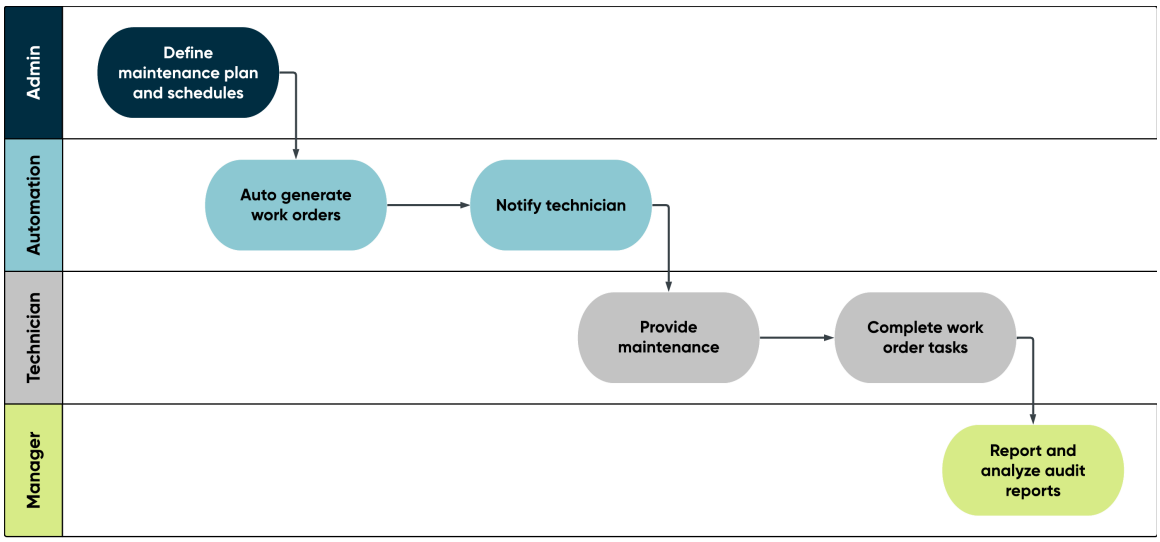
ユーザーロール

- イニシエーター - 航空機整備管理者
- フィールドサービス エージェント

製品

- 資産管理
- フィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービス 予防保全のワークフロー図



フィールドサービス 予防メンテナンスワークフローのステップ

次の表に、予防メンテナンスワークフローの フィールドサービス 手順を示します。

予防メンテナンスワークフローのステップと説明

ステップ	説明
1. ワークフローの定義	たとえば、航空機のメンテナンスマネージャーは、メンテナンス計画を作成し、メンテナンスをスケジュールするため、診断検証を 60 時間前に完了し、航空機の種類に応じて 200 時間ごとにより広範なチェックを実行する必要があります。

自動翻訳

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

予防メンテナンスワークフローのステップと説明 (続く)

ステップ	説明
2. 作業指示書の自動生成	メンテナンス計画では、トリガーしきい値に達すると、1 つ以上の作業指示書が自動的に作成されます。航空機の種類ごとに適切な一連の反復可能なタスクを含む Tエンプレートを使用して、各作業指示書のタスクを作成します。これらのタスクは、場所、可用性、およびスキルに基づいてエージェントに自動的にアサインされます。
3. 技術者に通知する	フィールドエージェントにタスクのアサインが通知されます。エージェントはログインして、メンテナンス診断を完了するために実行する必要があるタスクを確認して承認 (または再ルーティング) できます。
4.包括的なメンテナンスを提供する	統合 資産管理を使用すると、エージェントは、サブコンポーネント、サービス履歴、交換またはサービスが必要な部品に関する情報などの資産の詳細を確認できます。さらに、技術者は、推奨事項、指示、ヒントをナレッジ記事から取得し、以前の作業指示書から情報を取得して、タスクの完了に役立てることができます。
5. 作業指示タスクを完了する	技術者がメンテナンスを完了してタスクを更新すると、次の計画メンテナンスの予約が自動的にスケジュールされ、割り当てられます。
6. 監査証跡を提供する	完了したすべてのタスクとデータは、将来の参照のためにメンテナンス計画レコードで追跡されるため、管理者はコンプライアンス要件を満たすための傾向分析、レポート、および監査に必要なデータを簡単に引き出すことができます。
7. レポートと分析	メンテナンス計画内のタスクとデータを追跡して、今後の分析、レポート、監査、およびコンプライアンスアクティビティをサポートします。

自動翻訳

フィールドサービス **IT** ワークフローの例

この フィールドサービス IT ワークフローの例では、調整されたフィールドサービスと IT サービス管理の状況について説明します。

小売店のマネージャーである Joe は、組織の IT サポートおよびフィールドサービスプロセスが提供するサービス品質に不満を持っていました。Joe が店舗の IT ヘルプサポートデスクに問題を問い合わせると、サポート担当者は Joe に機器に関する長い質問リストを尋ねましたが、問題の解決にかかる時間の見積もりを Joe に伝えることはできませんでした。IT サポートシステムとフィールドサービスシステムの間でデータを手動で転記する際に、誰かが間違った情報を入力したため、技術者が間違った部品を持って到着することがありました。誰もシステムのアップグレードスケジュールを把握していなかったため、古いソフトウェアがカード取引システムを停止し、売上の損失や顧客の失望につながりました。

Joe の経験は、会社ServiceNow フィールドサービス管理 (FSM)が .IT Service Management

IT サポートの管理者は、 フィールドサービス管理 (FSM) 既知の問題に対する推奨ソリューションや、潜在的な問題が顕在化する前に対処するためのメンテナンススケジュールなど、IT サポートとチーム全体で情報を自動的に収集して フィールドサービス 共有するプロセスを開発できます。これで、Joe が問題を発見した場合、故障している機器をスキャンして、必要なすべての機器情報を含む IT サポートのインシデントを自動的にオープンできます。

ソリューションにフィールド技術者が必要な場合、IT サポート担当者はボタンをクリックすることで、修理タスクとサポートインシデントからの必要な情報を含むフィールドサービス作業指示書を開

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

くことができます。 フィールドサービス管理 (FSM) は、店舗に最も近い技術者で、対応可能性があり、タスクに必要なスキルを持っている技術者にタスクを自動的にルーティングします。技術者が現場への出張を開始すると、システムは技術者の到着予定時刻を自動的に Joe に通知します。

技術者は、を使用して モバイルエージェント 、問題、提案された解決策、および予防メンテナンスに関する情報を確認できます。問題を修正し、新しい問題が機器に影響を与えないように予防メンテナンスを実行した後、技術者は作業をデジタルで文書化し、作業指示書をクローズできます。

フィールドサービス管理 (FSM) は、使用された部品、雑費、完了までの時間などの追跡情報を共有プラットフォームに自動的に記録し、ITサポートと フィールドサービス チームの両方がレポートと分析にデータを含めることができるようにします。ITサポートと フィールドサービス システム全体のデータ品質が向上したことで、技術者は問題をより迅速に解決できるようになり、メンテナンスのスケジュール設定はコストのかかるシステムのダウンタイムを防ぐのに役立ちました。システムのパフォーマンスが向上するにつれて、Joe の店舗の売上は向上し、顧客満足度も向上しました。

主なメリット

- 資産、技術者の場所、ステータスの可視性を向上させて、パフォーマンスと生産性を向上させる
- 文書化時間の短縮によるサービスコストの最小化
- 解決までの時間を短縮して顧客の期待に応える

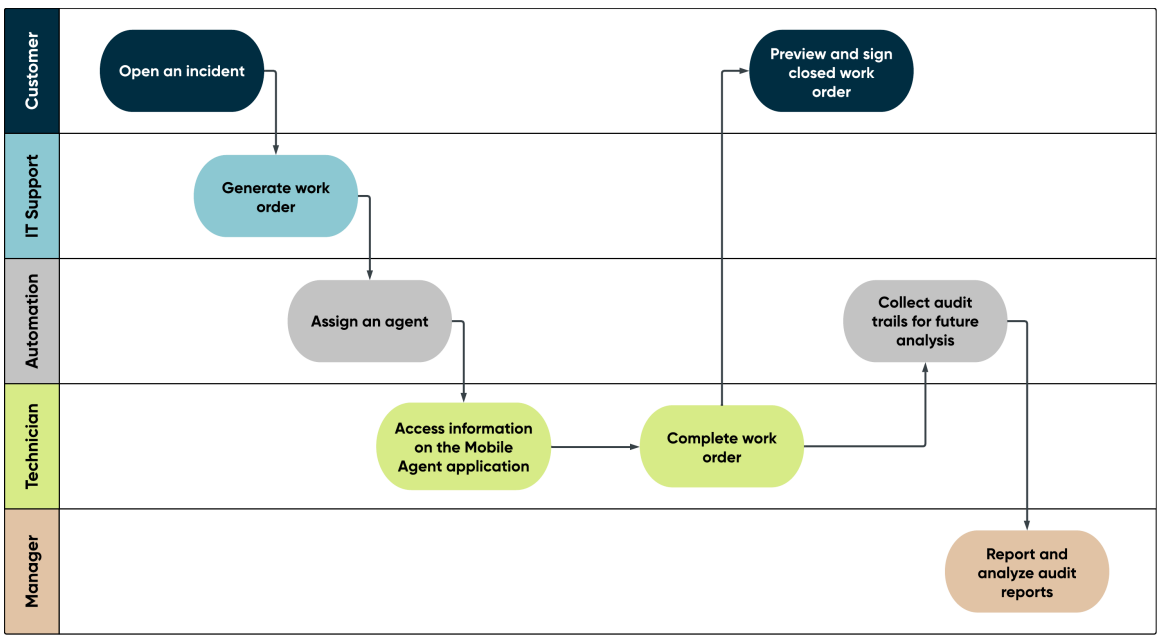
ロール

- 顧客
- フィールドサービス エージェント
- IT Service Management エージェント

製品

- フィールドサービス管理 (FSM)
- IT Service Management

フィールドサービス **IT** ワークフロー図



自動翻訳

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

IT フィールドサービス ワークフローステップ

次の表に、IT フィールドサービス ワークフローの手順を示します。

IT インシデント解決と作業指示プロセスのワークフローステップ

ステップ	説明
1. オープンインシデント	店舗では、POS(Point of Sale)システムでカードの読み取りに問題が発生しています。店長は問題を特定し、を使用して モバイルエージェント PoS システムのバーコードをスキャンします。これにより、インシデントが自動的に作成されて入力され、ストアのサポートサービスデスクに割り当てられます。
2. 作業指示の生成	サポートチームはインシデントをトリアージし、ソフトウェアまたはハードウェアのどちらの修正が必要かを判断します。この場合、PoS システムにはソフトウェアのアップグレードが必要なため、店舗サポートサービスデスクはインシデントから優先度の高い作業指示書を 1 回のクリックで直接開くことができます。
3. 技術者をアサインする	作業指示は、内部または外部のサードパーティチームにアサインできます。この場合、作業指示は自動的に社内の技術者にアサインされます。技術者にアサインが通知され、タスクが受諾され、店舗への移動が開始されます。店長には、技術者の到着予定時刻が通知されます。
4.包括的なチェック	モバイルエージェント を使用すると、技術者は PoS システムとその履歴(検査、過去の修正など)に関するすべての情報、および問題の解決に役立つ関連するナレッジベース記事にアクセスできます。技術者はPoSシステムの徹底的なメンテナンスを行うため、将来の問題や出張費の削減に役立ちます。
5. 作業指示書の完了	技術者は作業を完了すると、作業工数を文書化し、メモを取り、作業指示書を閉じます。その後、店長はデジタル署名を行い、作業指示書が完了したことを確認します。この送信により、インシデントが自動的に更新されます。
6. 監査証跡の追跡と提供	完了したすべてのタスク、使用および返品された部品、雑費、および作業にかかった時間の PDF サマリーが自動的に作成され、作業指示書に添付されます。すべてのデータは、将来の傾向分析、レポート、および監査のために 1 つのプラットフォームで追跡されます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の構成

フィールドサービス管理 (FSM)さまざまなタイプのワークフローを作成するように設定します。管理者は、作業指示タスクを技術者にフィールドサービスアサインするプロセスを自動化するように構成できますフィールドサービス管理 (FSM)。

関連情報

- フィールドサービス管理 (FSM) の詳細
- 他のアプリケーションとの フィールドサービス管理 (FSM) のデータ連携
- Field Service Management の参照

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 (FSM) 実装の計画立案

実装作業を開始する前に、時間をかけて実装を計画し、パッケージとライセンスについて理解しフィールドサービス管理 (FSM) 、実装する機能に関するトレーニングを受けてください。

計画リソース

効率的に実装し、から フィールドサービス管理 (FSM)長期的な価値を得るには、強力な基盤が必要です。まず、KPI を含むビジョンと価値を文書化します。ガバナンスやOCMなどの重要な計画および管理プロセスをスキップしないでください。適切な人材と経営陣の強力な後援を得て、これらの取り組みをサポートします。

安全で効果的なアップグレードの計画についての詳細は、 Field Service Management 準備状況ワークブック および 計画およびベストプラクティス ガイドを参照してください。

パッケージとライセンス

Field Service Management パッケージとライセンスの詳細については、「資格付与:Field Service Management」ページ を参照してください。

トレーニング情報

次のオンデマンドトレーニングは、 で フィールドサービス管理 (FSM)利用できます。これらのコースでは、クラスを開始する前に ServiceNow University アカウントにログインする必要があります。

Field Service Management (FSM) Fundamentals - ServiceNow Field Service Management アプリケーションとモジュールについて学習します。

動的スケジューリングの要点 - 定義されたアサイン基準に基づいて作業指示タスクを自動アサインするように動的スケジューリングを構成する方法について説明します。

動的スケジューリングの実装 - 動的スケジューリングの実装を使用して、固有の自動アサイン要件を満たすように動的スケジューリング機能を構成する方法について学習します。

Field Service Management (FSM) Implementation (オンデマンド) - ServiceNow Field Service Management アプリケーションと関連機能の実装を迅速化するための実践的なスキルを学びます。そのほとんどは、ローコードまたはノーコードのアプローチを使用して設定できます。

Field Service Part Sourcing and Transfer Fundamentals - Field Service Part Sourcing and Transfer Fundamentals (フィールドサービス部品の調達と転送の基礎) - Field Service Part Sourcing and Transfer Fundamentals (フィールドサービス部品の調達と転送の基礎) で、プロセスに関与するさまざまなペルソナが果たす役割とともに、フィールドサービス部品の調達と転送プロセスについて学習します。

Schedule Optimization Essentials - ServiceNow Field Service Management のマススケジュール最適化

Field Service Contractor Management Essentials - ServiceNow Field Service Contractor Management アプリケーションの実装および管理方法について学習します。

Field Service Mobile の使用開始 - フィールドサービスエージェントの視点から Now Agent モバイルアプリケーションを探索します。

オンデマンドでの Field Service Management (FSM) 実装向け Now Assist - Now Assist for Field Service Management (FSM) の実装方法について学習します。

自動翻訳

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

はじめに

で ServiceNow® フィールドサービス管理 (FSM)運用を最適化するためのシステムの構成を開始します。

管理者は、ドメイン分離、拡張ポイント、グローバルドメイン構成、アクティベーション手順、および追加のプラグインを通じて探索を開始します。これらはそれぞれ、FSM システムの構成と最適化の極めて重要な側面を表しています。以下は構成の フィールドサービス管理 (FSM) 基本的な側面であり、各リンクから重要な技術概念にアクセスできます。

ドメイン分離と フィールドサービス管理 **(FSM)**

ドメイン分離は、データと構成を論理的にセグメント化することで、構造化された効率的な方法で、複雑な多層組織の環境を管理できるようにします。これにより、ユーザーは自分のドメインに関連するデータにのみアクセスできるようになり、セキュリティと効率が向上します。

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、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

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

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

概要

ドメイン分離では、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。Field Service Management アプリケーションでは、会社エンティティを使用してドメイン分離を促進できます。各会社にドメインをアサインすると、会社に対して作成されたすべての作業指示書とタスクが会社のドメイン内で作成されます。ディスパッチャーやアサイン先グループ、部品要件、転送オーダーなど、作業指示書に関連するその他のエンティティやタスクは、会社および作業指示書ドメインによって推進されます。

フィールドサービス管理 **(FSM)**におけるドメイン分離の仕組み

の フィールドサービス管理 (FSM) ドメイン分離では、会社エンティティを使用してドメイン構造を推進します。ドメイン分離を使用するには、すべての会社をドメインに割り当てる必要があります。

ドメイン分離インスタンスで使用する フィールドサービス管理 (FSM) 場合、[**Company**] フィールドは [Work Order] フォームの必須フィールドです。会社の作業指示書を作成すると、作業指示書は会社のドメインで作成されます。作業指示書に対して作成されたタスクは、会社のドメインにも作成されます。

ドメイン分離インスタンスで Customer Service Management とのデータ連携を使用する場合 フィールドサービス管理 (FSM) 、[アカウント] フィールドは [作業指示] フォームの必須フィール

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

自動翻訳

ドです。カスタマーサービスケースからアカウントの作業指示書を作成すると、作業指示書はアカウントドメインに作成されます。作業指示に対して作成されたタスクは、作業指示と同じドメインに作成されます。作業指示書のドメインが変更されると、作業指示書タスクのドメインも更新されます。

作業指示書の会社またはアカウントを変更すると、作業指示書および作業指示書タスクのドメインも変更されます。他の関連エンティティのドメインは自動的には更新されません。会社またはアカウントは、作業指示書が認定されるまで変更できます。

注:
フィールドサービス管理 (FSM) はアプリケーションレベルで構成され、ドメイン固有の構成はサポートされていません。たとえば、タスクのアサイン方法として [動的スケジューリングを使用] を選択した場合、このメソッドを使用してすべてのドメインでタスクがアサインされます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのドメイン分離の設定

の フィールドサービス管理 (FSM)ドメイン分離を設定するには、ServiceNow, Inc. にお問い合わせください。

インシデント、問題、または変更から作成された作業指示

インシデント、問題、または変更要求から作成された作業指示書では、次の処理が行われます。

- 作業指示書の会社は、元のレコードから継承されます。
- 作業指示のドメインは会社から継承されます。
- 元のレコードに会社が含まれていなくても、[**Company**] フィールドは [Work Order] フォームの必須フィールドです。

グループ

認定、ディスパッチャー、およびアサイン先グループは、作業指示と作業指示タスクのドメインに基づいてフィルタリングされます。グループドメインは、作業指示書または作業指示書タスクドメインと一致する必要があります。

部品プロセス

資産の調達と使用を含む部品プロセスもドメイン分離されています。

- 部品要件は、作業指示ドメインで作成されます。
- 部品要件に対して作成された転送オーダーと転送オーダーラインは、部品要件のドメインに作成されます。
- 部品を調達する場合、以下を使用できます。
  - 資産は、部品要件ドメインに基づいて作業指示書または作業指示書タスクで使用できます。
  - 資産は、部品要件ドメインに基づいて利用できます。
  - ストックルームは、利用可能な資産に基づいて利用可能です。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

Field Service Management の拡張ポイント

Field Service の拡張ポイントの柔軟性を確認し、実装の機能を フィールドサービス管理 (FSM) カスタマイズおよび拡張できるようにします。主要な拡張ポイントと、それらを活用して独自のビジネスニーズに合わせてカスタマイズ フィールドサービス管理 (FSM) する方法を理解します。

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

自動翻訳

アプリケーションナビゲーターで、「 sys_extension_point.list 」と入力して **Enter** キーを押し、Field Service Management アプリケーションで使用される拡張ポイントを表示します。

各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が実行されます。

イベントタイプスケジュールエントリーの拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
AgentEventUtil	イベントタイプスケジュールエントリーのロジックをカスタマイズします。
AgentScheduleUtil	イベントの休暇スパンを計算するためのロジックをカスタマイズします。

予約の拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingAvailabilityExtPoint	ロジックをカスタマイズして、予約可能な予約期間を決定します。
sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingDaoExtPoint	予約レコードの作成または更新に使用するロジックをカスタマイズします。
sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingImplExtPoint	予約が作成される前に予約データを検証するようにロジックをカスタマイズします。
sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingUtilExtPoint	ロジックをカスタマイズして、予約レコードを作成および更新するために使用される予約データのパラメーターマップを作成します。
sn_apptmnt_booking。AppointmentRescheduleCancelExtPoint	予約をキャンセルまたは再スケジュールできるかどうかを決定するために使用するロジックをカスタマイズします。
sn_apptmnt_booking。AppointmentRESTHelperExtPoint	予約に利用可能な日時のリストを取得するためのロジックをカスタマイズします。

自動翻訳

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

テンプレート管理の拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
sn_fsm_adv_tmp。FSMTemplateMgmntExtPoint	ロジックをカスタマイズして、作業指示書テンプレートでソーステーブルの情報を作業指示書の適切なフィールドにマッピングできるようにします。
sn_fsm_adv_tmp。FSMTableMapSourceIdentifier	ロジックをカスタマイズして作業指示のソースを特定します。

ジオフェンシングの半径と距離の拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
OnsiteGeofenceConfig	作業指示タスクの [ジオフェンス半径] フィールドと [ジオフェンスユニット] フィールドのデフォルト値を定義できます。

ヒートマップの色のグラデーションの拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
ヒートマップ グラデーション(sn_cmn_mo。HeatmapGradient) です。	ヒートマップの色のグラデーションを定義できます。

テリトリー重要業績評価指標 **(KPI)** の拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
TerritoryIndicators(sn_fsm_tp.TerritoryIndicators) です。	テリトリのパフォーマンスを分析するための重要業績評価指標 (KPI) を定義できます。構成されたインジケーターは、フィールドサービステリトリー計画コンソールのコンテキストサイドパネルに表示されます。

関連情報

- 拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する
- サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用
- サーバー側 UI マクロの UI 拡張ポイントの使用
- クライアント側 UI スクリプティングのクライアント拡張ポイントの使用

自動翻訳

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

Field Service Management の有効化

(field_service_management) は フィールドサービス管理 (FSM) 別のサブスクリプションとして利用できます。このプラグインは、関連プラグインがまだ有効でない場合は、有効にします。をアクティブ化した後 フィールドサービス管理 (FSM) で、デモデータを提供し、さまざまな機能を有効にする追加のプラグインを有効に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
Field Service Management activates プラグインは、いくつかの関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

詳細については、「Field Service Management とともにインストールされるプラグイン」を参照してください。

手順

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

   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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

関連情報

Field Service Management とともにインストールされるコンポーネント

フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン

Field Service Management とともにインストールされるプラグイン

Field Service Management プラグインは、次のプラグインを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)。

Field Service Management とともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	プラグイン	説明
Automatic Assignment	com.snc.automatic_assignment	指定された基準に基づいてエージェントにタスクを自動的にアサインします。
フィールドサービス モバイル	com.sn_fsm_mobile	iOS または Android モバイルデバイス上のフィールドサービスモバイルコンポーネントを管理します。フィールドサービスエージェントとディスパッチャは、オンラインまたはオフラインモードのモバイルデバイスで、作業指示タスクの実

自動翻訳

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

Field Service Management とともにインストールされるプラグイン (続く)

プラグイン名	プラグイン	説明
		行、資産管理、作業指示タスクのクローズが可能です。
FSM Agent Workspace (廃止)	com.snc.agent_workspace.fsm	ユーザーが 作業指示書およびタスクをエージェントワークスペース内で管理できるようにします。このプラグインは Vancouver リリースで廃止されました。
フィールドサービス管理 (FSM) デモ データ	com.snc.work_management.demo	医療および電気通信ドメインをカバーするアプリケーションのデモデータ フィールドサービス管理 (FSM) を追加します。 **注:** このプラグインをインストールすると、新しい構成アイテムテーブルと関係がデータベースに追加されます。
フィールドサービス –アンケート	com.snc.wm_questionnaire	作業指示書または作業指示タスクのアンケートを作成します。
Field Service Management モバイル (廃止)	com.snc.work_management.m	フィールドサービスのクラシックモバイルコンポーネントを管理します。エージェントおよびディスパッチャーは、デバイスがオンラインのときはディスパッチマップを使用してフィールドサービスタスクを管理でき、デバイスがインターネットに接続されていないときは読み取り専用タスクにアクセスできます。このプラグインは廃止されました。
フィールドサービス マップ (廃止)	com.snc.fsm_map	エージェント、タスク、およびエージェントルートを表示するフィールドサービスマップ。
Central Dispatch (廃止)	com.snc.central_dispatch	ログインしたディスパッチャーのエージェントに視覚的にタスクを割り当てることができます。Field Service Management や Facilities Service Management など、他のサービス関連プラグインの動作を許可するために使用されるコア Service Management アイテムをインストールします。
時間記録コア	com.snc.wm_time_recording	Customer Service Management と Field Service Management のタイムカードと時間記録機能を有効にします。
Time Recording for Field Service	com.snc.time_recording_fsm	Time Card Management および Cost Management アプリケーションの機能をフィールドサービス管理 (FSM) にまで拡大します。
フィールドサービス – 署名パッド	com.snc.wo_signature_pad	クローズされた作業指示書の顧客の署名をキャプチャします。完了した作業のサ

自動翻訳

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

Field Service Management とともにインストールされるプラグイン (続く)

プラグイン名	プラグイン	説明
		マリーと顧客の名前と署名を含む作業指示書の PDF を作成します。
ブラックアウトおよびメンテナンススケジューリング	com.snc.blackout_maintenance_scheduling	ブラックアウトおよびメンテナンススケジュールのセットアップと構成。
動的スケジューリング	com.snc.dynamic_scheduling	Service Management アプリケーションの動的スケジューリングを有効にし、一括タスク推奨と間隔ベースの自動アサインをサポートします。
フィールドサービス管理 (FSM) CMS ポータル	com.snc.work_management_cms	Field Service Management およびその他の Service Management アプリケーションを単一の CMS ページから起動できます。このプラグインは廃止される予定です。
フィールドサービス管理 (FSM) 位置情報管理のデモデータ	com.snc.work_management_geolocation_demo	フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの位置情報管理機能を有効にします。

フィールドサービス管理 **(FSM)**の追加プラグイン

フィールドサービス管理 (FSM)を有効にすると、デモデータを提供し、さまざまな機能を有効にする追加のプラグインを有効にできます。

以下の追加プラグインを有効化するには、admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインを有効化する」を参照してください。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明

プラグイン名	プラグイン	説明
を使用したカスタマーサービス フィールドサービス管理 (FSM)	com.snc.csm_fsm_integration	このプラグインは、Customer Service Management フィールドサービス管理 (FSM) とアプリケーション間のデータ連携を提供します。顧客およびコンシューマーは、カスタマーサービスポータルと Consumer Service Portal からケースに関連する作業指示を表示できます。フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、ユーザーは、作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を表示できます。
Performance Analytics - コンテンツパック - フィールドサービス管理 (FSM)	com.snc.work_management_pa	の Performance Analytics を有効にします フィールドサービス管理 (FSM)。本番インスタンスでこのプラグインを有効化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン名	プラグイン	説明
		詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。 **注:** Performance Analytics がインストールされている場合、Field Service Management Performance Analytics プラグイン (com.snc.work_management_pa) はプラグインの一部として フィールドサービス管理 (FSM) 自動的に有効になります。
フィールドサービス と Project Management	com.snc.wm_ppm	Field Services と Project Management の統合。このプラグインは Project Management アプリケーションをアクティブ化するため、追加のライセンスが必要になる場合があります。
フィールドサービス と Project Management のデモデータを含む	com.snc.wm_ppm_demo	Field Services Integration with Project Management のデモプラグイン。
フィールドサービス サービスの場所あり	com.snc.fsm_service_locations	保存された場所の中に希望の場所が存在しない場合に、ユーザーが WO/WOT から新しいサービスの場所を作成できるようにします。
フィールドサービス管理 (FSM) - カスタマーエクスペリエンス	com.snc.fsm_customer_experience	顧客が SMS 通知を受信して作業指示タスクのステータスを把握し、エージェントが顧客の場所に移動し始めたときにその場所を追跡できるようにします。
フィールドサービス - 請負会社管理	com.snc.fsm_contractor_management	契約社員管理ポータルでサードパーティの人員運用をサポートできるようにします。このプラグインは、Field Service Management プラグインと Service Contractor Base プラグインをアクティブ化します。
フィールドサービス管理 (FSM)用の Predictive Intelligence	com.snc.fsm_ml	顧客が機械学習アルゴリズムを活用してさまざまな機能を利用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有効化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン名	プラグイン	説明
		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 キャパシティおよび予約の管理	com.snc.fsm_capacity_management	グループおよびフィールドエージェントのタスクキャパシティを管理する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインを有効化するには、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。
sn-fsm-components	com.sn_fsm_components	[UIB Central Dispatch] ページで使用する FSM カスタムコンポーネントを保存するリポジトリ
フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能なディスパッチャーワークスペース	com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace	FSM 構成可能ワークスペースでディスパッチャーフローをサポートするための FSM コンポーネントとページを提供します。
フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能ワークスペース	com.snc.uib.fsm_agent_workspace	FSM 構成可能ワークスペース上の FSM をサポートするための FSM コンポーネント、リスト、およびフォームを提供します。
フィールドサービス 仮想エージェント 会話	com.sn_fsm.virtualagent	エージェントが Now Agent モバイルアプリケーションを介してやり取り仮想エージェントすることで、作業関連のクエリーに対する迅速な回答を得られるようにフィールドサービスします
フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議の統合	com.snc.fsm_vci	エージェントが フィールドサービス 、オフィスやデスクトップコンピューターから離れているときに、顧客にタイムリーなサポートを提供できるようにします。
フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理	com.snc.fsm_access_hours	フィールドサービス管理者は、タスクで定義されたアクセス時間に基づいて作業指示タスクをスケジュールできます。
フィールドサービス 複数日のタスクスケジューリング	com.snc.fsm_multiday_tasks	フィールドサービス管理 (FSM)ディスパッチャーは、複数のスケジュールエントリにまたがる作業指示書タスクを、タスク期間を通じて利用可能な場合、定義された作業時間内に

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン名	プラグイン	説明
		エージェントまたはクルーにアサインできます。
フィールドサービス管理 (FSM) インテリジェントタスク推奨	com.snc.fsm_task_recommendations	エージェントのスケジュールを満たすタスクを推奨することで、エージェントの使用率を向上させます。
フィールドサービス クルーオペレーション	com.snc.fsm_crew_scheduling	組織が同じリソースセットを異なるタスクに繰り返し割り当てることができるようにします。
フィールドサービス テリトリー計画	com.snc.fsm_territory_planning	作業指示書または作業指示書タスクのスケジューリングを改善するために、作業指示書またはタスクに最も一致するテリトリーをフィルタリングします。
フィールドサービス 高度な部品調達	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing	エージェントが複数の部品を要求して調達できるようにします フィールドサービス 。エージェントは、ピアによって部品要求が発生すると、モバイル通知を受信できます。 **注:** このプラグインは、テーブル、ビジネスルール、スクリプトなどのいくつかのシステムコンポーネントをインストールします。詳細については、「Advanced Part Sourcing コンポーネント」を参照してください。
のテンプレート管理 フィールドサービス管理 (FSM)	com.snc.fsm_template_management	作業指示テンプレートの詳細設定を有効にして、作業指示の情報を動的にフェッチし、作業指示のタスクを個別に作成できるようにします。
カスタマーサービスインストールベース管理	com.snc.install_base	カスタマーサービスエージェントが、問題を適切な製品またはその製品のインスタンスまで簡単に追跡できるようにします。インタラクションやケースなどのアップストリームエンティティを、作業指示書や作業指示タスクなどのダウンストリームエンティティに関連付けます。
FSM 用 Process Mining コンテンツパック	com.snc.fsm_process_optimization	Process Mining for Field Service Management は、監

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン名	プラグイン	説明
		査記録の作業指示タスクデータからビジネスプロセスフローを作成し、プロセスオーナーが詳細な分析を実行し、プロセスのインサイトを発見してビジネスの成果を改善できるようにします。
Agent Schedule	com.snc.agent_schedule	カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、作業スケジュールとアサインを確認し、会議や予約などの個人イベントを追加することができます。
アポイントメントの予約	com.snc.appointment_booking	予約機能のセットアップと構成を有効にします。
アサインワークベンチ	com.snc.assignment_workbench	ワークベンチを使用すると、個々のエージェントに作業を簡単にアサインして、作業を効率的かつ効果的に行うことができます。
Service Management Core	com.snc.service_management.core	Field Service Management、Facilities Service Management、カスタムアプリクリエーターなど、他のサービス関連プラグインを機能させるコアサービス管理アイテムを追加します。
特別処理メモ	com.sn_shn	ユーザーがレコードに関する重要な情報をすばやく表示できるようにします。

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント

人員の設定

人員の設定には、ユーザー、場所、テリトリー、およびその他の基本データの構成が含まれます。

人員は、管理者、エージェント、クルー、契約社員、ディスパッチャー、認定者、およびマネージャーで構成されます。ユーザーが Field Service Management (FSM) アプリケーション内でマップを表示できるようにするため、Google Maps API キーを設定する必要があります。場所とテリトリーは、ユーザーまたはグループが担当する特定の領域を定義し、効率的なタスクのアサインとリソースの割り当てを可能にします。場所とテリトリーを効果的に設定することで、人員の運用が最適化され、生産性が向上します。

Google Maps API キーの設定

Google Maps API キーは、で フィールドサービス管理 (FSM)Google Maps Platform が提供する機能にアクセスして利用するために不可欠です。

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

自動翻訳

Google Maps API は、移動時間と距離の見積もりに Google のルートデータを使用します。管理者は、FSM 機能の Google Maps API キーを設定できます。マップの使用を制御し、コストを効果的に管理するには、アカウントの使用制限を有効にして、制限に達したときに API をオフにします。

Google Maps API キーが既に設定されている場合は、Google マップ> [すべての>システムプロパティ] に移動して API キーを入力します。Google Maps API for Business を使用するための Google Maps API キーまたはクライアント ID を設定するには、「Google Maps API の設定」を参照してください。

の Google マップ構成 フィールドサービス管理 (FSM)

Google は、Google マップを有効にするための API ライセンスを割り当てます。位置情報管理を使用する FSM では、クライアントとサーバーに 2 つの API キーを設定する必要があります。次の表を使用して、Google Maps API と FSM 機能を一致させてください。

FSM 機能マトリクス

FSM 機能	説明	対応する Google Maps API
位置情報管理	自動ルーティングまたは自動ディスパッチ機能では、正確な予定移動時間を計算するために、このライセンスまたは JavaScript API キーが必要です。これらの値がないと、正確な移動時間を計算できないため、代わりに概算または固定時間が使用されます。	ジオコーディング API
マップページ	マップページには、指定した場所データに基づいて Google マップページに ServiceNow データがグラフィカルに表示されます。	Maps Javascript API
ルートの最適化	フィールドサービスエージェントは、特定の日に自分にアサインされたタスクに対して最適化されたルートを表示できます。フィールドサービスディスパッチャーは、アサイン先グループのメンバーにアサインされたタスクの最適化ルートを表示できます。フィールドサービスマネージャーは、管理するグループのメンバーにアサインされたタスクの最適化ルートを表示できます。	距離マトリクス API
ルートを表示	フィールドサービスエージェントは、その日のルートや顧客が目にする地図を表示して、自宅に向かう技術者を追跡できます。	方向 API

クライアントとサーバーの API キーの詳細については、次を参照してください。 https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0781917

自動翻訳

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

の Google マップのシステムプロパティ フィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービス管理 (FSM) ユーザーが地図を表示し、位置情報機能を適切に操作するには、Google マップの設定が必要です。次の表を使用して、FSM 機能とプロパティナビゲーションを照合し、Google マップで推定移動時間と距離を計算できるようにします。

FSM の Google マップ構成のシステムプロパティ

FSM 機能	プロパティ	説明
ルートの最適化	ルートの最適化	その日のエージェントタスクルートをできるだけ効率的に並べ替えます。 • タイプ:選択 • デフォルト値:直線 • 場所： すべて > フィールドサービス > 管理 > プロパティ > 予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ
動的スケジューリング	距離計算方法	タスクを自動でアサインし、条件の変化に適応するだけでなく、例外ケースにのみ焦点を当てる必要があります。 • タイプ:選択 • デフォルト値:直線 • 場所： すべて > フィールドサービス > 動的スケジューリングの管理 > プロパティ > 動的スケジューリングのプロパティ
ラストワンマイル	エージェントの予定到着時間の計算	エージェントの場所がタスクの場所から離れている距離を表示し、推定到着時間を計算します。 • タイプ:選択 • デフォルト値:Google Maps API • 場所： すべて > フィールドサービス > 管理 > プロパティ > 予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ

ユーザーの構成

ユーザーとは、組織のメンバー フィールドサービス であり、インスタンスにアクセスできる個人です。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

- ガイド付き設定を使用して既存のユーザーをインポートできます。
- ユーザー管理機能を使用して *Now Platform* ユーザーを作成できます。
  詳細については、「ユーザーの作成」を参照してください。

> **注:**
>
> 可能な場合は、個々のユーザーではなくユーザーグループにロールをアサインして、ユーザー管理を簡素化します。各タイプのユーザーに必要なすべてのロールを含むユーザーグループを作成し、そのグループにユーザーを割り当てます。ユーザーは、ユーザーグループにアサインされたすべてのロールを継承します。詳細については、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。Field Service Management のユーザグループの詳細については、 ユーザー・グループの設定フィールドサービス

ユーザー・グループの設定フィールドサービス

フィールドサービス管理 (FSM) グループは、特定のタスクを実行する一連のユーザーまたはエージェントで構成されます。フィールドサービスグループを効率的に構成することで、適切なスキルとリソースを適切なタスクに合わせることができます。

ユーザーグループには、さまざまな機能を提供するいくつかのタイプがあります。最も一般的なタイプには、エージェントとディスパッチャーのユーザーグループが含まれます。これらのユーザーグループは、フィールドサービスエージェントのタスクと責任を整理および管理するために不可欠です。

さらに、イニシエーター、マネージャー、テリトリー計画者などのユーザーグループを含む、特定のニーズに基づいてオプションのグループタイプを作成できます。たとえば、認定者のユーザーグループを作成して、作業指示書をレビューおよび承認するための追加の認定ステップを実装できます。これらのグループを設定することで、各グループに適切なロールとユーザーをアサインできます。グループにアサインされたロールは、そのグループ内のユーザーによって自動的に継承されるため、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。フィールドサービスロールの詳細については、「」を参照してください Field Service Management とともにインストールされるロール。

場所は、フィールドサービスユーザーグループを構成する上でも重要な役割を果たします。これにより、認定者、ディスパッチャー、およびエージェントは、アサインされた場所とグループに適したタスクのみに従事できるようになります。

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。

ユーザーグループの設定例。

自動翻訳

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

ユーザーグループのセットアップ

ユーザー	所在地	ユーザーグループ	ユーザーグループロール	グループリレーションシップ
エージェント 1	San Diego	SD エージェント	wm_agent	SD ディスパッチャーから作業指示タスクを受領
エージェント 2	ロサンゼルス	LA エージェント	wm_agent	LA ディスパッチャーから作業指示タスクを受け取る
エージェント 3	サンノゼ	SJ エージェント	wm_agent	SJ ディスパッチャーから作業指示タスクを受け取る
エージェント 4	サンフランシスコ	SF エージェント	wm_agent	SF ディスパッチャーから作業指示タスクを受け取る
ディスパッチャー 1	San Diego	SD ディスパッチャー	wm_dispatcher	作業指示タスクを SD エージェントにアサインする
ディスパッチャー 2	ロサンゼルス	LA ディスパッチャー	wm_dispatcher	作業指示タスクを LA エージェントにアサインする
ディスパッチャー 3	サンノゼ	SJ ディスパッチャー	wm_dispatcher	作業指示タスクを SJ エージェントにアサインする
ディスパッチャー 4	サンフランシスコ	SF ディスパッチャー	wm_dispatcher	作業指示タスクを SF エージェントにアサインする
修飾子 1	サンノゼ サンフランシスコ	NorCal 予選	wm_qualifier	SJ および SF ディスパッチャーが SJ および SF エージェントにアサインする作業指示タスクを認定
修飾子 2	San Diego ロサンゼルス	SoCal予選	wm_qualifier	SD および LA のディスパッチャーが SD および LA のエージェントにアサインする作業指示書タスクを認定

エージェントのユーザーグループの設定

特定の場所に向けてディスパッチされたタスクを実行するエージェントのユーザーグループを、アサインされたタスクの作業に必要な部品とスキルとともに設定します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > グループ管理 > 作業グループ.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームで、ユーザーグループの名前を入力します。
4. 右クリックして保存します。
5. 次のタブを使用して、エージェントユーザーグループに情報を追加します。

オプション	説明
ロール	利用可能なロールのリストから 1 つ以上のロールをユーザーグループにアサインします。 ロールとロールのユーザ グループへの割り当ての詳細については、「」およびAssign a role to a group を参照してくださいField Service Management とともにインストールされるロール。
グループメンバー	対応可能なエージェントのリストから 1 人以上のエージェントをユーザーグループにアサインします。 グループ・メンバーの割り当ての詳細については、「」を参照してください Add a user to a group 。
グループ	子ユーザーグループを作成します。
スキル	利用可能なスキルのリストから 1 つ以上のスキルをユーザーグループにアサインします。 スキルの割り当ての詳細については、「」を参照してください フィールドサービスとカスタマーサービスのスキルの管理。
担当場所	場所のリストから 1 つ以上の場所をユーザーグループにアサインします。 グループへの場所の割り当ての詳細については、「」を参照してください グループに場所をアサインする。
担当ディスパッチグループ	ディスパッチグループが作成されている場合は、1つ以上のディスパッチグループをエージェントユーザーグループにアサインします。

自動翻訳

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

オプション	説明
製品モデル	グループで使用する機器を割り当てます。

6. **[Update** (更新)] をクリックします。

修飾子のユーザーグループの設定

作業指示書をレビューおよび認定するオプションのユーザーグループを作成し、作業指示書タスクにタスクの完了に必要なすべての情報が含まれていることを確認します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
ワークフローでタスクを手動で検証して、アサインに十分な情報が含まれていることを確認する必要がある場合は、修飾子ユーザーグループを作成します。認定者ユーザーグループのメンバーは、作業指示タスクをレビューして認定し、タスクの完了に必要なすべての情報が含まれていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > グループ管理 > 修飾子グループ.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
4. 右クリックして保存します。
5. 次のタブを使用して、エージェントユーザーグループに情報を追加します。

オプション	説明
ロール	利用可能なロールのリストから 1 つ以上のロールをユーザーグループにアサインします。 ロールとロールのユーザ グループへの割り当ての詳細については、「」およびAssign a role to a group を参照してくださいField Service Management とともにインストールされるロール。
グループメンバー	使用可能な修飾子のリストから 1 つ以上の修飾子をユーザーグループにアサインします。 グループ・メンバーの割り当ての詳細については、「」を参照してください Add a user to a group 。
グループ	子ユーザーグループを作成します。
担当場所	場所のリストから 1 つ以上の場所を修飾子ユーザーグループにアサインします。

自動翻訳

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

オプション	説明
	グループへの場所の割り当ての詳細については、「」を参照してください グループに場所をアサインする。

6. **[Update** (更新)] をクリックします。

ディスパッチャーのユーザーグループの設定

特定の領域のニーズを満たすために、ディスパッチャーユーザーグループを設定してタスクをエージェントユーザーグループにディスパッチします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > グループ管理 > ディスパッチグループ.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
4. 右クリックして保存します。
5. 次のタブを使用して、エージェントユーザーグループに情報を追加します。
   フィールドサービスロールの詳細については、「」を参照してください Field Service Management とともにインストールされるロール。

オプション	説明
ロール	利用可能なロールのリストから 1 つ以上のロールをユーザーグループにアサインします。 ロールとロールのユーザ グループへの割り当ての詳細については、「」およびAssign a role to a group を参照してくださいField Service Management とともにインストールされるロール。
グループメンバー	利用可能なディスパッチャーのリストから 1 人以上のディスパッチャーをユーザーグループにアサインします。 グループ メンバーの割り当ての詳細については、「 グループにユーザーを追加する 」を参照してください。
グループ	子ユーザーグループを作成します。
担当場所	場所のリストから 1 つ以上の場所をディスパッチャーユーザーグループにアサインします。

自動翻訳

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

オプション	説明
	グループへの場所の割り当ての詳細については、「グループへの場所の割り当て」を参照してください。
対象アサイン先グループ |	1 つ以上のエージェントグループをディスパッチユーザーグループにアサインします。

6. **[Update** (更新)] をクリックします。

追加のユーザーグループ

他のタイプのユーザーグループを設定できます。

フィールドサービス固有のユーザーグループの設定に加えて、マネージャーとイニシエーターのユーザーグループを設定できます。たとえば、イニシエーターユーザーグループを設定して新しい作業指示書を作成したり、問題、インシデント、変更、プロジェクトタスクなどの他のレコードタイプから作業指示書を作成したりできます。その他のタイプのユーザ・グループの設定の詳細については、を参照してください Create a group 。

追加のユーザーグループの例

ユーザー	所在地	ユーザーグループ	ユーザーグループロール	マネージャーとイニシエーターグループの関係
マネージャー 1	San Diego	SD マネージャー	wm_manager	SD イニシエータを管理
マネージャー 2	ロサンゼルス	LA マネージャー	wm_manager	LA イニシエータを管理
イニシエータ 1	San Diego	SD イニシエータ	wm_initiator	SD 認定者の作業指示を作成
イニシエータ 2	ロサンゼルス	LA イニシエーター	wm_initiator	LA 認定者の作業指示書を作成

フィールドサービスとカスタマーサービスのスキルの管理

フィールドサービスマネージャーとカスタマーサービスマネージャーは、スキルの作成または編集、エージェントへのスキルのアサイン、特定のスキルを持つエージェントの表示を行うことができます。

wm_managerロール (Field Service Management) またはsn_customerservice_manager (Customer Service Management) を持つユーザーは、エージェントのスキルを管理できます。

移動先 フィールドサービス > マネージャー > スキルの管理 または カスタマーサービス > スキルの管理 をクリックして [スキルの管理] フォームにアクセスします。このフォームには、マネージャーのアサイン先グループで利用可能なスキルとエージェントのリストが表示されます。

画面の左側にある [すべてのスキル] リストの各スキルには、スキル名と、そのスキルが割り当てられたユーザーの数が含まれています。画面右側のユーザーセクションの各ユーザーは、ユーザーの名前、アサイン先グループ、住所、および現在アサインされているスキルのリストを含むタイルで表されます。

このフォームから、マネージャーは次のことができます。

自動翻訳

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

- [新しいスキル] をクリックし、スキル名と説明を追加して、新しいスキルを作成します。
- 既存のスキルを編集するには、スキル名の左側にある鉛筆アイコンをクリックします。
- [すべてのユーザー] をクリックして、すべてのエージェントを表示します。
- スキル名をクリックすると、特定のスキルがアサインされているエージェントが表示されます。
- 次の方法を使用して、エージェントにスキルを割り当てます。
  - スキルリストでスキルをクリックし、[ユーザーのアサイン/削除] をクリックします。スキルを追加するには、目的のユーザーをクリックします。選択したユーザーのタイルが青色に変わります。スキルを削除するには、スキルが既に割り当てられているユーザーをクリックします。スキルが割り当てられている場合、ユーザーのタイルは青色になります。
  - ユーザーのタイルで、[スキル] ボタンの下矢印をクリックします。目的のスキルのボックスをオンにして、1 人のユーザーに複数のスキルを割り当てます。

デフォルトのスキルには、フィールドサービススキルとカスタマーサービススキルの 2 つがあります。これらは親のスキルです。マネージャーによって作成された他のスキルは、これらの親スキルの下に保存されます。

必須スキル

必須スキル機能を使用して、エージェントおよび技術者がカスタマーサービスケースとフィールドサービスの作業指示書およびタスクを実行するために必要なスキルを特定します。次に、必要なスキルを持つエージェントおよび技術者にケースとタスクをアサインします。

ケース、作業指示書、および作業指示書タスクをアサインする場合、アサインツールは必須スキルを考慮し、これらのスキルを持たないエージェントと技術者を除外し、残りのエージェントをランク付けします。

- 必須スキルを持つエージェントが利用可能な場合は、ケースとタスクがこれらのエージェントにアサインされます。
- 必須スキルを持つエージェントが利用できない場合、ケースとタスクで特定された必須スキル以外の他のスキルを持つエージェントがランク付けされ、アサインされます。

フィールドサービスディスパッチャー (wm_dispatcher)、フィールドサービス技術者 (wm_agent)、カスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager)、カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) は、ケースとタスクのスキルと必須スキルの両方を指定できます。

必須スキルはオプションの機能です。必須スキルは、アサインワークベンチで特定できます。[スキル] リストに加えて、アサインワークベンチには [追加された必須スキル] リストが含まれています。エージェントは、スキルリストで特定されたスキルと一致するスキルの数に基づいて、ワークベンチでランク付けされます。必須スキル機能が使用されている場合、表示されるエージェントは [追加された必須スキル] リストにリストされているスキルによってフィルタリングされた後、他の一致基準によってランク付けされます。

関連情報

アサインワークベンチの使用

必須スキル機能の設定

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションおよびフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで使用するために必須スキル機能を設定します。

必須スキルは、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインおよびフィールドサービス管理 (FSM) プラグインに含まれるオプションの機能です。この機能を目的のアプリケーションで設定するには、以下の手順を使用します。

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

自動翻訳

カスタマーサービス管理 (CSM) の設定

カスタマーサービス管理 (CSM) で使用するために必須スキル機能を設定するには、以下を実行します。

- ケースフォーム：
  - タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルを使用するようにフォームレイアウトを設定します。
  - タスクスキルテーブルで、[必須] フィールドを [**True**] に設定して、タスクを完了するために必須のスキルを特定します。

    注:
    ケースフォームでは、[スキル] フィールドまたはタスクスキルテーブルのいずれかを使用する必要があります。両方は使用できません。

- (オプション) ケースフォームの [スキル] フィールドにデータが入力されている既存のケースでは、[スキルをタスクスキル **M2M** に移行] スクリプトを実行して、このデータをタスクスキルテーブルに移動します。デフォルトでは、この修正スクリプトは、ケース、作業指示書、作業指示書タスクテーブルの既存のエントリーからスキルをタスクスキルテーブルに移行します。詳細については、「スキルのタスクスキルテーブルへの移行」を参照してください。
- アサインワークベンチ を使用している場合は、[一致するスキル] 一致基準を [一致するスキル - 必須スキルサポート] 一致基準に置き換えます。詳細については、「ケースアサインの一致ルール 」を参照してください。

フィールドサービス管理 (FSM) 構成

フィールドサービス管理 (FSM) で使用するために必須スキル機能を設定するには、以下を実行します。

- *work.management.use.mandatory.skills* システムプロパティを有効にします。
- タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルを使用するには、作業指示書フォームと作業指示書タスクフォームを設定します。
- (オプション) 作業指示書フォームおよび作業指示書タスクフォームの [スキル] フィールドにデータが入力されている既存の作業指示書およびタスクでは、[スキルをタスクスキル **M2M** に移行] スクリプトを実行して、このデータをタスクスキルテーブルに移動します。デフォルトでは、この修正スクリプトは、ケース、作業指示、作業指示タスクテーブルの既存のエントリーからスキルをタスクスキルテーブルに移行し、オプションのスキルとして設定します。詳細については、「スキルのタスクスキルテーブルへの移行」を参照してください。
- 動的スケジューリングを使用している場合は、動的スケジューリング構成のタスクフィルターを更新し、[動的スケジューリングの一致するスキル] 一致基準を、[動的スケジューリングの一致する必須スキル] 一致基準に置き換えます。詳細については、「タスクフィルターの作成」を参照してください。

オプションのスキルを設定するには、次に移動します: フィールドサービス > 管理 > 構成で、[アサイン] タブをクリックし、[タスクごとのエージェント自動選択ではスキルを有するエージェントのみを選択] を次のいずれかに設定します。

- すべて：エージェントが、タスク割り当て用のタスクのリストにあるオプションのスキルすべてを持っている必要があることを示します。
- 一部：エージェントが、タスク割り当て用のタスクのリストにあるオプションのスキルを最低 1 つ持っている必要があることを示します。
- なし：エージェントがオプションのスキルのいずれも持っている必要がないことを示します。

自動翻訳

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

必須スキルシステムプロパティ

[スキルをタスクスキル **M2M** に移行] スクリプトは、既存のタスクからタスクスキル [task_m2m_skill] テーブルにスキルを移行します。*skills_management.migration* システムプロパティを使用して、移行に含めるタスクテーブルを設定します。

必須スキル機能によって、次のシステムプロパティを追加します。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

必須スキル機能とともにインストールされるプロパティ

プロパティ名	説明
work.management.use.mandatory.skills	必須スキル機能を有効にし、タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルが作業指示書および作業指示タスクに使用されていることを示します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
skills_management.migration	管理者が [スキルをタスクスキル **M2M** に移行] スクリプトを実行する場合に、タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルに移行するタスクテーブルをリスト表示します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値： wm_task、customerservice_case、wm_order
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	このフィールドが既にタスクスキル [task_m2m_skill] テーブルに移行されているテーブルのリストが含まれています。テーブル名がこのプロパティにリストされている場合、データは移行されており、再度移行されることはありません。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし

スキルをタスクスキルテーブルに移行

[スキル] フィールドからタスクスキルテーブルにデータを移行し、必須スキルサポートを利用して、ケースまたは作業指示書のタスクを実行します。

始める前に
必要なロール：wm_admin、admin

このタスクについて
タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルには、スキルと必須スキルが保存されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、アサインワークベンチは、ケーステーブルの [スキル] フィールドの代わりにタスクスキルテーブルを使用して、タスクアサインの評価基準に基づいてエージェントを表示します。

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

自動翻訳

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、自動アサイン、動的スケジューリング、およびディスパッチャワークスペースを使用して行われる作業指示書タスクアサインは、作業指示書テーブルおよび作業指示書タスクテーブルの [スキル] フィールドではなく、タスクスキルテーブルを使用して、タスクアサインのためのエージェントをアサインします。

手順

1. 次の設定を使用して、システムプロパティを追加します。

2. [タイプ] フィールドで、値を [**true**] に設定します。
3. **[Update** (更新)] をクリックします。
4. 移動先 システム定義 > 修正スクリプト をクリックし、[スキルをタスクスキル **M2M** に移行] 修正スクリプトを実行します。
   スキルが task_m2m_skill テーブルにコピーされます。スキルのコピー元となるテーブルの名前は、*com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables* システムプロパティに追加されます。スクリプトが再度実行されると、スキルが既に移行されているテーブルはすべて無視されます。

場所とテリトリーの構成

テリトリー管理は、地理的な場所によって、サービスコールを実行するのに最適な位置にある個人またはグループを決定します。

テリトリー管理では、一連の地理的な場所を個人またはグループに割り当てることができます。このアサインによりテリトリーが作成されます。テリトリー管理は、すべての場所が親の場所に関連付けられる階層に基づいています。最上位の場所には親の場所がありません。テリトリー管理は、フィールドサービス管理 (FSM) によって 自動的に有効になります。

関連情報

ユーザーへの場所のアサイン

グループに場所をアサインする

場所の追加

場所は、管理者がさまざまなグループを作成し、場所に基づいてそれらのグループにタスクを割り当てるのに役立つ地理的領域を表します。

場所は、距離と移動時間の計算に使用され、タスクのアサインに最も近いエージェントを特定するために使用されます。すべてのフィールドサービス技術者の自宅の場所と、現場の資産の現在の場所を定義します。組織内のフィールドサービスディスパッチャーと技術者が担当する場所を定義します。親子階層でさまざまなレベルの場所を設定できます。場所を個別に追加することも、CSV、XLS、または XML ファイルを使用して一括インポートを実行することもできます。ユーザ グループへのロケーションの追加の詳細については、「」を参照してください グループに場所をアサインする。

の場所 フィールドサービス管理 **(FSM)**

場所は、管理者がさまざまなグループを作成し、場所に基づいてそれらのグループにタスクをアサインするのに役立つ地理的領域を表します。

作業場所

Field Service Management は、作業指示書とタスクを認定し、ディスパッチャーとエージェントをアサインするために、定義された場所に依存しています。アプリケーションの設定の一環として、場所を定義します。これらの場所に基づいて、認定、ディスパッチ、およびアサイン先グループを作成できます。

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

自動翻訳

関連情報

場所とテリトリーの構成

ユーザーへの場所のアサイン

テリトリー管理を使用すると、 フィールドサービス管理管理者はユーザーに場所をアサインできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これにより、特定のユーザーが担当するテリトリーまたは一連の場所が作成されます。この関連付けは、特定の場所で問題を修正できるユーザーをシステムが判断するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > テリトリー > ユーザー.
2. ユーザーレコードを開きます。
3. [対象場所] 関連リストで、次の操作を行います。
   - [編集] をクリックして、既存の場所をユーザーに追加します。
   - [新規] をクリックして、ユーザーに関連付ける新しい場所を作成します。
     ユーザーレベルでのテリトリー管理は自動化には使用されません。

グループに場所をアサインする

テリトリー管理を使用すると、 フィールドサービス管理管理者はユーザーのグループに場所をアサインできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これにより、特定のグループがカバーするテリトリー、または一連の場所が作成されます。この関連付けは、特定の場所で問題を修正できるグループをシステムが判断するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > テリトリー > グループ.
2. グループレコードを開きます。
3. [対象場所] 関連リストで、次の操作を行います。
   - [編集] をクリックして、既存の場所をグループに追加します。
   - [新規] をクリックして、グループに関連付ける新しい場所を作成します。

   注:
   特定の場所をカバーしているグループを判断するために、場所階層がチェックされ、場所に割り当てられているグループがあるかどうかが確認されます。そうでない場合は、階層の上位レベルがチェックされます。

テリトリー計画の構成フィールドサービス

フィールドサービス テリトリー計画では、設定した条件に基づいて、作業指示タスクに最適なテリトリーが特定されます。その後、関連するテリトリーに基づいて、サービスコールを実行するのに最適な位置にある個々のエージェントまたはグループにタスクを割り当てることができます。

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

自動翻訳

テリトリー計画者は、次の手順でテリトリー フィールドサービス管理 (FSM) を構成して使用できます。

- テリトリー計画プラグインをインストールします フィールドサービス 。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」を参照してください。
- 要件に基づいてテリトリーとその地域を作成します フィールドサービス 。詳細については、「区画の作成」を参照してください。
- エージェントまたはクルーをテリトリーに永続的または一時的にアサインして、テリトリー内で作業可能なリソースにタスクをアサインできるようにします。詳細については、「テリトリのリソースの構成」を参照してください。
- フィールドサービス管理 (FSM)テリトリーモデルで、テリトリーとそれに関連するリソース (ディスパッチグループ、アサイン先グループ、認定グループなど) のレコードを保持できるようにします。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。
- テリトリー計画のコンポーネントとプロパティを使用し、要件に基づいてワークフローをカスタマイズします。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画コンソールのプロパティ」を参照してください。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースでのテリトリー計画の設定の詳細については、「」を参照してください フィールドサービス テリトリー計画コンソールの構成。

関連情報

テリトリー計画の使用フィールドサービス

フィールドサービステリトリ Performance Analytics ダッシュボード

フィールドサービス テリトリー計画の有効化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス Territory Planning プラグイン (com.snc.fsm_territory_planning) フィールドサービス管理 (FSM) を有効にできます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するアプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
フィールドサービス テリトリー計画では、テリトリー計画コンソールにアクセスするためにプラグイン (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) をインストールするディスパッチャワークスペース必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス テリトリー計画を有効にすると、フィールドサービス管理 (FSM)テリトリー計画 (com.snc.work_management) プラグインとテリトリー計画 (com.snc.territory_planning) プラグインが有効になります (まだ有効になっていない場合)。

フィールドサービス テリトリー計画とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- スクリプトインクルード
- ビジネスルール
- プロパティ
- クエリルール

詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画のコンポーネント」を参照してください。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Territory Planning プラグイン (com.snc.fsm_territory_planning) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

タスクの結果
Territory Planning プラグインが フィールドサービス 正常に有効になると、デフォルトのテリトリーモデル Field_Service_Territories が [アドオン] タブ内の構成に追加されます フィールドサービス 。

注:
テリトリーを設定した後、テリトリーに基づいて作業指示タスクをスケジュールするには、モデルをアクティブ化 `Field_Service_Territories` する必要があります。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。

区画の作成

地理を作成してテリトリーに割り当て、作業指示タスクに最適なエージェントとクルーを効率的にスケジュールしてアサインします。

テリトリには 3 種類の区画を作成できます。テリトリーを効果的に管理するには、各タイプの重要性を理解することが不可欠です。

- GeoJSON: GeoJSON 地理タイプを使用すると、GeoJSON ファイルをインポートしたり、マップ内の多角形や円などの形状を使用して境界を描画したりできます。これは、地図上でテリトリーを視覚化するのに役立ち、タスクが適切な場所に割り当てられていることを確認するために不可欠であるため、特別です。つまり、作業指示書やタスクが特定の地域に正確に一致していることを確認するマップツールのようなものです。
- 属性の照合: 市区町村、都道府県、国、郵便番号などの特定の特性に基づいて地域を定義します。たとえば、特定の市区町村または特定の郵便番号範囲内のすべてのタスクを含むテリトリーを作成できます。一致属性は、視覚的なマッピングを必要とせずにテリトリーのアウトラインを示すための正確で基準ベースの方法を提供します。
- 複合地域: 異なる地域を 1 つの包括的な地域として結合または統合することで、複合地域を定義します。これにより、複数の小さな区画を組み合わせたエリアを含む大きな区画を作成できます。

GeoJSON geography の作成

GeoJSON 座標をインポートするか、マップ上に形状を直接描画して、GeoJSON ジオグラフィを作成します。

GeoJSON ジオグラフィの作成

GeoJSON タイプの地域を作成します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

このタスクについて
GeoJSON 地理タイプを使用すると、詳細な地理空間情報が外部で利用できるシナリオに対応し、組織は多様な地理データセットを計画プロセスに組み込むことができます。

注:
スケジュールの最適化を使用してタスクを効果的にアサインするには、正確な結果を得るために、一貫した形状 (ポリゴンや円など) を使用し、地理的な重複や交差を避けることをお勧めします。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリーの地域.
2. [テリトリーの地域] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

テリトリーの地域

フィールド	説明
名前	地域の名前。
地域タイプ	**[GeoJSON]** を選択します。
GeoJSON	さまざまな地理データ構造をエンコードするには、GeoJSON 形式を使用します。GeoJSON は、多角形、マルチポリゴン、円などのジオメトリ タイプをサポートしています。

4. [送信] を選択します。
   GeoJSON 型の geography は、指定された座標に基づいて作成されます。

タスクの結果
GeoJSON geography を作成したら、それを作業指示管理のテリトリーに接続します。地域レコードを開くと、関連するテリトリーが [テリトリー] 関連リストに表示されます。テリトリー計画コンソールでテリトリーを選択すると、GeoJSON タイプのジオグラフィがマップ上に視覚的に表示されます。

次のタスク
地域をテリトリーにリンクします。詳細については、「フィールドサービステリトリーを作成する」を参照してください。

テリトリー計画コンソールでの **GeoJSON** 地域の作成

マップ上に境界を描画して、地理的領域を定義し、GeoJSON 地理を作成します。これらの地形は、マップ上で明確なビジュアルを提供するだけでなく、使用されるタスクスケジューリングも提供します。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

このタスクについて
多角形や円などの形状をマップ上に直接インタラクティブに描画できるため、テリトリーの作成プロセスが簡素化され、効果的なタスク割り当てが可能になります。必要に応じて、マップ上に複数のポリゴンを描画することで、マルチポリゴンベースの区画を作成できます。たとえば、テリトリーの地

自動翻訳

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

理的エリアが水域と陸地で構成されている場合、水域全体に広がる複数の陸地エリアを選択して、テリトリーの地理を定義できます。

注:
スケジュールの最適化を使用してタスクを効果的にアサインするには、正確な結果を得るために、一貫した形状 (ポリゴンや円など) を使用し、地理的な重複や交差を避けることをお勧めします。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. [テリトリー] パネルで、[テリトリーの作成] を選択します。
   [新しいテリトリを作成] ページが表示されます。
3. [Geography] フィールドで、[New Geography for Territory] アイコン ([を選択して、地域を描画します。
4. 描画方法を選択します。
   - 既存のテリトリーを使用して区画を描画するには、[テリトリーを使用して描画] を選択し、[テリトリー] パネルのリストから目的のテリトリーを選択します。
   - マップ上のエリアを検索するには、[検索] アドレス バーに場所を入力して [マップ上に描画] を選択します。

   注:
   リソース (エージェント、クルー、または資産) の存在に基づいて地域を作成するには、マップに表示されるオーバーレイオプションから目的のリソースを選択します。
5. 描画ツールを選択します。
   - 境界領域または複数の領域を描画するには、多角形図形アイコン (図形を) を使用します。
   - 特定の半径を持つ区画を定義するには、円の図形アイコン ( ) を使用します。
6. [名前] フィールドに、地域の名前を入力します。
   GeoJSON スクリプトが自動的に生成されます。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。
   GeoJSON ジオグラフィは、マップ上の選択したエリアに基づいて作成されます。

タスクの結果

GeoJSON geography を作成したら、それを作業指示管理のテリトリーに接続します。地域レコードを開くと、関連するテリトリーが [テリトリー] 関連リストに表示されます。テリトリー計画コンソールでテリトリーを選択すると、その地域がマップ上に視覚的に表示されます。

次のタスク

地域をテリトリーにリンクします。詳細については、「フィールドサービステリトリーを作成する」を参照してください。

一致する属性の地域の作成

一致する属性を持つ区画を作成するには、市区町村、都道府県、国、郵便番号などの特定の基準に基づいて区画を定義する必要があります。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

このタスクについて

属性の照合により、外観を必要とせずに、スケジュール設定のために地域をアウトライン化するための正確で基準に基づいた方法が提供されます。これは、共有属性に基づいて地域を分類およびグルー

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

自動翻訳

プ化する方法であり、定義された基準の範囲内で作業指示またはタスクを管理するプロセスを簡素化します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリーの地域.
2. [テリトリーの地域] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

テリトリーの地域

フィールド	説明
名前	地域の名前。
地域タイプ	一致する属性を選択します。

4. [送信] を選択します。
5. 地域レコードを開いて、一致する属性を追加します。
6. [一致する属性] 関連リストで、[新規] を選択します。
   a. [タイプ] フィールドで、地理的境界を限定する条件を選択します。
      たとえば、[郵便番号] は [次と等しい] などです。
   b. [郵便番号] フィールドに郵便番号を入力します。
   c. [市区町村] フィールドに市区町村名を入力します。
   d. [状態] フィールドに、状態名を入力します。
   e. [国] フィールドに国名を入力します。
7. [更新] を選択します。
   一致する属性を持つ地域が作成されます。

タスクの結果

この区画をテリトリーに関連付けると、[テリトリー] リストにテリトリー情報が表示されます。テリトリー計画コンソールでテリトリーが選択されている場合、マップ上には表示されません。

次のタスク

地域をテリトリーにリンクします。詳細については、「フィールドサービステリトリーを作成する」を参照してください。

複合地域の作成

効率的な計画立案のために、さまざまな地域を単一の強力なビューに結合することで、複合地域を作成します。複合地域を使用してタスクを簡素化し、リソースを最適化できます。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

自動翻訳

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

このタスクについて

Composite Geography は、小さな区画を、より大きく、よりインパクトのある区画に統合します。たとえば、3 つ以上の小さな区画を作成し、それらをより大きな区画に統合する場合は、複合区画を使用できます。

手順

1. ロールに基づいて、テリトリー計画プラットフォームまたはテリトリー計画コンソールのいずれかを開きます。
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画.
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. 次のいずれかを実行します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   テリトリーの地域

フィールド	説明
名前	地域の名前。
地域タイプ	[複合地域] を選択します。
複合ジオグラフィ	複合区画として構成する区画を選択します。 **注:** 最大 10 個の GeoJSON 地域を選択できます。複合地域、または別の複合地域内で一致する属性を持つ地域を選択しないでください。

4. [送信] を選択します。
   複合区画が作成されます。

タスクの結果

複合地域には、選択した地域内に含まれるすべての緯度、経度、およびジオポイントが含まれます。複合地域をテリトリーに関連付けて、テリトリー計画コンソールで作業指示タスクを管理します。テリトリー計画コンソールでテリトリーを選択すると、その地域がマップ上に視覚的に表示されます。

次のタスク

地域をテリトリーにリンクします。詳細については、「フィールドサービステリトリーを作成する」を参照してください。

地域の編集

マップ内の既存のテリトリーの区画の境界または形状を編集します。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. 地理を編集するテリトリー カードを見つけて、[その他のオプション] ([⋮) アイコンをクリックします。
3. [地理の編集] を選択します。
4. 地域タイプに基づいて地域を変更します。
   - テリトリー計画コンソールで GeoJSON 地域を編集するには、マップ上で地域を選択し、境界を変更します。詳細については、「テリトリー計画コンソールでの GeoJSON 地域の作成」を参照してください。
   - 一致する属性を使用して作成された地域を編集するには、 一致する属性 タブを選択し、 追加 を選択します。詳細については、「一致する属性の地域の作成」を参照してください。
   - 複合区画を編集するには、「」を参照してください 複合地域の作成。
5. 地理を編集した後、関連するテリトリーの数と管理者権限に応じて、[保存] または [新規として保存] オプションが表示されます。
   関連するテリトリーを 1 つだけ管理している場合は、その特定のテリトリーにのみ影響するため、既存のレコードへの変更を保存することをお勧めします。ただし、複数のテリトリを管理している場合、または関連するすべてのテリトリの管理権限がない場合は、他のテリトリへの意図しない影響を避けるために、新しいレコードを作成することをお勧めします。
   - [保存] を選択して、既存の地域を変更します。
   - [新規として保存] を選択して、以前の地域を維持したままテリトリーの新しい地域を作成します。

   > **注:**
   > 両方のボタンが使用可能な場合は、既存の地域への変更を保存するか、新しい地域を作成するかを選択できます。

   選択すると、変更が保存され、それに応じてテリトリーの地域が更新されます。

フィールドサービステリトリーを作成する

エージェントとグループのスケジューリングを最適化するためのテリトリーを作成します。これらのテリトリーをテリトリーモデルにマッピングすることで、テリトリー設定の記録を維持し、効率的な管理を確保できます。

始める前に

テリトリーの作成を開始する前に、テリトリーの地域を設定する必要があります。詳細については、「テリトリー計画コンソールでの GeoJSON 地域の作成」を参照してください。

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

このタスクについて

テリトリを作成する前にテリトリーの地域を設定します。テリトリーは地理的エリアによって定義され、複数のテリトリーを階層に整理できます。最上位レベルのテリトリーは親テリトリーとして機能し、その中の地理的領域を子テリトリーとしてカバーします。たとえば、親テリトリーである California とその子テリトリー (San Francisco、Los Angeles、San Jose、Santa Clara) を作成できます。

新しいテリトリを作成する場合、[挿入と維持] オプションを選択することで、変更された値を含む既存のテリトリ レコードをコピーすることができます。

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

自動翻訳

手順

1. テリトリー計画プラットフォームまたはテリトリー計画コンソールのいずれかを開きます。
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー > 新規.
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール > テリトリーを作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

テリトリーフォーム

フィールド	説明
名前	テリトリーの名前。
説明	テリトリーの説明。
親	テリトリー階層を作成するテリトリーの親の場所の名前。 **注:** テリトリーマネージャーは、自分のテリトリーの子テリトリーのみを作成できます。
ランク	タスク割り当てのテリトリーに優先順位を付けるためのランキングルールを設定します(降順)。
色	16 進コードまたはカラーピッカーを入力して、色を選択します。これは、テリトリー計画コンソールのマップ上のテリトリーをハイライト表示するのに役立ちます。 **注:** 選択したテリトリーが一致する属性 geography を使用して作成され、選択したテリトリーがアサインされていないテリトリーである場合、このフィールドはオプションになります。
モデル	このテリトリーをマッピングするテリトリーモデルの名前。 このフィールドは、デフォルトの **Field_Service_Territories** テリトリーモデルに自動的に設定されます。
アサインテリトリー	チェックボックスをオンにすると、テリトリーがアサインテリトリーに変換され、アサイン先グループとフィールドサービスエージェントを追加できるようになります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 非アクティブなアサインテリトリはスケジュールの対象外であり、 ディスパッチャワークスペースには表示されません。
地域	このテリトリに定義された地理的領域の名前を追加します。 **注:** このフィールドは、アサイン以外のテリトリーではオプションです。
アクティブ	テリトリがスケジュールに利用可能かどうかを示します。 **注:** 非アクティブなテリトリはスケジュールの対象外であり、 ディスパッチャワークスペースには表示されません。

3. **[Save** (保存)] を選択します。
   テリトリが作成されます。

タスクの結果

テリトリーレコードにアクセスする場合、表示される関連リストは、テリトリーがアサインタイプに分類されているか、アサインされていないタイプに分類されているかによって異なります。アサインされていないテリトリーでは、マネージャーと子テリトリーを排他的に追加できます。ただし、アサインテリトリーでは、マネージャー、資格グループ、ディスパッチグループ、アサイン先グループ、エージェント、子テリトリー、キャパシティアサイン、およびクルーを追加できます。これらのアサインテリトリーは、作業指示管理のコンテキストで特に考慮されます。

次のタスク

テリトリのリソースの構成

テリトリのリソースの構成

テリトリーのリソースをグループにリンクすることで、簡単に構成できます。

認定者、ディスパッチャー、エージェント、およびクルーで構成されるこれらのグループは、連携して効率的にタスクをアサインします。個々のエージェントを割り当てる場合でも、クルー全体を割り当てる場合でも、論理フローにより、ジョブに最適なアクティブなテリトリーメンバーにタスクが確実に送信されます。

テリトリーにグループをアサインする

認定者、ディスパッチャー、エージェント、およびクルーのグループをテリトリーにアサインし、選択したテリトリーに基づいてタスクの作業に最適な配置のリソースを決定できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

自動翻訳

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

このタスクについて
認定グループまたはディスパッチグループをテリトリーに追加すると、関連付けられているアサイン先グループが自動的に更新され、これらのグループのメンバーがテリトリーに追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. [テリトリー] パネルで、[すべて参照] リストからテリトリーを選択します。
3. テリトリーカードで [その他の ⋮ を選択し、[詳細を表示] を選択します。
4. テリトリーグループの関連リストで、 新規 を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

新しいテリトリーグループを作成

フィールド	説明
グループ	認定し、作業指示または作業指示タスクをディスパッチできるグループの名前。
メンバーシップタイプ	アサインの優先度を設定する、グループのメンバーシップのタイプ (プライマリまたはセカンダリ)。 たとえば、グループが同時に 2 つのテリトリーの一部である場合は、テリトリー 1 のグループにプライマリ メンバーシップを割り当て、もう 1 つのテリトリーのグループにセカンダリ メンバーシップを割り当てます。 注: このフィールドは、アサイン先グループに対してのみ評価されます。
テリトリー	グループにマッピングするテリトリーの名前。
アクティブ	グループをスケジュールできるかどうかを示すオプション。

6. **[Save** (保存)] を選択します。
   指定したテリトリーにグループが追加されます。

タスクの結果
認定グループまたはディスパッチグループをテリトリーに追加すると、関連するアサイン先グループが自動的に更新されます。このシームレスな統合により、グループメンバーがテリトリーの一部になります。認定グループとディスパッチグループのどちらであっても、それぞれの関連リストに表示されるため、テリトリを処理する際の参照プロセスが簡素化されます。

テリトリーへのエージェントの追加

エージェントをアサイン先グループに追加せずに、テリトリーに直接追加します。エージェントがすぐにタスクの作業を開始できるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

自動翻訳

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

このタスクについて

- アサイン先グループがテリトリーに追加されていなくても、テリトリーにエージェントを追加できます。
- エージェントは、指定された期間、テリトリーで作業できます。
- 同じ開始日と終了日が重複していなければ、同じエージェントに複数のメンバーシップを定義できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー.
2. テリトリーリストから、エージェントをアサインするテリトリーを開きます。
3. エージェントメンバーシップの関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

テリトリーメンバーシップ

フィールド	説明
テリトリー	テリトリーの名前。
メンバーシップタイプ	テリトリーのエージェントタイプ (プライマリエージェントまたはセカンダリエージェント)。
ユーザー	エージェントの名前。
送信元	エージェントがテリトリーで作業を開始する日から有効になります。
宛先	テリトリーでの作業を終了するエージェントの適用日。

5. [送信] を選択します。
   エージェントは、指定された期間、テリトリーに直接追加されます。

タスクの結果

テリトリーレコードを開くと、エージェントが [エージェントメンバーシップ] 関連リストに表示されます。ディスパッチャーは、テリトリーに関連付けられたエージェントに手動または自動でタスクをアサインできます。

テリトリーにクルーを追加する

クルーをテリトリーに直接追加すると、テリトリーのメンバーがすぐにクルーに参加してタスクを処理できるようになります。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

このタスクについて

テリトリーのクルーと作業するには、Field Service Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) をアクティブ化する必要があります。

クルーを作成するには、次の 2 つの方法があります。

自動翻訳

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

1. 手動:自分が所属しているテリトリーからエージェントを厳選してクルーを編成できます。これは、特定の仕事のために自分のチームを編成するようなものです。
2. 自動:動的スケジューリングにより、クルーの自動作成が処理されます。スケジューリング方法として動的スケジューリングを選択すると、必要なときにシステムが自動的にクルーを作成できるため、時間と労力を節約できます。これは、特定の作業指示タスクにリンクされたテリトリーからエージェントをプルし、適切な人員が適切なジョブにアサインされるようにすることで実現されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー.
2. テリトリーリストから、クルーをアサインするテリトリーを開きます。
3. クルー メンバーシップの関連リストで、 新規 を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

クルーフォーム

フィールド	説明
名前	クルーの名前。
説明	クルーの説明。
リーダー	クルーリーダーの名前。
サイズ	クルー内のエージェントの合計数 (リーダーを含む)。
スケジュール	乗組員の勤務時間。
ロケーション	クルーの場所。
最大移動半径	選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。
距離単位	走行距離の単位 (マイルまたはキロメートル)
アクティブ	作業指示タスクをクルーにアサインするときにクルーを選択できるかどうかを示すオプション。
送信元	クルーが作業を開始する日から有効になります。
宛先	クルーが作業を終了する日付まで有効です。

5. [送信] を選択します。
   クルーは、指定された期間、テリトリーに直接追加されます。

タスクの結果

クルーは、テリトリーレコードの [クルーメンバーシップ] 関連リスト内に表示されます。

次のタスク

ディスパッチャーは、作業指示タスクにクルーをアサインできます。詳細については、「作業指示タスクをクルーにアサインする」を参照してください。

提案されたエージェントをテリトリーに追加する

特定のテリトリーの提案されたエージェントを表示し、テリトリーに直接追加します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. **[Field Service Territory** (フィールドサービステリトリー)] リストで、[**All** (すべて)] を選択します。
4. 提案されたエージェントを表示するテリトリーをクリックして、テリトリーに追加します。
   テリトリーレコードが新しいタブに表示されます。
5. [推奨エージェント] アイコン ([
   [対応可能なメンバー] リストが、提案されたエージェントとともに表示されます。
6. エージェントカードで [追加] を選択します。
   ユーザーがテリトリーに追加されると、メッセージが表示されます。
7. **[Save** (保存)] を選択します。
   エージェントがテリトリーに追加され、[エージェントメンバーシップ] タブに表示されます。
8. エージェントの作業期間を定義します。

   a. [エージェントメンバーシップ] タブで、エージェントのレコードを開きます。

   b. **[Agent Schedules**] タブを選択し、[**New**] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   エージェント作業スケジュール

フィールド	説明
開始日	テリトリの作業期間の開始日。
終了日	テリトリの作業期間の終了日。詳細については、「」を参照してくださいsn_fsm_tp.territory_membership_override_to_datルドサービス テリトリー計画コンソールのプロパティ。
ユーザー	エージェントの名前。
作業スケジュール	作業スケジュールを選択します。たとえば、午前 8 時から午後 5 時などです。
タイプ	選択したテリトリーの主要連絡先として、エージェントの [主要作業] を選択します。

   d. **[Save** (保存)] を選択します。
   エージェントの作業期間はテリトリーに対して指定されます。

テリトリーにマネージャーを追加する

マネージャーを追加し、テリトリーへのアクセス権を付与して、テリトリーを管理したり、割り当てられたテリトリーのリソースを管理したりします。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

このタスクについて
テリトリには、さまざまなタイプのマネージャーを追加できます。

- プライマリマネージャー:プライマリマネージャーは、専用のテリトリーの永続的なマネージャーです。
- セカンダリ マネージャー: セカンダリ マネージャーは、プライマリ マネージャーが不在の場合にテリトリーを改善および管理できます。
- テリトリーマネージャー:テリトリーマネージャーは、すべてのテリトリーにアクセスして管理できます。
- リソースマネージャー:リソースマネージャーは、リソースを管理し、割り当てられたテリトリーに子テリトリーを作成するためにのみアクセスが制限されています。

マネージャのタイプとそのアクセス権の違いを理解するには、とフィールドサービス テリトリー計画のコンポーネントを参照してくださいテリトリー計画の使用フィールドサービス。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー.
2. テリトリーリストから、マネージャーをアサインするテリトリーを開きます。
3. テリトリーマネージャーの関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

テリトリーマネージャー

フィールド	説明
テリトリー	テリトリーの名前。
メンバーシップタイプ	テリトリー内のアサインのアクセスと優先度を設定する、グループのマネージャータイプ (テリトリーマネージャーまたはリソースマネージャー)。 注: リソースマネージャーは、指定された期間のみ追加できます。
マネージャー	マネージャーの名前。
プライマリ	マネージャーがテリトリ内のすべてのアクティビティを主に担当しているかどうかを示すオプション。 注: 指定した期間、セカンダリマネージャーを追加する場合は、このオプションを選択しないでください。
送信元	選択した日付からテリトリーを管理します。
宛先	選択した日付までのテリトリーを管理します。

自動翻訳

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

5. [送信] を選択します。
   マネージャーはテリトリーに追加され、テリトリー計画コンソールにアクセスして、割り当てられたテリトリーと関連する子テリトリーを管理できます。

タスクの結果
テリトリーを開くと、[テリトリーマネージャー] 関連リストにマネージャーが表示されます。

テリトリーに関連付けられているエージェントまたはクルーのリソースメンバーシップの変更

エージェントまたはクルー のテリトリーメンバーシップを変更して、特定の期間テリトリーで作業できるようにするか、タスクを割り当てるときに優先度を設定するか、非アクティブとしてマークします。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

このタスクについて
テリトリーに関連付けられたアサイン先グループ内のすべてのエージェントとクルーのリソースは、デフォルトでそのテリトリーで作業できます。タスクが割り当てられないように非アクティブにしたり、テリトリーのメンバーシップタイプをプライマリまたはセカンダリに設定したりして、メンバーシップを変更できます。プライマリメンバーシップを持つリソースは、タスクを割り当てるときにセカンダリメンバーシップを持つリソースよりも優先されます。

注:
テリトリーに関連付けられているアサイン先グループに属するエージェントとクルーのメンバーシップのみをカスタマイズできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. [テリトリー] パネルで、[すべて参照] リストからテリトリーを選択します。
3. テリトリーカードのアクションアイコン (⋮) を選択し、[詳細を表示] を選択します。
4. エージェントまたはクルーのメンバーシップを変更するかどうかを指定するには、[その他] を選択し、[エージェントメンバーシップを上書き] または [クルーメンバーシップを上書き] を選択します。
5. **[New** (新規)] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

[テリトリメンバーシップの上書き] フォーム

フィールド	説明
テリトリー	テリトリーの名前。 このフィールドは、エージェントまたはクルーがメンバーであるテリトリーに自動的に設定されます。
ユーザー	メンバーシップを変更するエージェントの名前。 このフィールドは、[クルー] フィールドでクルーが選択されていない場合にのみ使用できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
送信元	テリトリーでリソースが作業可能になる日付。
アクティブ	リソースがテリトリーで作業できるかどうかを示すオプション。
メンバーシップタイプ	リソースのメンバーシップのタイプ (プライマリまたはセカンダリ)。 たとえば、リソースが同時に 2 つのテリトリーの一部である場合は、テリトリー 1 のリソースにプライマリメンバーシップを割り当て、もう 1 つのテリトリーのリソースにセカンダリメンバーシップを割り当てます。
クルー	メンバーシップを変更するクルーの名前。 このフィールドは、[ユーザー] フィールドでエージェントが選択されていない場合にのみ使用できます。
宛先	リソースがテリトリーで作業できる期限の日付。

7. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
エージェントまたはクルーの可用性とメンバーシップが変更されます。

フィールドサービステリトリーモデルの有効化

テリトリーモデルを有効にして作業指示書タスクフォームに **[Territory** (テリトリー)] フィールドを表示し、選択したテリトリーに関連付けられているエージェントまたはクルーにタスクをアサインできるようにします。テリトリー モデルには、マッピングされたテリトリーのレコードが保持されます。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

このタスクについて
フィールドサービス テリトリー計画プラグイン (com.snc.fsm_territory_planning) を有効にします。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > テリトリー計画 > テリトリーモデル.

2. Field_Service_Territoriesテリトリーモデルを開きます。

3. [有効] チェックボックスをオンにします。

4. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
テリトリーモデルが正常に有効になると フィールドサービス 、[テリトリー] フィールドが作業指示書タスクフォームに追加されます。エージェントにタスクを割り当てたり、クルーを特定のテリトリーに割り当てたりすることができます。

自動翻訳

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

エージェントのカレンダーは、 の ディスパッチャワークスペーステリトリーに基づいてフィルタリングされ、[スケジュール最適化の修飾子タイプ] システムプロパティが自動的に [テリトリー] に設定されます。詳細については、「スケジュール最適化のプロパティ」を参照してください。

さらに、クエリルールがアクティブになっている場合 *sn_fsm.use_query_rules* 、エージェント、ディスパッチャー、および認定者は、作業指示タスクが自分のテリトリーで作成された場合、それらのタスクを表示できるため、データのセキュリティが確保されます。

エージェントカレンダーの構成

エージェントカレンダー管理者ロールを持つユーザーは、複数のカレンダー構成タスクを実行できます。

これらのタスクには、以下が含まれます。

- カレンダーユーザーごとに 1 つ以上のスケジュール構成を作成する。
- カレンダーに表示するイベントのタイプごとにイベント構成を作成する。
- エージェントにアサインする作業スケジュールを作成する。

必要に応じて、エージェントカレンダー管理者は、カレンダーユーザーのパーソナルイベントを作成できます。ただし、通常は、ユーザー自身がこれらのタスクを実行します。

関連情報

エージェントカレンダーの管理

エージェントカレンダーの使用

エージェントカレンダーのイベント構成の作成

エージェントカレンダーに表示されるエントリーのタイプごとに構成を作成します。エントリーには、ケースタスク、作業指示書タスク、予定、またはチームのカレンダーで追跡および管理できるイベントタイプなどのスケジュールエントリーが含まれます。

始める前に
スケジュールエントリーは、スケジュールスパン [cmn_schedule_span] テーブルを使用して、さまざまなタイプのイベントを格納します。

イベントタイプ構成の次のタイプのスケジュールエントリーは、デフォルトで利用可能です。

- イベント：予約
- イベント：除外
- イベント：会議
- イベント：電話
- イベント：休暇
- イベント：その他

これらの構成は、デフォルトでは無効になっています。構成を有効にするには、次の場所に移動します。 **Agent Schedule** > イベント設定をクリックし、イベントタイプ構成を選択し、アクティブ化する 1 つ以上のイベント構成タイプの [アクティブ] フィールドを **true** に設定します。各構成は、チームカレンダーに個別のイベントタイプとして表示されます。

必要なロール：agent_schedule_admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 **Agent Schedule** > イベント設定 をクリックし、次のいずれかの操作を実行します。

2. 必要に応じて、イベント構成フォームのフィールドに入力します。

イベント構成フォーム

フィールド	説明
名前	この構成のわかりやすい名前。
設定ラベル	エージェントカレンダーに表示されるこのイベントの名前。
カラーテーマ	エージェントカレンダーにこのタイプのスケジュールを表示するために使用する色。
セットアップ	
セットアップ	この構成のセットアップ方法。 ○ シンプル：条件ビルダーを使用して、この構成をセットアップします。 ○ スクリプト：高度なスクリプトを使用して、この構成をセットアップします。
テーブル	このタイプの構成のタスクが格納されるテーブル。
フィルター	条件ビルダーを使用して、選択したタスクタイプに適した条件を作成します。 たとえば、ケースタスクのイベント構成には、オープンされているタスクのみを表示するためのタスク [ステータス] フィールドのフィルターが含まれています。
ユーザーフィールド	タスクにアサインされたユーザーを提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成では、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [担当者] フィールドが使用されます。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで選択されたユーザーのエージェントカレンダーに表示されます。
イベントタイプ	スケジュールエントリのタイプ。
表示フィールド	エージェントカレンダーで、このイベントタイプに表示される情報を提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成では、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [件名] フィールドが使用されます。ケースタスクがアサインされると、タスクの件名がエージェントカレンダーに表示されます。
開始日フィールド	タスクの開始日を提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成は、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [開始予定] フィールドを使用します。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで指定された日時に開始されるエージェントカレンダーに表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
終了日フィールド	タスクの終了日を提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成は、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [期日] フィールドを使用します。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで指定された日時に終了するエージェントカレンダーに表示されます。 **注:** Agent Schedule 管理者は、[開始日フィールド] と [終了日フィールド] の [タスクテーブル] からフィールドを選択できるため、終了日を開始日よりも前の日付にすることができます。このイベントでは、エージェントカレンダー上の 2 つの時点の間にタスクが表示されます。
スクリプト	高度なスクリプトを使用して、イベント構成を作成します。 **注:** このフィールドは、[セットアップ] フィールドで [スクリプト] 値が選択されている場合に利用できます。

3. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 既存の構成から構成を作成した場合は、[更新] をクリックします。
   - 新しい構成を作成した場合は、[送信] をクリックします。

エージェントまたは技術者のパーソナルイベントの作成

Agent Schedule 管理者ロールを持つユーザーは、エージェントのパーソナルカレンダーに表示されるパーソナルイベントを作成できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_admin

このタスクについて
エージェントおよび技術者は、通常、パーソナルイベントを自分専用のカレンダーに追加します。

手順
1. 移動先 すべて > **Agent Schedule** > エージェントの個人イベント.
2. 目的のエージェントのパーソナルスケジュールを選択します。
3. [スケジュールエントリー] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 必要に応じて、スケジュールエントリーフォームのフィールドに入力します。

スケジュールエントリーフォーム

フィールド	説明
名前	イベントの名前
タイプ	イベントのタイプ： ○ 休暇 ○ 予約

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

自動翻訳

フィールド	説明
	○ 会議 ○ 電話 ○ 除外済み ○ オンコール ○ 休暇：承認 ○ 休暇 - 却下
表示方法：	このイベントを次のいずれかとしてエージェントのパーソナルカレンダーに表示します。 ○ 多忙 ○ 空き ○ 暫定 ○ オンコール [多忙] を選択すると、自動アサインおよびケースアサインワークベンチのエージェント可用性計算から時間ブロックが除外されます。
時期	パーソナルイベントの開始日時。
宛先	パーソナルイベントの終了日時。
終日	イベントが終日続く場合は、このチェックボックスをオンにします。
周期	頻度を選択して繰り返しイベントを作成します。選択に応じて、頻度情報を完了するために他のフィールドが必要になります。 ○ 繰り返さない ○ 日次 ○ 毎週平日 (月～金) ○ 毎週末 (土、日) ○ 毎週月、水、金 ○ 毎週火、木 ○ 週次 ○ 月次 ○ 年次
繰り返し間隔	繰り返し発生するイベントの頻度を入力します。
繰り返し：	週次イベントでは、曜日を選択します。
月次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。これらの選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ○ 日付 ○ 曜日

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 月の最終日 ○ 月の最後の週
年次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。 ○ 日付：この選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ○ 浮動：この選択肢では、[浮動週]、[浮動日]、[浮動月] フィールドを入力します。
繰り返し期限：	繰り返しイベントの終了日を選択します。
浮動週	浮動年次繰り返しイベントでは、週を選択します。
浮動日	浮動年次繰り返しイベントでは、日付を選択します。
浮動月	浮動年次繰り返しイベントでは、月を選択します。

5. [送信] をクリックします。

フィールドサービス 向け ワークフォース最適化 の構成

ワークフォース最適化フィールドサービス Scheduling、Teams、および Coaching アプリケーションを有効にして、使用する設定を構成します。

「FSM のシフトスケジューリング」を有効にして Workforce Optimization for Field Service を使用している場合、スケジュールとシフトはマネージャーワークスペースを介して管理されます。

関連情報

フィールドサービスのワークフォース最適化 の管理

フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、プラグイン (com.snc.app_fsm_wfo) フィールドサービス管理 (FSM) をアクティブ化 フィールドサービスのワークフォース最適化 できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

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

フィールドサービスのワークフォース最適化 ソリューションは高度にモジュール化されており、Manager Workspace で フィールドサービス Scheduling、Coaching、Teams アプリケーションなどの幅広い機能を提供します。 フィールドサービスのワークフォース最適化 (com.snc.app_fsm_wfo) プラグインは、他のすべての依存プラグインをアクティブ化して、ユーザーが で フィールドサービスのワークフォース最適化Scheduling、Coaching、および Teams アプリケーションを使用できるようにします。

フィールドサービスのワークフォース最適化 には次の ServiceNow Store アプリケーションが必要です。フィールドサービスのワークフォース最適化 をインストールする前に、このアプリケーションがインストールされていることを確認します。

自動翻訳

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

Manager Workspace で使用するフィールドサービスために必要なServiceNow Storeアプリケーション

(com.snc.sn_fsm_shift_schdl) の フィールドサービス シフトスケジューリング

のエージェントシフトスケジューリング機能を統合します フィールドサービス管理 (FSM) ワークフォース最適化。 ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

のチーム管理 フィールドサービス (com.snc.sn_fsm_team_mgmt)

の フィールドサービス管理 (FSM) ワークフォース最適化チームパフォーマンス機能を実装します。 ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

コーチング (com.sn_coaching)

条件付きで構成できるコーチング機会を使用して、従業員の作業に対するコーチングを容易にします。 ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

Coaching with Learning (com.sn_coach_learning)

条件付きで構成できる、プロセス内の重要な瞬間を利用して、コーチング機会を使用して従業員の作業を指導します。 ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービスのワークフォース最適化 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィールドサービスのワークフォース最適化フィルター基準と検索バーを使用してプラグイン (com.snc.app_fsm_wfo) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

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

自動翻訳

タスクの結果
プラグインが フィールドサービスのワークフォース最適化 正常に有効になると、[Enable **Shift Scheduling for FSM to Determine Availability**] が [Assignment] タブ内の構成に追加されます フィールドサービス 。

注:
エージェントのスケジュール、スキル、チーム、コーチングを設定した後は、それに応じて人員を最適化するフィールドサービスために、[**FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を決定 **(Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability)**] トグルスイッチを有効にする必要があります。

でのスケジューリングの設定 フィールドサービスのワークフォース最適化

スケジュールを設定すると、チームカレンダーを使用してイベントを管理できます。さまざまなタイプのイベントカテゴリを作成できます。スクリプト化された拡張ポイントを使用してイベントタイプをカスタマイズします。

スケジュール遵守率プロパティを構成すると、エージェントの遵守率と適合率を計算できるため、組織の運用効率を向上させることができます。

遵守率と適合率のしきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた作業シフトまでに出勤または退勤できる時間 (分) を示します。Scheduling アプリケーションで導入された遵守率と適合性のプロパティの詳細については、を参照してください フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント。

関連情報

フィールドサービスのワークフォース最適化 の Scheduling

でチームカレンダーに表示するイベントタイプの作成 フィールドサービスのワークフォース最適化

同じカテゴリから複数のイベントを作成し、 を使用して フィールドサービスのワークフォース最適化チームカレンダーに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
次のイベントカテゴリ構成をデフォルトで使用できます。

- 作業
- 会議
- トレーニング
- ブレーク
- 休暇
- 実際の作業
- 個人

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス向けワークフォース最適化 > スケジュール > イベント設定.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

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

自動翻訳

イベントタイプ

フィールド	説明
名前	イベントタイプの一意の名前。
カテゴリ	イベントのタイプ (会議、休憩、休暇など)。
優先順位	カバレッジから除外するイベントタイプの優先度。数値が大きいほど、優先度が高くなります。 たとえば、1 日に 4 時間の作業イベントに参加しているとします。その時間枠を休暇と会議イベントタイプの両方としてマークしました。休暇の優先度が高い場合、アプリケーションはそのイベントタイプをカバレッジから除外します。
色	チームカレンダーでこのタイプのイベントを識別する色。

4. [送信] をクリックします。

拡張ポイントを使用してスケジュールの遵守率と適合率の計算式を変更する

組織に合わせて計算をカスタマイズできるように、スクリプト化された拡張ポイントを使用してスケジュールの遵守率と適合率の計算式を構成および調整します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 拡張ポイントスクリプトを作成するには、関連リンクで [実装を作成] をクリックします。
5. 拡張ポイントスクリプトを作成するには、関連リンクで [実装を作成] をクリックします。
6. getAdherencePercentage と getConformancePercentage メソッドでスケジュール遵守率と適合率を計算するための式を変更します。
7. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
スケジュールの遵守率と適合率の計算は、実装の式に基づいています。

のイベントタイプ拡張ポイント フィールドサービスのワークフォース最適化

拡張ポイントを使用すると、会議、休暇、作業時間などのイベントカテゴリのスクリプトを呼び出すことができます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

自動翻訳

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

拡張ポイントを使用して、会議、トレーニング、および休暇申請などのイベントを作成できます。拡張ポイント実装例については、[実装] 関連リストの次の拡張インスタンスを参照してください。

イベントタイプの拡張ポイント

カテゴリ	拡張スクリプト
会議	`AgentScheduleMeetingEventManager`
ブレーク	`AgentScheduleBreakEventManager`
トレーニング	`AgentScheduleBreakEventManager`
休暇	`AgentScheduleBreakEventManager`
作業	`AgentScheduleWorkEventManager`
実際の作業	`AgentScheduleActualWorkEventManager`
個人	`AgentSchedulePersonalEventManager`

Teams フィールドサービスのワークフォース最適化 の設定

チームをアサイン先グループに整理し、それらのグループのレポートを作成することで、チームのパフォーマンスを可視化できます。

重要業績評価指標 (KPI) のセットを定義して、チーム内のすべてのグループのパフォーマンスを分析できます。チーム内のすべての場所から、グループ、エージェント、または作業指示タスクの測定基準にドリルダウンします。

管理者は、KPI と子 KPI を設定できます。トップレベル KPI に向かってドリルダウンしていくと、子 KPI が表示されます。たとえば、クローズ済み作業指示タスク KPI には、子 KPI として P1 タスク、P2 タスクがあります。

関連情報

ワークフォース最適化 の Teams

チームのパフォーマンスを監視する KPI グループの作成

チームにとって重要な重要業績評価指標 (KPI) を設定した KPI グループを作成します。KPI グループをアサイン先グループに関連付けると、チームのパフォーマンスを監視できます。

始める前に

必要なロール: sn_team_perf.team_performance_admin

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. 移動先 すべて > フィールドサービス向けワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > **KPI** グループ.
   b. **[New** (新規)] をクリックします。
   c. [名前] に KPI グループの名前を入力します。
   d. [タイプ] メニューで、 **[Teams]** を選択します。

自動翻訳

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

e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
1 つの KPI グループに最大 5 つの KPI を追加できます。

2. KPI グループに KPI を追加します。
   a. KPI 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [**KPI**] フィールドで、このグループに適用する KPI を選択します。
   c. [送信] をクリックします。
3. KPI アサイン先グループを KPI グループに追加します。

   注:
   - KPI タイプを関連付けられる KPI グループは 1 つだけです。
   - 各アサイン先グループに追加のマネージャーを追加できます。
   - KPI グループは、ユーザーのプライマリアサイン先グループとして、そのユーザーに関連付けることができます。

   a. [アサイン先グループ] タブで、[編集] をクリックします。
   b. 目的のアサイン先グループをコレクションからアサイン先グループリストに移動します。
   c. [保存] をクリックします。

KPI アサイン先グループにマネージャーを追加します

各 KPI アサイン先グループに 1 人以上のマネージャーを割り当て、マネージャーがグループを可視化し、チームのパフォーマンスを監視できるようにします。

始める前に
必要なロール: sn_wfo_admin または admin

このタスクについて
「ユーザー」レコードでグループを選択することで、ユーザーをプライマリアサイン先グループに関連付けることができます。詳細については、「ユーザーの作成」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス向けワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > 追加のマネージャー.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. [アサイン先グループ] フィールドでアサイン先グループを選択します。
4. [マネージャー] フィールドで、このアサイン先グループに追加するマネージャーを選択します。
5. [送信] をクリックします。

での **Coaching** の設定 フィールドサービスのワークフォース最適化

エージェントのスキルを管理し、完了したタスクの品質を評価します。エージェントにスキルを推奨するために使用します 予測インテリジェンス 。内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。

関連情報
フィールドサービスのワークフォース最適化 のコーチング

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

自動翻訳

フィールドサービスのワークフォース最適化 の **[Coaching** の概要] タブに表示するインジケーターを設定します。

パフォーマンスアナリティクス Coaching アプリケーションの **[Coaching** の概要] タブに表示する、[アサイン先] および [アサイン先グループ] ブレークダウンを持つインジケーターを表示します。インジケーターは、過去 30 日以上の作業の平均品質を表示できます。

始める前に

マップアプリケーションのスコープを **[Coaching]** に設定します。詳細については、「 マップ アプリケーション スコープの設定 」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。

2. [New (新規)] をクリックします。

3. 次のテーブルにフィールド値を入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	値
名前	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
アプリケーション	Coaching
タイプ	文字列
値	{"title": "<名前>", "sys_id": "<システム ID>"} ここで、<name> は [概要] コーチング タブに表示するインジケーターの名前で、<sys id> はインジケーターの一意のレコード識別子 (sys_id) です。詳細については、「 一意のレコード識別子 (sys_id)」 を参照してください。 例： ○ 名前：最初のコールで解決された P1 インシデントの割合 ○ システム ID：0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "最初のコールで解決された P1 インシデントの割合", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
読み込みロール	sn_coaching.coach

4. [Submit (送信)] をクリックします。

タスクの結果

この設定済みインジケーターで、の フィールドサービスのワークフォース最適化Coaching アプリケーションの [概要] タブにある既存のインジケーターが置き換えられます。

で類似のタスクを解決するスキル予測の設定 フィールドサービスのワークフォース最適化

エージェントがタスクの完了に使用したスキルに基づいてスキルデータを収集します。類似の作業指示タスクを解決するため、教師あり学習を使用してこれらのスキルをエージェントに推奨します。また、スキルを使用してタスクを完了し、教師なし学習を使用してエージェントにスキルを推奨する方法のパターンを見つけることもできます。

自動翻訳

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

始める前に

- スキルを設定します。詳細については、「Skills Management」を参照してください。

- モデルをトレーニングするには、予測インテリジェンス をインスタンスに設定して構成する必要があります。詳細については、「Predictive Intelligence」を参照してください。

  Skill Recommendation アプリケーションプラグイン (com.snc.sre) を有効にして、Predictive Intelligence を使用してスキルを推奨します。

必要なロール: sn_sre.admin

手順

1. Skill recommendation アプリケーションのプロパティを設定します。
   詳細については、 Skill Recommendation アプリケーションのプロパティを参照してください。
2. *Recommend similar skills for cases*、*Recommend skills from similar cases* などのソリューション定義モデルを実行し、教師ありおよび教師なしソリューションをトレーニングします。
   ソリューションのトレーニングの詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。
3. スケジュール設定済みジョブを *Start skill prediction* 毎日実行して、ケースまたはエージェントのスキルの予測を開始します。
   このジョブスケジュールは、デフォルトでは非アクティブです。これを有効にすると、前日に解決されたすべてのケースに対して、毎日午前 1:00 にジョブが実行されます。その後ジョブは、ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルとタスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルにスキルを追加します。

   注:
   ユーザー予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルのレコード数がプロパティで *sn_sre.user_predicted_skill_threshold* 定義された値を超えると、推奨スキルが表示されるようになります。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化コンポーネント」を参照してください。

スキル予測に拡張ポイントを使用

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、タスクのスキル予測をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が実行されます。

Skill Recommendation 拡張ポイントは、Skill Recommendation (com.snc.sre) プラグインに含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > クライアントの拡張ポイント.
2. [拡張ポイント] リストから **[Skill Recommendation]** (sn_sre.SkillPredictionAPI) を選択します。
3. 新しいスキル推奨の実装を作成するか、または既存のスキル推奨を変更します。

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

自動翻訳

- 新しいスキル推奨の実装を作成するには、[実装を作成] をクリックします。
- 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。

4. 必要に応じてスクリプトを変更します。
5. [更新] をクリックします。

フィールドサービスのワークフォース最適化 の **[Learning]** タブに表示するリストメニューの設定

フィールドサービスのワークフォース最適化 の Coaching アプリケーションでリストまたはリストのカテゴリを追加すると、Coaching with Learning のリストメニューを変更できます。

始める前に

マップアプリケーションのスコープを **[Coaching with Learning]** に設定します。詳細については、「マップ アプリケーション スコープの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「sys_ux_list_menu_config.list」と入力します。
2. [学習] リストレコードをクリックします。
3. [UX] リストカテゴリで、[**New**] をクリックします。
4. 次のフィールド値を入力します。

リストカテゴリ値

フィールド	値
タイトル	リストカテゴリの名前を入力します。
説明	リストカテゴリについての簡単な説明を入力します。
順番	値を入力して、現在のリスト内のリストカテゴリの位置を設定します。
有効	リストカテゴリを表示するには、このチェックボックスをオンにします。

5. [送信] をクリックします。
6. [UX リスト] で [新規] をクリックし、そのリストカテゴリの下にリストを作成します。
7. 次のフィールド値を入力します。

リスト値

フィールド	値
タイトル	リストの名前を入力します。
テーブル	リストに表示するデータのテーブルを選択します。
構成	[学習リスト] を選択します。
列	テーブルに表示する列を選択します。

8. [送信] をクリックします。
9. [更新] をクリックします。

自動翻訳

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

サードパーティ学習管理システムと **Coaching with Learning** アプリケーションの統合

ServiceNow インスタンスをサードパーティ学習サイトに接続して、学習コンテンツをリポジトリにプルします。

始める前に

重要:
アプリケーションはCoaching with Learning、の for フィールドサービス (sn_fsm_wfo) ServiceNow Storeで入手できますワークフォース最適化。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：learning_admin

このタスクについて
Coaching with Learning (sn_coach_lrn) プラグインを有効にすると、次のアプリケーションが ServiceNow Store有効になります。

- Enterprise Service Management Integrations Framework
- Cornerstone スポーク
- Pluralsight スポーク
- Udemy スポーク

手順

1. サードパーティシステムごとに統合ソースを作成します。

   注:
   Cornerstone、Pluralsight、および Udemy の統合は、デフォルトで利用可能です。

   a. 移動先 統合フレームワーク > ソース
   b. **[New** (新規)] をクリックします。
   c. [名前] フィールドにデータ連携ソースの名前 (Pluralsight など) を入力します。
   d. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   e. [データ連携サービス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   f. フォームのフィールドに入力します。

   統合サービスフォーム

フィールド	説明
名前	データ連携サービスの名前 (Pluralsight など)。
インポートセットテーブル	サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。 **注:** このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、スケジュール済みプルサービスが選択されている場合にのみ有効になります。
フロー	サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アクティブ	データ連携サービスが使用できることを示すオプション。
アプリケーション	データ連携サービスレコードを含むアプリケーション。
ソース	アプリケーションとデータ連携するサードパーティシステムの名前。
順番	変換スクリプトを実行する順番。
サービスタイプ	サービスのタイプ (スケジュール済みプルまたはオンデマンドプッシュ) を示すオプション。
再試行ポリシー	前のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成。 **注:** このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。

g. [送信] をクリックします。

2. ServiceNow インスタンスをサードパーティの学習ソースアカウントと統合します。
API 呼び出しを使用して、サードパーティコンテンツのレコードが ServiceNow インスタンスにプルされます。この API 呼び出しを正常に実行するには、特定のプロパティを設定する必要があります。

a. アプリケーションナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。

b. 次の各プロパティの値を **1638400** に設定します。

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

これらのシステムのプロパティの詳細については、「Coaching With Learning System Properties (Coaching with Learning システムのプロパティ)」を参照してください。

3. スケジュールフローをアクティブ化して、サードパーティ学習コンテンツを統合します。

a. 移動先 プロセス自動化 > **Flow Designer**

b. [フロー] セクションで、次の各フローを選択し、[アクティブ化] をクリックします。

- Cornerstone 学習同期をトリガー
- Pluralsight 学習同期をトリガー
- Udemy 学習同期をトリガー

c. 移動先 学習 > 管理 > 学習システム構成

d. サードパーティ学習ソースをそれぞれ選択し、[アクティブ化] フィールドを **true** に設定します。

スケジュールフローはサードパーティ学習コンテンツを ServiceNow インスタンスに同期するために、スケジュールに基づいて自動的に実行されます。

詳細については、「サードパーティ統合ソースの構成」を参照してください

4. サードパーティ統合ソースを構成した後、サードパーティコンテンツ全体をリフレッシュしたり、新規サービスや更新されたサービスをインスタンスに同期したりできます ServiceNow 。

自動翻訳

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

- コンテンツ全体を更新するには、このプロパティを *full_pull* true に設定します。

  注:
  最良の結果を得るには、コンテンツ全体を定期的に更新します。

- 新しいサービスと更新されたサービスを同期するには、プロパティを *full_pull* false に設定します。

a. コンテンツをプルする統合ソースを開きます。

b. [ジョブを実行] をクリックします。
統合フレームワークは、対応するサードパーティ学習コースを ServiceNow インスタンスの学習外部コンテンツ [sn_lc_external_content] テーブルにプルします。

新しいサービスと更新されたサービスを同期すると、次の表に示すようにコンテンツが入力されます。

サードパーティコンテンツ

サードパーティコンテンツ	新しいサービスと更新されたサービスの同期
Udemy	○ コース ○ ユーザーアクティビティ
Cornerstone	○ ユーザー ○ コース ○ ユーザーアクティビティ
Pluralsight	○ コース ○ パーセンテージなどのコースの進捗状況

次のタスク
Coaching with Learning への外部コースの追加

外部コンテンツデータ連携ソース

サードパーティの学習管理システムと統合 Coaching with Learning すると、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、および Udemy アプリケーションのソースレコードが Enterprise Service Management Integrations Framework に自動的に作成されます。これらのソースレコードには、事前に設定されたプロパティとデータ連携サービスのセットが含まれます。

Cornerstone Ondemand のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Cornerstone。
プロパティ	Cornerstone OnDemand アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • *page_size*:Cornerstone OnDemand アプリケーションからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • *full_pull*:True に設定すると、Cornerstone OnDemand システムのすべてのアクティブなユーザーと学習コースがインスタンスにプルされます ServiceNow 。

自動翻訳

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

Cornerstone Ondemand のデータ連携ソースレコード (続く)

フィールド	説明
	False に設定すると、変更されたユーザー、変更された成績証明書、および更新されたコースが、Cornerstone OnDemand システムからインスタンスに ServiceNow プルされます。 • *url_prefix*:実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。 • *pull_offset_hours*:前回成功した実行から計算された、次回の同期が発生する時間 (時間単位) たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、 *pull_offset_hours* 5 に設定され、 *full_pull* False に設定されます。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	サービスは、Cornerstone Ondemand アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュします。 • *Course assign service*:Cornerstone Ondemand アプリケーションで従業員にコースをアサインします。 • *Sync users*:Cornerstone OnDemand システムのユーザーを、メール ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。 **注:** ユーザーのマッピングに user_id または user_name フィールドを使用する場合は、sn_lc.UserMappingUtil スクリプトの **getCornerstoneUser** メソッド を上書きします。 • *Courses*:学習コースを Cornerstone OnDemand システムからインスタンスにプルします ServiceNow 。 • *User activity*:学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Cornerstone OnDemand システムからインスタンスにプルします ServiceNow 。

Pluralsight のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Pluralsight。
プロパティ	Pluralsight システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • *page_size*:Pluralsight からの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • *full_pull*:True に設定すると、すべての学習コースが Pluralsight からインスタンスに ServiceNow プルされま

自動翻訳

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

Pluralsight のデータ連携ソースレコード (続く)

フィールド	説明
	す。False に設定すると、更新された学習コースの進捗状況が Pluralsight からインスタンスに ServiceNow プルされます。 • *pull_offset_hours*:変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、 *pull_offset_hours* 5 に設定され、*full_pull* False に設定されます。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	データ連携サービスは、Pluralsight アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。 • *Courses*:学習コースを Pluralsight からインスタンスに ServiceNow プルします。 • *Course progress*:学習コースの進捗状況を Pluralsight からに ServiceNowプルします。

Udemy のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコード名：Udemy
プロパティ	Udemy システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • *page_size*:API 呼び出しを通じて Udemy からインスタンスにプルされた ServiceNow レコードの数。 • *full_pull*: **True** に設定すると、すべての学習コースが Udemy からインスタンスに ServiceNow プルされます。False に設定すると、更新された学習コースと学習コースの ServiceNow 進捗状況が Udemy からインスタンスにプルされます。 • *pull_offset_hours*:変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、 *pull_offset_hours* 5 に設定され、*full_pull* False に設定されます。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	データ連携サービスは、Udemy アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。

自動翻訳

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

Udemy のデータ連携ソースレコード (続く)

フィールド	説明
	• コースのプル:学習コースを Udemy からインスタンスに ServiceNow プルします。 • ユーザーアクティビティのプル:学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Udemy からインスタンスに ServiceNow プルします。

フィールドサービスエージェント情報の構成**Emergency Exposure Management**

でフィールドサービス管理 (FSM)アプリケーション構成とアプリケーションの個々のサービス構成Emergency Exposure Managementを作成、変更、および有効にします。

システム管理者は、アプリケーション構成を作成、変更、および有効にすることができます。 フィールドサービス 管理者 (wm_admin) および診断管理者 (sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin) は、アプリケーション内のサービスの構成 Emergency Exposure Management を作成、変更、および有効にすることができます。

関連情報

Emergency Exposure Management

エージェントの監視とアサインにフィールドサービス使用Emergency Exposure Management

Emergency Exposure Management をアクティブ化する

Emergency Exposure Management プラグイン (sn_imt_diagnosis) を有効にして、Field Service Management アプリケーションで Emergency Exposure Management 機能を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Emergency Exposure Management プラグインは、アプリケーションのライセンスが付与 フィールドサービス管理 (FSM) されている顧客が利用できます。インストールの詳細については、「Emergency Exposure Management のインストール」を参照してください。

無料の COVID-19 グローバルヘルスデータセット アプリケーションをインストールすると、フィールドサービス管理 (FSM) 安全性ダッシュボードに フィールドサービス Covid19マップが表示されます。

いくつかのタイプのコンポーネント (ロール、テーブル、ビジネスルールなど) がプラグインとともに Emergency Exposure Management インストールされます。詳細については、「Emergency Exposure Management コンポーネント」を参照してください。

請負会社管理とともに フィールドサービス 次のコンポーネントがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- ビジネスルール

詳細については、「Emergency Exposure Management コンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > システム定義 > プラグイン.
2. プラグイン **sn_imt_diagnosis**を検索します。
3. をクリックします。

のアンケートの有効化 フィールドサービス **Emergency Exposure Management**

アンケートレコードをアクティブ化し、タスクコンプライアンス結果テーブルに関連付けます。その後、準拠および非準拠のエージェントとタスクの結果を保存できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM) は、フィールド訪問中のエージェントのコンプライアンスレポートを記録するために、次のタイプのアンケートを提供します。

- 作業前チェックリストアンケート
- 作業後のチェックリストアンケート

エージェントは、サーベイリンクを通じてこれらのアンケートを受け取ります。エージェントは、タスクの作業を開始する前、およびタスクを完了する前に、それらに応答する必要があります。

デフォルトでは、これらのアンケートは無効化されています。管理者は、それらをアクティブ化できます。デフォルトのアンケートを使用したり、変更したり、新しい質問を作成するための例として使用することができます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > アンケート.
2. デフォルトとして使用するには、次の両方のアンケートをアクティブ化します。
   - 作業前チェックリストのアンケートで、[アクティブ] フィールドを **true** に設定します。
   - 作業後のチェックリストのアンケートで、[アクティブ] フィールドを **[true]** に設定します。
3. オプション: アンケートを修正します。
   詳細については、「 サーベイデザイナーでのサーベイの編集 」を参照してください。

次のタスク
サーベイデザイナーでサーベイを公開します 。

Emergency Exposure Management診断レポートの実行

Emergency Exposure Management診断レポートを実行して、感染したエージェントと顧客、および感染した可能性のあるエージェントと顧客を特定します。

始める前に
必要なロール:sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin

このタスクについて
Emergency Exposure Management感染したエージェントの診断レポートを実行して、感染したエージェントと接触した可能性のある顧客とエージェントを特定します。レポートの選択した期間中に同じ顧客の場所を訪問したエージェントを特定します。詳細については、「 接触の可能性がある従業員の特定 」を参照してください。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 **Emergency Exposure Management** > 新規作成.
   デフォルトでは、「 レポート生成ステータス」 フィールドは 「未開始 」に設定され、「 アクティブ 」チェック・ボックスはオンになっています。
2. [トレーシングシステム] フィールドから、[場所] または [Outlook ミーティング]、あるいはその両方を選択して、感染した可能性のあるエージェントと顧客のカバレッジを向上させます。
   [Outlook 会議] が選択されている場合は、開始日と終了日を入力します。
   - [開始日] フィールドには、感染の推定日を入力します。感染期間は変動する可能性があるため、症状が報告された日から 14 日以上前の開始日を選択してください。
   - [終了日] フィールドに、報告された症状の日付を入力します。日付を現在の日付の少なくとも 1 日前に設定します。
3. [影響を受けるユーザー] フィールドから、影響を受けるエージェントの名前を選択します。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。
   [影響を受けるすべてのユーザー] および [手動で追加された影響を受けたユーザー] 関連リストが表示されます。これらの一覧には、診断レポートを実行した後の関連情報が含まれています。
5. [診断を実行] をクリックします。

タスクの結果
関連リストには、感染の可能性があるエージェントと顧客が表示されます。

- 影響を受けた顧客:影響を受けたエージェントと接触した顧客。
- 感染したフィールドエージェント:指定期間内に感染したエージェントと接触したか、同じ顧客の場所を訪問したフィールドサービスエージェント。

リストを更新して、直接影響を受けたユーザーを確認します。

クルー操作の設定フィールドサービス

エージェントのクルーを必要とする作業指示タスクを完了するために、クルーとその要件を作成、変更、および有効にします。

管理者は、クルーを必要とする作業のタイプを特定したら、作業タイプフォームと作業指示書テンプレートから直接、タスクのクルー要件を有効化できます。テンプレートを使用して作業指示書が作成されるか、クルーを必要とするタスクで作業タイプが選択されるたびに、[**Needs Crew** (クルーが必要)] フィールドが自動的に有効になります。このフィールドを使用すると、ディスパッチャーは作業指示テンプレートを使用して作成された作業指示タスクのクルーをスケジュールしてディスパッチできます。作業指示書テンプレートから直接クルー要件を有効にする方法の詳細については、「」を参照してください 作業指示書テンプレートを作成。

作業指示書タスクの作成中にクルー要件が記載されていない場合、管理者またはディスパッチャーは、タスクが [Draft]、[Assigned]、または [Pending dispatch] ステータスであれば、作業指示書タスクフォームの [**Needs Crew** (クルーが必要)] オプションを選択できます。

Crew Operations プラグインをアクティブ化 フィールドサービス して、作業指示タスクフォーム、作業タイプフォーム、および作業指示テンプレートに [クルーが必要] オプションを追加します。

クルー操作の動的スケジューリング

動的スケジューリングのタスクの自動アサインは、クルーを必要とする作業指示タスクに対して有効になっています。新しい基準は、クルー要件が有効になっている作業指示タスクを含めるために、動的スケジューリング構成で定義されます。これらの基準は、クルーを必要とする作業指示タスクで次のアクションを実行するように設定されています。

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

自動翻訳

- [タスクフィルター] 関連リストには、次のものが含まれます。

  クルーの予約タスク

  このフィルターは、クルーを必要とし、予約期間があるタスクに固有です

  クルーのアサイン:ディスパッチ待ちの作業指示書タスク

  このフィルターは、クルーを必要とし、[ディスパッチ待ち] ステータスのタスクに固有です。

  クルータスクのエージェント

  このフィルターは、クルーが適格なエージェントを推奨する必要があるタスクに固有です。エージェントは、フィルターで定義された選択基準に基づいてクルータスクに推奨されます。

  タスクフィルターは作業指示タスクを評価し、クルーが必要な場合は自動的にスケジュールします。
- クルーが必要な場合、制約によりタスクのアサインを解除できません。
- 自動アサイン機能は、タスクがスケジュールされるように設定されている時間にクルーの一部であるエージェントにタスクをアサインすることを防ぎます。

関連情報

クルー操作の使用フィールドサービス

作業指示タスクをクルーにアサインする

乗務員操作に使用ディスパッチャワークスペース

Agent アプリケーションを使用した Now Mobile クルータスクの管理

フィールドサービス クルーオペレーションの有効化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) フィールドサービス管理 (FSM) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

フィールドサービス クルーオペレーションには [com.snc.work_management] プラグインが必要です フィールドサービス管理 (FSM) 。Field Service Management の有効化の詳細については、次を参照してください Field Service Management の有効化。 フィールドサービス Crew Operations をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムが フィールドサービス クルー操作とともにインストールされます。

- ロール
- テーブル
- ビジネスルール

詳細については、「フィールドサービス クルーオペレーションコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) 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. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
4. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

タスクの結果
Crew Operations プラグインが正常に有効になると、フィールドサービスプロパティがシステムプロパティに追加されます`sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment`フィールドサービス管理 (FSM)。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)でインストールされるプロパティ」を参照してください。

でのクルーの作成 フィールドサービス管理 **(FSM)**

クルーを作成して、事前定義されたエージェントのグループに作業指示タスクをアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager

このタスクについて
クルーは、必要な作業のタイプ、地理的な場所、および必要なスキルに基づいて定義できます。テリトリー計画プラグインが有効になっていて、テリトリーモデルが有効になっている場合は、クルーの作成時にテリトリーに関連付けられているエージェントを選択できます。

手順

1. ロールに基づいて [自分のクルー] モジュールに移動します。
   - マネージャー:次に移動します: フィールドサービス > マネージャー > 自分のクルー**>**.
   - ディスパッチャー:次に移動します: フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のクルー**>**.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

クルーフォーム

フィールド	説明
名前	クルーの名前。

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

自動翻訳

フィールド	説明
説明	クルーの説明。
リーダー	クルーリーダーの名前。
サイズ	クルー内のエージェントの合計数 (リーダーを含む)。
スケジュール	乗組員の勤務時間。
ロケーション	クルーの場所。
最大移動半径	選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。
距離単位	走行距離の単位 (マイルまたはキロメートル)
アクティブ	作業指示タスクをクルーにアサインするときにクルーを選択できるかどうかを示すオプション。
送信元	クルーが作業を開始する日から有効になります。
宛先	クルーが作業を終了する日付まで有効です。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
クルーは、[グループ]、[スキル]、および [メンバー] 関連リストレコードを使用して作成されます。テリトリー計画プラグインがアクティブになっていて、テリトリーモデルが有効になっている場合、[テリトリーメンバーシップ] 関連リストにクルーに関連付けられたテリトリーのリストが表示されます。

クルーへのスキルの追加

クルーにスキルを追加すると、独自のスキルを必要とする作業指示タスクに適したクルーを把握できます。

始める前に
必要なロール:wm_crew_moderator

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 自分のクルー.
2. リストからスキルを追加するクルーを開きます。
3. [スキル] 関連リストで [追加] を選択します。
4. ロック 。
5. [ターゲットレコードを選択] で、クルーに追加するスキルを検索します。

> **注:**
> 1 行に複数のスキルを追加できますが、その場合、同じ行にあるスキルにスキルレベルを追加することはできません。

6. オプション: スキルレベルを選択します。
7. [数量] で、クルーの中でそのスキルを持つエージェントの数を選択します。

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

自動翻訳

注:
クルーのサイズは、クルーに割り当てられたスキルの量以上である必要があります。クルーにアサインできるスキルの数が、クルー内のエージェント数を超えることはできません。

8. [送信] を選択します。

機器スキルを追加

設備スキルが必要なタスクが割り当てられたときに、適切な設備スキルを選択できるように、スキルを設備関連スキルとして指定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > スキル > すべてのスキル.

2. 機器スキルとして指定するスキルを選択します。

3. **[Contains Skills** (スキルを含む)] で **[Edit** (編集)] を選択します。

4. [コレクション] で、[Equipment Skills (機器スキル)] を検索して選択します。

5. [追加] ( を選択します。

6. **[Save** (保存)] を選択します。

アドホックタスク固有のクルーの作成

既存のクルーがタスクの作業に利用できない場合、またはタスクに特定のスキルが必要な場合は、タスクのアドホックタスク固有のクルーを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_manager

このタスクについて
[Create Crew (クルーの作成)] オプションは、次の条件が満たされている場合に作業指示タスクフォームで使用できます。

- タスクのステータスは「ディスパッチ待ち」です。
- [Dispatch Group](ディスパッチグループ)が選択されている。
- [クルーが必要] オプションがアクティブになります。
- タスクは、現在の日付または将来の日付にスケジュールされます。

注:
1 つの作業指示タスクに対して作成できるクルーは 1 つだけです。タスクに対して別のクルーを作成しようとすると、既存のクルーにリダイレクトされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 作業指示タスク>。.

2. [**Pending Dispatch** (ディスパッチ待ち)] ステータスの作業指示タスクを開きます。

3. [クルーの作成] をクリックします。

4. フォームの各フィールドに入力します。

自動翻訳

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

クルーフォーム

フィールド	説明
名前	クルーの名前。 このフィールドは、クルーが作成される作業指示タスクに基づいて自動入力されます。たとえば、「WOT9001007クルー」などです。
説明	クルーの説明。 このフィールドには、たとえば「WOT9001007に取り組むクルー」などのデフォルトのテキストメッセージが自動的に入力されます。
リーダー	クルーリーダーの名前。
サイズ	クルー内のエージェントの合計数 (リーダーを含む)。
スケジュール	乗組員の勤務時間。
ロケーション	クルーの場所。
最大移動半径	選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。
距離単位	走行距離の単位 (マイルまたはキロメートル)。
アクティブ	作業指示タスクをクルーにアサインするときにクルーを選択できるかどうかを示すオプション。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
アドホッククルーが作成されます。

作業指示タスクのクルー要件を更新する

作業指示タスクの特定のタイプの作業を実行するエージェントの数を追加または更新します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher
作業指示タスクで [**Needs Crew** (クルーが必要)] オプションを選択する必要があります。

このタスクについて
デフォルトの最小クルーサイズは 2 です。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > すべての作業指示タスク.
2. [**Draft** (ドラフト)] または **[Pending Dispatch** (ディスパッチ待ち)] ステータスのリストから作業指示タスクを開きます。
3. [クルー要件] 関連リストの [最小クルーサイズ] フィールドと [推奨クルーサイズ] フィールドに必要なエージェント数を入力します。

自動翻訳

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

注:

- 推奨クルーサイズは最小クルーサイズ以上である必要があります。
- 最小クルーサイズは 2 以上である必要があります。

4. [Save (保存)] をクリックします。

クルーメンバーを追加フィールドサービス

必要に応じてエージェントを フィールドサービス クルーに追加します。

始める前に

必要なロール:wm_manager、wm_dispatcher

このタスクについて

クルー リーダーは、交差しないタイム フレーム内の複数の計画クルーに参加できます。

手順

1. ロールに基づいて [自分のクルー] モジュールに移動します。

- マネージャー:次に移動します: フィールドサービス > マネージャー > 自分のクルー**>**.
- ディスパッチャー:次に移動します: フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のクルー**>**.

2. リストからメンバーを追加するクルーを開きます。

3. [メンバー] 関連リストで、[追加] をクリックします。

4. フォームの各フィールドに入力します。

クルーメンバーフォーム

フィールド	説明
メンバー	フィールドサービスエージェントの名前。
ロール	エージェントに定義されたロール。たとえば、[メンバー] などです。
適用開始日	メンバーがタスクで作業可能になる開始日。 このフィールドには、クルーの有効な開始日が自動的に入力されます。例:2022-04-25。
適用終了日	メンバーがタスクを処理できる状態を終了する終了日。 このフィールドには、クルーの有効な開始日が自動的に入力されます。例:2022-04-29。
アクティブ	メンバーがクルーに関連付けられているかどうかを示すオプション。

5. [Submit (送信)] をクリックします。

6. オプション: ステップ 3 ～ 5 を繰り返して、クルーにメンバーを追加します。

タスクの結果

メンバーがクルーに追加されます。

自動翻訳

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

クルーリーダーを識別するためのリーダーロールの設定

スキルをリーダーロールに追加して、ディスパッチャーによってクルーリーダーが指定されていない場合は、クルーリーダーを特定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
すべてのクルーにはリーダーが必要です。ディスパッチャーは、クルーにリーダーをアサインするか、リソース要件を使用してクルーリーダーがクルーリーダーとしてアサインされるために必要なスキルを指定することができます。

ディスパッチャーがリーダーをクルーにアサインしない場合、またはリソース要件で必要なリーダースキルを指定していない場合は、リーダーロールに含まれるスキルがクルーリーダーの決定に使用されます。スキルは、利用可能なエージェントのスキルと照合されます。

タスクへのリソース要件の追加の詳細については、次を参照してください 作業指示書タスクのリソース要件の追加。

手順

1. 移動先 すべて > スキル > すべてのスキル.
2. リーダーロールに追加するスキルのsys_idをキャプチャします。
   a. スキルの名前を右クリックし、「 **sys_id**のコピー」を選択します。
   b. ID をスクラッチ ファイルに貼り付けます。
   c. オプション: この手順を繰り返して、リーダーロールに複数のスキルを追加します。
3. [すべて] を選択し、フィルターナビゲーターに「sys_properties_list.do」と入力します。
   a. [名前] 列で、リーダーロール「 sn_fsm_crew.crew.leader.skill」を検索します。
   b. ロール名を選択します。

   > **注:**
   > グローバルアプリケーションの編集に関するメッセージが表示された場合は、ここを選択します。

4. [値] フィールドで、最後の値の後にカンマを入力し、コピーしたスキルsys_id貼り付けます。
5. [更新] を選択します。

請負会社の機能の構成

請負会社、そのマネージャー、およびエージェントとのインタラクションを請負会社管理で設定します。さらに、請負業者マーケットプレイスを使用すると、内部エージェントが対応できない場合にタスクをマーケットプレイスにプッシュできます。

契約社員モバイルの詳細については、「」を参照してください Field Service Contractor for mobileServiceNow エージェントアプリケーションの機能。

請負会社管理の構成

請負会社およびそのマネージャーおよびエージェントとのインタラクションを設定するように請負会社管理を構成できます。

請負会社管理を使用して、請負会社、そのマネージャーおよびエージェントとのやり取り、および顧客サイトで実行する作業指示タスクのアサインを設定します。請負会社と外部マネージャーを追加

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

自動翻訳

し、外部エージェントのオンボーディングとオフボーディングを行い、外部フィールドエージェントのワークグループを作成します。

ガイド付き設定を使用して、請負会社管理タスクの初期構成を順番に実行することも、必要に応じて個別にアクセスすることもできます。

関連情報

- フィールドサービス 請負業者ポータル
- 請負会社ポータルの フィールドサービス 作業指示タスク
- 請負業者ポータルでの資産の使用状況の記録
- 必要な部品の要求と受領

請負会社管理の有効化フィールドサービス

請負会社管理アプリケーションを使用するには、 フィールドサービス 請負会社管理プラグイン (com.snc.fsm_contractor_management) を有効にします。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、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
フィールドサービス Contractor Management プラグインは、アプリケーションのライセンスが付与フィールドサービス管理 (FSM)されている顧客のみが利用できます。

請負会社管理プラグイン (com.snc.fsm_contractor_management) プラグインをアクティブ化 フィールドサービス すると、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

請負会社管理の フィールドサービス プラグイン

プラグイン	説明
サービス請負会社ベース [com.snc.outsourced_service_provider]。	アウトソーシングサービスプロバイダーがテーブル、ロール、およびアクセス制御を使用できるようにします。

ロールは契約社員管理とともに フィールドサービス インストールされます。

詳細については、「請負会社管理コンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > システム定義 > プラグイン.
2. プラグインcom.snc.fsm_contractor_managementを検索します。
3. をクリックします。

請負会社のオンボーディング

フィールドサービスタスクをアウトソーシングする請負会社をオンボーディングします。その後、請負会社は、必要なタスクを実行するために従業員を顧客の場所に派遣します。

始める前に
必要なロール:wm_admin および wm_contractor_manager_int

自動翻訳

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

このタスクについて
請負会社のオンボーディングの初期設定は、 フィールドサービス > 管理 > 請負会社管理 Guided Setup。ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

手順
1. 移動先 フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

アウトソーシングサービスプロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	請負会社の名前。
マネージャー	ドロップダウンリストから選択した会社の内部マネージャー。
電話	会社の電話番号
FAX	会社のファックス番号。
Web サイト	会社の Web アドレス。
番地	会社の番地
市区町村	会社が所在する市
州/都道府県	会社が所在する都道府県
郵便番号	会社の郵便番号。
国	外部請負会社の所在地の国名。
サービスプロバイダータイプ	フィールドサービスプロバイダー。
メモ	会社に関する有用な情報

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
外部請負会社が正常にオンボーディングされます。

外部マネージャーのオンボーディング
請負会社のマネージャーをオンボーディングして、作業指示タスクのアウトソーシングとアサインを管理、レビューし、フィールドエージェントにアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_admin および wm_contractor_manager_int

このタスクについて
外部マネージャーのオンボーディングの初期設定は、 フィールドサービス > 管理 > 請負会社管理 Guided Setup。ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. マネージャーをオンボーディングする請負会社をクリックします。
3. **[Onboard Manager]** 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。

サービス組織の外部スタッフフォーム

フィールド	説明
名	マネージャーの名。
姓	マネージャーの姓。
アクティブ	このマネージャーを選択した外部マネージャーにするためのオプション。
メール	マネージャーの公式メールアドレス。
タイムゾーン	マネージャーの場所のタイムゾーン。
電話 (勤務先)	マネージャーの勤務先電話番号。
携帯	マネージャーの携帯電話番号。
写真	(オプション)店長の写真。
日付形式	フィールドで指定された文字列形式。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
新しくオンボーディングされたマネージャーに、請負会社ポータルへの フィールドサービス ログインに使用する URL を含むメールが送信されます。

外部フィールドエージェントのワークグループを作成する

スキル、場所、製品モデルなどの要件に基づいて外部のフィールドエージェントに作業をアサインするグループを作成し、最も適格なフィールドエージェントに作業指示タスクをルーティングできるようにします

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_contractor_manager_int

このタスクについて
外部ワークグループは、内部および外部マネージャーによって管理されます。

外部マネージャーのオンボーディングの初期設定は、次の方法でも実行できます。 フィールドサービス > 管理 > ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. 作業グループを作成する請負会社をクリックします。
3. 「 グループの作成」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。

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

自動翻訳

グループフォーム

フィールド	説明
名前	ワークグループの名前。
マネージャー	グループマネージャーまたはリード。
時間単価	タスクの計画リソースコストおよび実績リソースコストの計算に使用される、1 時間あたりの課金額。
説明	グループに関するヘルプ情報。
グループ メール	グループのメール配布リストまたは連絡先メールアドレス (グループマネージャーなど)
親	このグループがメンバーである他のグループ グループに親がある場合、子グループは親グループのロールを継承します。ただし、子グループのメンバーは親グループのメンバーではありません。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
請負会社のベンダーグループが正常に作成されます。

外部アサイン先グループをディスパッチグループに追加する

外部ベンダーアサイン先グループをディスパッチグループに追加して、これらの外部グループに作業指示タスクを直接アサインします。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

手順
1. 移動先 すべて > アプリケーション > グループ管理 > ディスパッチグループ.
2. リストから、外部アサイン先グループを追加するディスパッチグループを開きます。
3. [対象アサイン先グループ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

サービスオーダーグループの依存関係

フィールド	説明
ディスパッチグループ	外部ベンダーグループを追加するディスパッチグループの名前が自動的に入力されます。
アサイン先グループ	追加する外部ベンダーグループの名前。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。
6. [更新] をクリックします。

自動翻訳

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

外部エージェントのオンボーディング

作業指示タスクをアサインする請負会社のエージェントをオンボーディングします。

始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_contractor_manager_int

このタスクについて

会社の内部マネージャーは、サードパーティ請負会社のフィールドサービスエージェントをオンボーディングできます。これらのオンボーディングされたエージェントは外部エージェントと呼ばれ、顧客の場所でアサインされた作業指示タスクを実行する責任を負います。

外部マネージャーのオンボーディングの初期設定は、次の方法でも実行できます。 フィールドサービス > 管理 > ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. リストから、フィールドサービスエージェントをオンボーディングする請負会社をクリックします。
3. [エージェントのオンボーディング] 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。

サービス組織の外部スタッフフォーム

フィールド	説明
名	エージェントの名。
姓	エージェントの姓
アクティブ	このエージェントを選択した外部エージェントにするためのオプション。
メール	エージェントの公式メールアドレス。
タイムゾーン	このエージェントの場所のタイムゾーン。
電話 (勤務先)	エージェントの勤務先電話番号。
携帯	エージェントの携帯電話番号。
写真	エージェントの写真。
日付形式	フィールドで指定された文字列形式。
位置情報管理の追跡	エージェントのリアルタイムの場所の追跡を有効にするオプション。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果

新しくオンボーディングされたエージェントに、請負業者ポータルへの フィールドサービス 初回ログイン時にパスワードをリセットするための URL を含むメールが送信されます。

外部エージェントのオフボーディング

サービスを終了するには、請負会社の外部マネージャーまたはエージェントを退職します。

自動翻訳

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

始める前に
マネージャーまたはエージェントを退職処理する前に、それらがどのタスクにもアサインされていないことを確認し、アサインされたアサイン先グループおよび倉庫から手動で削除します。

必要なロール:wm_admin、wm_contractor_manager_int

このタスクについて
オフボーディングされたマネージャーまたはエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルにログインできず、メールまたは SMS で通知を受け取ることができません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. フィールドサービスプロバイダーのリストから、エージェントを退職処理する請負会社をクリックします。
3. [連絡先] タブをクリックします。
4. [サービス組織の外部スタッフ] リストから、退職処理するエージェントをクリックします。
5. [**Offboard Agent**] をクリックします。

タスクの結果
外部マネージャーまたはエージェントは、すべてのアサイン先グループから削除されます。

マネージャーの追加

組織内に追加のマネージャーを任命することで、プライマリマネージャーが不在の場合も作業を継続できます。

請負会社の外部アサイン先グループに対して追加のマネージャを任命することができます。

追加のマネージャーの役割と責任:

内部マネージャー

- 請負会社とその従業員のオンボーディング
- オンボーディングエージェントの要求を承認または却下する
- 請負会社とその従業員に作業をアサインする
- 請負会社にアサインされた作業指示タスクの進捗状況を請負会社ダッシュボードを使用して追跡します。

外部マネージャー

- 請負会社のエージェントのオンボーディング
- 請負会社ポータルを使用して、請負会社エージェントに作業指示書タスクを フィールドサービス アサインおよび管理します。

注:
オフボーディングされたエージェントは、追加のマネージャーロールに割り当てられている場合、そのロールから自動的に削除されます。詳細については、「請負会社ポータルで フィールドサービス エージェントの退職を処理」を参照してください。

内部マネージャーの追加

主要な内部請負会社マネージャーが不在の場合に、請負会社とその従業員を管理するために、アウトソーシングサービスプロバイダーに追加の内部マネージャーを任命します。

自動翻訳

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

始める前に
追加の内部マネージャーとして追加する内部会社の従業員にwm_int_contractor_managerロールをアサインします。詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

必要なロール:admin、wm_admin、または wm_int_contractor_manager

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > フィールドサービスプロバイダーのアウトソーシング.
2. [アウトソーシングサービスプロバイダー] リストから請負会社を選択します。
3. [内部請負会社マネージャー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] ボックスの一覧で、目的のユーザーを選択し、[追加] をクリックします。

   注:
   コレクションリストには、wm_int_contractor_managerロールを持つユーザーのみが表示されます。

5. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
追加の内部マネージャーが会社に追加されます。

外部マネージャーの追加

請負会社のプライマリ外部マネージャーが不在の場合に、請負会社のエージェントと作業を管理するために、アウトソーシングサービスプロバイダーに追加の外部マネージャーを任命します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin、または wm_int_contractor_manager

追加の外部マネージャーとして追加する外部会社の従業員にwm_ext_agentロールをアサインします。詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

注:
追加の外部マネージャーとして指定されるエージェントは、同じアウトソーシングサービスプロバイダーのアサイン先グループのメンバーである必要があります。

このタスクについて
会社の内部マネージャーは、請負会社のフィールドサービスエージェントをオンボーディングし、請負会社の管理アクティビティを管理する追加の外部マネージャーとして任命することもできます。請負会社の外部マネージャーは、フィールドサービスエージェントのオンボーディング中またはオンボーディング後に、追加のマネージャーロールをアサインすることもできます。詳細については、「請負会社ポータルでのエージェントの フィールドサービス オンボーディング」と「エージェントへの追加のマネージャー割り当ての割り当て」を参照。

この手順では、内部マネージャーがを使用して 追加の外部マネージャー Now Platformをオンボーディングする方法について説明します。

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > フィールドサービスプロバイダーのアウトソーシング.
2. [アウトソーシングサービスプロバイダー] リストから請負会社を選択します。
3. [グループ] 関連リストで、追加のマネージャーを任命するアサイン先グループを開きます。
   たとえば、Acme Services などです。
4. [追加のマネージャー] 関連リストで、[編集] をクリックします。

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

自動翻訳

5. [コレクション] ボックスの一覧で、目的のユーザーを選択し、[追加] をクリックします。
6. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
追加の外部マネージャーが会社に追加されます。

Marketplace の構成フィールドサービス

Marketplace を構成し フィールドサービス て、内部エージェントが対応できないときにディスパッチャーがタスクを Marketplace にプッシュできるようにすることができます。

構成の概要

1. フィールドサービス Marketplace をアクティブ化する
2. マーケットプレイスエンゲージメントメソッドを作成する

フィールドサービス **Marketplace** をアクティブ化する

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス Marketplace プラグイン (com.snc.fsm_marketplace) フィールドサービス管理 (FSM) をアクティブ化できます。まだインストールされていない場合は、アプリケーションにデモデータが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のアイテムが フィールドサービス Marketplace とともにインストールされます。

- テーブル
- ロール
- システムプロパティ
- ビジネスルール
- スクリプトインクルード

詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイス コンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Marketplace プラグイン (com.snc.fsm_marketplace) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

自動翻訳

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

マーケットプレイスエンゲージメントメソッドを作成する

マーケットプレイスエンゲージメントメソッドを作成して、請負業者が要求に応答する方法を指定します。

始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_admin

このタスクについて
マーケットプレイスエンゲージメント方法は、請負業者が要求に応答できる基準を決定します。フィールドサービス Marketplace は、次の 2 つの方法でインストールされます。

1. タスクの承認
2. 時間とコストベース

タスク受け入れエンゲージメントメソッドは、設定された期間後に要求をクローズします。参加者は要求を承認または却下できます。時間とコストベースのエンゲージメント方法では、設定された期間が経過するとクローズし、参加者は要求の時間またはコストの見積もりを共有できます。

手順
1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [検索] フィールドに「marketplace_engagement_method」と入力します。
3. **[Marketplace** エンゲージメント方法] を選択します。
4. [リストを表示] を選択します。
5. **[New** (新規)] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

マーケットプレイスエンゲージメント方法フォーム

フィールド	説明
名前	エンゲージメントメソッドの名前。
説明	エンゲージメント方法の説明。
リードタイム	マーケットプレイス要求が応答できるようになるまでの時間
期間	要求がアクティブなままになる期間。
クローズ条件	要求をクローズする条件。
アクティブ	このメソッドが有効か無効かを決定します。
推定の共有を許可	参加者が要求のコストまたは時間の見積もりを共有できるかどうかを決定します。

7. [送信] を選択します。

キャパシティおよび予約管理の構成フィールドサービス

キャパシティおよび予約の管理を設定し フィールドサービス て、作業指示タスクの作業キャパシティの配分とアサインを管理します。

関連情報
キャパシティ使用率情報の表示

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

自動翻訳

フィールドサービス キャパシティおよび予約管理のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービスCapacity and Reservations Management プラグイン (com.snc.fsm_capacity_management フィールドサービス管理 (FSM)) をアクティブ化できます。

始める前に

- フィールドサービス キャパシティおよび予約の管理には、次のプラグインが必要です。 フィールドサービス キャパシティおよび予約の管理をインストールする前に、これらのプラグインが有効になっていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)

  フィールドサービス管理 (FSM) の有効化に関する詳細については、「Field Service Management の有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、 フィールドサービス キャパシティおよび予約管理とともにインストールされます。

- テーブル
- ビジネスルール

詳細については、「フィールドサービス キャパシティと予約の管理コンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Capacity and Reservations Management プラグイン (com.snc.fsm_capacity_management) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

キャパシティーの予約 予約ルール

キャパシティ予約 予約ルールを使用すると、作業タイプ、場所などのさまざまな属性に基づいて、作業指示タスク間で合計作業キャパシティを効率的に配分できます。

優先度と需要に基づいて、作業指示タスクのさまざまな属性に対して複数の予約ルールを作成できます。各予約ルールは、単一または複数のルールと、条件を満たす選択した属性の割り当ての割合で構成されます。

自動翻訳

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

作業指示タスクの作業負荷キャパシティを予約する

さまざまな作業タイプに基づいて予約ルールを作成し、作業指示タスクの作業負荷キャパシティを予約します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ予約.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティ予約

フィールド	説明
名前	予約の名前。
説明	予約カテゴリの説明。
テーブル	wm_task条件が適用されるテーブル。このフィールドは読み取り専用です。

4. 「 除外 」フィールドで、「 フィルター条件の追加」 または 「Or」節の追加 をクリックして、ワークロード容量を予約するためのフィルター条件を設定します。
   たとえば、カリフォルニア州の作業負荷キャパシティを予約するには、[フィルター条件の追加] をクリックし、条件 **[Location] [is] [California] AND [Active] [is] [true]** を作成します。
5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

作業指示タスクの予約ルールを作成する

作業タイプや場所など、作業指示タスクのさまざまな属性に対して、特定の割合のキャパシティを予約します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsr

このタスクについて
予約ルールを使用して、定義されたキャパシティに基づいて作業のアサインを管理します。たとえば、総作業キャパシティの 25% をインストール作業用に予約できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ予約.
2. リストから キャパシティーの予約 を開きます。
3. [キャパシティ予約ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

自動翻訳

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

キャパシティ予約ルール

フィールド	説明
名前	予約ルールの名前。
テーブル	wm_task条件が適用されるテーブル。このフィールドは読み取り専用です。

5. 「 条件 」フィールドで、「 フィルター条件の追加」 または 「Or」節の追加 をクリックして、ワークロード容量を予約するためのフィルター条件を設定します。
たとえば、特定の種類の作業の作業負荷キャパシティを予約するには、[フィルター条件の追加] をクリックし、条件 **[Work Type] [is] [Install] AND [Active] [is] [true]** を作成します。
6. フォームの残りのフィールドに入力します。

キャパシティ予約ルール

フィールド	説明
割り当てられた割合 (%)	特定の作業タイプに割り当てられる割合。
オーバーフローを許可	合計キャパシティにまだ違反していない場合に、指定されたキャパシティを超えてタスクをアサインできるようにするオプション。
順序	作業のアサイン時に予約ルールが評価される順番。

7. **[Submit** (送信)] をクリックします。

作業指示タスクのキャパシティ割り当てスケジュールを定義する

アサインの有効日内の各日または異なるタイムスロットに作業指示タスクに対して適切な量のキャパシティが解放されるように、一定量のキャパシティをさまざまなスケジュールに割り当てます。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsr

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ割り当てスケジュール.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

割り当てスケジュール

フィールド	説明
名前	割り当てスケジュールレコードの名前。
説明	割り当てスケジュールの完全な説明。
デフォルトの割り当て率	スケジュールに割り当てられるキャパシティのデフォルトの割合。この値は、キャパシティ定義レコードで定義された頻度値に基づいています。

自動翻訳

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

次のタスク
割り当てスケジュールの詳細を作成します。

作業指示タスクの割り当てスケジュールの詳細の作成

割り当てスケジュールレコードにスケジュールを作成し、さまざまなタスク属性に基づいて作業指示タスクにキャパシティの割合を割り当てます。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsr

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ割り当てスケジュール.
2. リストから割り当てスケジュールを開きます。
3. [割り当てスケジュールの詳細] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

割り当てスケジュールの詳細

フィールド	説明
名前	スケジュールの名前。
開始日（相対）	データを収集する期間。
終了日（相対）	データを収集する過去の最後の期間。
割り当て率 (%)	この割り当てスケジュールが選択されたときに解放する必要があるキャパシティの割合。

作業指示タスクの作業負荷キャパシティを定義する

予約済みキャパシティの割合と定義されたキャパシティのソースに基づいて、さまざまなタスク属性に作業を割り当てます。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsr

このタスクについて
時間数、タスク、エージェントのスケジュールなど、選択したキャパシティのソースに基づいて、実行する作業のキャパシティと頻度を定義できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ定義.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティ定義

フィールド	説明
名前	キャパシティ定義の名前。
説明	キャパシティ定義の説明。

自動翻訳

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

フィールド	説明
バケットごとにキャパシティを設定	毎日定義された作業キャパシティに基づいて予約スロットを利用可能にするオプション。OR 作業キャパシティを朝、正午、夕方などのバケットレベルで設定し、キャパシティに違反しない限り予約スロットが終日利用可能になるようにするオプション。 • このオプションは、[キャパシティ単位] フィールドで [タスク] または [時間] が選択されている場合にのみ使用できます。 • このオプションは、[頻度] フィールドで [日次] が選択されている場合にのみ使用できます。
キャパシティ単位	エージェントのスケジュール、タスク、時間などのキャパシティ定義のソース。
キャパシティ	タスク数や時間数など、実行する作業のキャパシティ。この値は、エージェントの 1 日あたりのキャパシティに基づいています。 このフィールドは、[キャパシティ単位] フィールドで [タスク] または [時間] が選択されている場合にのみ表示されます。
頻度	日次、週次、月次、年次など、実行する作業の頻度。この値は、割り当てられたワークグループの合計キャパシティに基づいています。 • このフィールドは、[キャパシティ単位] フィールドで [タスク] または [時間] が選択されている場合にのみ使用できます。 • [バケットごとにキャパシティを設定] オプションが選択されている場合、このフィールドは自動的に [日次] に設定されます。
割り当てスケジュール	キャパシティ定義レコードにリンクされる割り当てスケジュールの名前。これにより、最後の利用可能な予約スロットまで、作業指示タスクに対して適切な量のキャパシティが解放されます。 このフィールドは、[バケットごとにキャパシティを設定] オプションがクリアされている場合にのみ表示されます。
予約名	キャパシティー予約の名前。 このフィールドは、[バケットごとにキャパシティを設定] オプションがクリアされている場合にのみ表示されます。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

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

自動翻訳

タスクの結果
作業は、予約済みキャパシティに基づいて各タスク属性に割り当てられます。

1 日の作業負荷キャパシティを分散するキャパシティバケットを作成します

選択したキャパシティ定義のキャパシティバケットを作成して、1 日を通してさまざまな予約スロットに作業負荷キャパシティを配分します。

始める前に
[バケットごとにキャパシティを設定] オプションを選択して、キャパシティバケットを作成します。

必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsr

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ定義.
2. リストからキャパシティ定義を開きます。
3. [キャパシティバケット] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティバケット

フィールド	説明
名前	キャパシティバケットの名前。
開始	作業指示タスクをアサインしたり、予約したりするためにバケットが使用可能になる開始時間。
終了	バケットを使用して作業指示タスクをアサインしたり、予約したりできるようになるまでの終了時間。
キャパシティ (%)	バケットに割り当てられた作業負荷キャパシティの割合。
割り当てスケジュール	キャパシティバケットにリンクする割り当てスケジュールの名前。
予約名	キャパシティバケットにリンクする予約ルールの名前。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。
6. 全キャパシティが 1 日を通して配分されるまで、ステップ 3 ～ 5 を繰り返します。

タスクの結果
定義されたキャパシティは、新しく作成されたキャパシティバケット間で分配されます。

定義されたキャパシティに基づいてフィールドサービスエージェントに作業をアサインする

エージェントのスケジュール、タスク、時間など、選択したソースに基づいて作業のアサインを管理します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsr

自動翻訳

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

このタスクについて
作業は、作業キャパシティの定義方法に基づいて割り当てられます。

- 作業キャパシティがエージェントのスケジュールに基づいている場合、作業は内部ワークグループに属するエージェントにアサインされます。
- 作業キャパシティがタスク数または時間数に基づいて定義されている場合、作業は内部または外部の両方のワークグループのエージェントにアサインされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > キャパシティ管理 > キャパシティ割り当て.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティ割り当て

フィールド	説明
キャパシティ定義	アサインするキャパシティ定義の名前。
タイプ	キャパシティタイプを選択します。 • テリトリー内部エージェント:指定したテリトリー内の内部エージェントに作業をアサインする場合に選択します。 • テリトリー請負会社グループ:テリトリー内の請負会社グループに作業をアサインすることを選択します。指定したテリトリー内の外部請負会社チームの管理に最適です。 • なし:アサイン先グループまたは請負会社グループのいずれかを柔軟に選択できるようにする場合に選択します。テリトリー計画プラグインがインストールされている場合、[なし] を選択すると、契約社員グループを選択するように指示されます。プラグインがなくても、次のステップに進み、ワークフローに基づいて決定するグループを選択できます。 **注:** テリトリー計画プラグインが有効になっている場合は、[テリトリー内部エージェントと請負業者グループ] オプションがフィールドに表示されます。
グループ	キャパシティ定義のソースに基づく内部、外部、またはその両方のタイプの作業グループ。 **注:** Agent Schedule 用に作成されたキャパシティ定義は、内部グループにのみアサインできます。
アクティブ	キャパシティの計算中にアサインを適用するためのオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
適用開始日	キャパシティ定義と予約を適用する必要がある日付。
適用終了日	キャパシティ定義と予約の適用を終了する日付。 [繰り返し] フィールドに値を入力すると、このフィールドは自動的に [有効終了日] の日付に設定されます。
繰り返し	作業グループに作業をアサインする週数/日数/月数/年数。タスクのアサイン時にキャパシティ定義を考慮する このフィールドは、[キャパシティ定義] フォームの [キャパシティ単位] フィールドで [タスク] が選択されている場合にのみ表示されます。
タイムゾーン	エージェントのタイムゾーンを選択します。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

変更された作業スケジュールのキャパシティ割り当ての上書き

キャパシティ定義内の計画の変更について、デフォルトのキャパシティ割り当てルールを変更します。これにより、新しいキャパシティ定義を作成するのではなく、さまざまな時間間隔で、さまざまなキャパシティバケットに対して、既存のキャパシティ定義ルールのキャパシティ割り当てを更新できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ割り当て.
2. リストからキャパシティ定義を開きます。
3. キャパシティ定義グループの [有効開始日] リンクをクリックして、グループのキャパシティ割り当てを開きます。
   たとえば、グループの行*NorCal Technicians*の日付リンクをクリックします*Effective from*。
4. [キャパシティ割り当ての上書き] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティ割り当ての上書き

フィールド	説明
適用開始日	キャパシティ割り当てを適用する日付。
適用終了日	このフィールドは、[繰り返し] フィールドに記載されている値に基づいて入力されます。
繰り返し	上書きされたキャパシティ割り当てをワークグループに適用できる日数または時間数。キャパ

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

フィールド	説明
	シティ定義に記載されている頻度は、作業負荷キャパシティを割り当てる際に考慮されます。
キャパシティ割り当て	上書きするキャパシティ割り当ての名前。 このフィールドは、キャパシティ割り当てを変更するキャパシティ定義に基づいて自動入力されます。たとえば、Norcal 技術者のキャパシティなどです。
上書きされたキャパシティ値	キャパシティ割り当てのために上書きされる既存の値を上書きする日数または時間数。この値は、キャパシティ定義で選択された頻度に基づいて測定されます。
すべてのバケットに適用	選択したキャパシティ定義のすべてのキャパシティバケットのキャパシティ割り当てルールを上書きするオプション。
バケットに適用可能	変更されたキャパシティ割り当てルールで上書きする必要があるキャパシティバケットの名前。

6. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果

キャパシティ割り当ての上書きが作成され、選択したキャパシティ定義のキャパシティバケットに適用されます。

キャパシティと予約に基づいてエージェントにタスクを割り当てるためのワークフローの例

定義されたキャパシティ予約、作業タイプ、およびオーバーフロー設定を考慮して、動的スケジューリングがタスクをインテリジェントに分散し、グループ内のリソースを最適に活用できるようにする方法を探ります。

管理者としての目標は、アサイン先グループが「インストール」作業タイプで 25%、「中断/修正」作業タイプで 25%、残りの 50% が任意のタイプの作業またはどのタイプの作業でもかまわないようにすることです。次の例は、動的スケジューリングによってこれを実現する方法を示しています。

必須条件：

- [動的スケジューリング] が有効になっていることを確認します。
- ターゲットアサイン先グループ (たとえば「北部グループ」) に少なくとも 1 つのアクティブなメンバーがあることを確認します。
- 「日勤 (8:00-5:00)」作業スケジュールを指定して、ユーザーのエージェントスケジュールレコード (「agent_work_schedule」) を作成します。

1. キャパシティ定義のセットアップ:
   - [キャパシティ単位] を [タスク] に設定してキャパシティ定義レコードを作成し、毎日「4」タスクの値を割り当てる。
   - このキャパシティの頻度を「日次」に設定して、スケジューリングのニーズに合わせます。
2. キャパシティー予約ルール: 2 つのキャパシティー予約ルールを作成します

自動翻訳

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

- ルール 1 (「作業のインストール」):[作業タイプ] に [インストール] として条件を設定し、25% を割り当て、オーバーフローを許可します。
- ルール 2 (「中断/修正作業」):[作業タイプ] に「中断/修正」として条件を設定し、25% を割り当てて、オーバーフローを許可します。

3. Tag Reservations to Definition:作成した予約ルールをステップ 1 で作成した定義にリンクし、構造を形成します。
4. キャパシティ割り当て:
   - キャパシティ定義の関連リスト内で、新しい「キャパシティ割り当て」レコードを作成します。
   - それをキャパシティ定義にリンクし、ターゲットアサイン先グループ (「北グループ」) を選択し、有効な開始日を現在の日時に設定し、「5」回繰り返して終了日を自動入力します。
5. インストールタイプの作業指示を作成します:
   - 場所を「Colorado」に指定して作業指示書 (「wm_order」を作成し、「認定の準備完了」とマークします。
   - 作業指示タスクを開き、ディスパッチグループと必要なアサイン先グループ (「北グループ」) が入力されていることを確認します。
   - 作業タイプを「インストール」に設定し、「認定済み」をクリックします。タスクが [Pending Dispatch] ステータスに移行します。
   - このプロセスを 2 回繰り返して、その日に 3 つの「インストール」タイプのタスクを利用できるようにします。
6. 障害対応タイプの作業指示書を作成します。
   - 場所を「Colorado」と指定して作業指示書 (「wm_order」を作成し、「Ready for qualification (認定の準備完了)」とマークします。
   - 新しい作業指示タスク (「wm_task」) が生成されます。それを開き、ディスパッチグループと必要なアサイン先グループ (「北」) が入力されていることを確認します。
   - 作業タイプを「Break fix」として設定し、「Qualified」をクリックします。タスクが [ディスパッチ待ち] ステータスに移行します。
   - このプロセスを 2 回繰り返して、その日に 3 つの「Break Fix」タイプのタスクを利用できるようにします。
7. 作業タイプを指定せずに作業指示タスクを作成します。
   - 作業指示タスクを開き、ディスパッチグループと必要なアサイン先グループ (「北」) が入力されていることを確認し、[Work type] フィールドを空白のままにします。
   - 「Qualified」をクリックします。タスクが [Pending Dispatch] ステータスに移行します。
   - このプロセスを 2 回繰り返すと、その日の作業タイプが指定されていない 3 つのタスクが利用可能になります。
8. 動的スケジューリング:
   - リストビューで作成された 4 つのタスクを開き、オーバーフローアクションメニューから [Auto Assign] をクリックします。
   - モーダルウィンドウには可能なアサインが表示され、事前定義された 25% のキャパシティ ([インストール] タイプでは 25%、[Break fix] タイプでは 25%、いずれのタイプでも残りの 50% またはタイプなし) に基づいてタスクが割り当てられます。

サービスの場所を使用した構成フィールドサービス

サービスの場所をインストールして設定 フィールドサービス し、オンデマンドでサービスの場所を追加および検証します。

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

自動翻訳

次のタスクでは、 フィールドサービス サービスの場所あり機能を設定するための一般的な手順を示します。

サービスの場所サポートによるフィールドサービスの有効化

admin ロールを持っている場合は、Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) プラグインをアクティブ化できます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するプラグインをインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) プラグインを有効化すると、Field Service Management (com.snc.work_management) プラグインと sn-fsm-components (com.sn_fsm_components) プラグインがまだ有効化されていない場合は有効化されます。

詳細については、「Field Service with Service Locations サポートコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Field Service with Service Locations Support プラグイン (com.snc.fsm_service_locations) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

サービスの場所の親場所へのマッピング

親決定ルールを設定して、サービスの場所を親の場所にマッピングします。

親の決定は、テーブルに格納され *wm_location_parent_lookup_rule* ているビジネスルールを使用して、サービスの場所をその親の場所にマッピングします。すべてのサービスの場所は、対応する親の場所にマッピングされます。システムはフィールドの組み合わせをチェックし、親の場所を作業指示書または作業指示書タスクに割り当てます。

新しいサービスの場所が追加されると、ルールは次の順序で実行され、親の場所が決定されます。

1. 郵便番号:郵便番号と国の値が一致すると、対応する親の場所が割り当てられます。
2. [最小郵便番号] と [最大郵便番号]:郵便番号と国の値が定義された最小および最大の郵便番号範囲に含まれる場合、対応する親の場所が割り当てられます。
3. 市区町村 と 都道府県:市区町村、都道府県、国の値が一致すると、対応する親の場所がアサインされます。
4. 都道府県:都道府県と国の値が一致すると、対応する親の場所がアサインされます。

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

注:
国名は、すべての基準のデフォルトの選択です。

詳細については、「 サービスの場所の親決定ルールの作成」を参照してください。

関連情報

作業指示および作業指示タスクのアドホック場所の設定

サービスの場所の親決定ルールの作成

サービスの場所への親の割り当てを容易にする親決定ルールを作成します。

始める前に
親決定ルールを設定できるようにするには、Field Service with Service Locations サポートプラグインをアクティブにする必要があります。

必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > サービスの場所の親構成.
2. 「親決定構成」ページで、「 新規」をクリックします。
3. 使用するルールの決定要因を選択し、値を入力します。

   [国] フィールドと [親] フィールドは必須です。

   注:
   決定基準を選択すると、他の項目はグレー表示され、選択できません。

4. テキストフィールドに 国 名を入力します。
5. [親] フィールドで、[リストを使用してルックアップ] アイコン (ルック をクリックし、地域リストから親の場所を選択します。
6. **[Submit** (送信)] をクリックします。

   注:
   wm_location_parent_lookup_ruleテーブルにすでに存在するルールを追加すると、エラーメッセージが表示されます。

タスクの結果
親の場所が構成され、サービスの場所に関連付けることができます。

サービスの場所のデフォルトの検証オプションの設定

作業指示書または作業指示書タスクに場所を追加するときに使用される既定の検証オプションを設定します。

始める前に
sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day 1 日あたりのサービスの場所の追加を制限するプロパティを設定します。詳細については、「1 日に追加するサービスの場所の最大数の制限を設定する」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成.
2. [Field Service Configuration (フィールドサービス構成)] ページで、 アドオン > サービスの場所.
3. [検証] フィールドで、デフォルトの検証オプションを選択します。
   - 地図を使用:Google マップインターフェイスを使用して場所を追加します。マップを開いたときにデフォルトの場所を選択する方法については、「」を参照してください マップ上のデフォルトの場所を設定する。
   - マップなし:マップなしで場所を追加するには、場所の詳細を入力します。場所の詳細は、グローバルを使用して検証されます 。ServiceLocationAddressValidationExtPoint API。
   - 検証なし:指定した場所の詳細は検証されません。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。

Customer Service Portal の作業指示書カタログアイテムにサービスの場所機能を追加する

作業指示書または作業指示書タスクカタログアイテムにサービスの場所機能を追加して、オンデマンドで場所を追加できるようにします。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. アドホックサービスの場所を追加する機能を含めるカタログアイテムのレコードプロデューサーを選択します。
3. [Variable Sets] 関連リストで、[**Edit**] をクリックします。
4. [*sn_service_location_variable_set* 変数セット] リストに移動します。
5. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
変更された作業指示書または作業指示書タスクのカタログアイテムにアドホックの場所を含めることができるようになりました。

1 日に追加するサービスの場所の最大数の制限を設定する

外部ユーザーが 1 日あたりに追加できるサービスの場所の最大数の制限を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> Field Service with Service Locations 機能を使用して場所を作成する場合の上限は、ロールを持つ *snc_external* ユーザーにのみ適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > プロパティ.
2. [Field Service Management プロパティ] フォームの [**Field Service Management** のサービスロケーションプロパティ] フィールドに、制限を入力します。
   デフォルト値は 10 です。
3. **[Save** (保存)] をクリックします。

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

自動翻訳

マップ上のデフォルトの場所を設定する

マップ上のサービスの場所の初期デフォルトの場所を設定します。

始める前に

マップ上の最初のデフォルト位置を設定する前に、[マップ検証を使用] オプションを設定する必要があります。「サービスの場所のデフォルトの検証オプションの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成.
2. [フィールドサービス構成] ページで、 アドオン > サービスの場所.
3. 「 検証 」フィールドで、「 マップの使用」を選択します。
4. マップを初期化するデフォルトの場所を [初期レンダリングの場所] リストから選択します。
   - ブラウザの場所
   - 資産のアドレス
   - 連絡先/発信者の住所
   - 会社の住所
5. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果

選択したデフォルトの場所でマップがロードされます。

作業指示書とタスクの設定

作業が必要な場合は、作業指示書を作成して、エージェントが要求を履行するための フィールドサービス 情報を提供します。作業指示書タスクを作成して、作業指示書の完了に必要なタスクを分類します。

作業指示書と作業指示書タスクを使用する フィールドサービス管理 (FSM) だけで作業を開始できます。または、追加の構成を設定して、作業指示および作業指示タスクの作成と管理に関するプロセスの一部を自動化できます。

作業指示書および作業指示書タスクの構成方法については、以下のリンクを参照してください。

作業指示の構成

フィールドサービス管理 (FSM) では、タスク駆動型プロセスを使用します。これにより、各作業指示書には重要なタスクのリストがカプセル化されます。作業指示書が作成されると、対応するタスクレコードが即座に生成されます。タスク駆動型の処理は、複雑なプロジェクトに構造と明確さを提供できます。

作業指示は、 フィールドサービス管理 (FSM). エージェントがジョブを完了するために行う必要があること フィールドサービス を定義します。

各作業指示には少なくとも 1 つのタスクが必要であり、要求のすべてのファセットをカバーするためにさらにタスクを追加するオプションもあります。タスクはさまざまなグループにアサインでき、メインの作業指示要求から自律的に動作できますが、これらのタスクの進行と完了は親作業指示の全体的なステータスに影響します。

作業指示書テンプレートの構成

作業指示書テンプレートを使用すると、明確に定義された作業指示書をすばやく作成できます。

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

自動翻訳

これらのテンプレートは、パスワードのリセットやメモリのアップグレードなどの一般的なアクティビティの作業指示書にタスクと部品要件を自動的に作成します。作業指示書テンプレートと作業指示書タスクテンプレートは、プラグインが フィールドサービス管理 (FSM) 有効になると製品カタログに追加されます。

Template Management for フィールドサービス プラグイン (com.snc.fsm_template_management) を有効にすることで、作業指示テンプレートの詳細構成を有効にすることができます。このプラグインをアクティブ化すると、ソーステーブルマッピング、属性マッピング、作業指示タスクテンプレート、および作業指示テンプレートが製品カタログに追加され、テンプレートが動的に機能するように構成できます。詳細については、「のテンプレート管理の構成 フィールドサービス」を参照してください。

wm_admin または model_manager ロールを持つユーザーは、作業指示書テンプレートおよび作業指示書タスクテンプレートを作成、編集、および削除できます。

テンプレートを作成すると、作業指示または作業指示タスクにナレッジ記事を使用できます。その後、Contextual Search をナレッジ記事に追加できます。Contextual Search は、タスクのコンテンツに基づいて、関連するナレッジ記事を使用してタスクを作成または処理するのに役立ちます。

- 検索フィールドの定義:目的のコンテンツソース全体の検索に使用する条件を指定します。
- 作業指示書フォーム:コンテキスト検索結果フィールドを作業指示書フォームに追加します。フォームを設定し、[**Contextual Search** 結果] フィールドをフォーム上の目的の場所に追加します。
- 作業指示タスクフォーム:コンテキスト検索フィールドを作業指示タスクフォームに追加します。フォームを設定し、[**Contextual Search** 結果] フィールドをフォーム上の目的の場所に追加します。
- [記事の添付ファイル] フィールド:ナレッジ記事が添付されるフィールドを設定します。**glide.knowman.attach.fields** プロパティを構成して、**work_notes**フィールドを含めます。

関連情報

作業指示書および作業指示書タスクの管理

作業指示書タスクの管理

作業指示テンプレートの適用

作業指示書または作業指示タスクにナレッジ記事を追加する

作業指示書テンプレートを作成

フィールドサービス管理 (FSM) は、作業指示書のフィールドに入力するための情報源として作業指示書テンプレートを使用します。

始める前に

必要なロール:wm_admin または model_manager

このタスクについて

作業指示テンプレートテーブル (cmdb_workorder_product_model) に固有の事前定義されたフィールドの一部がテンプレートフォームから削除されました。この変更により、[タスクタイプ] フィールドで選択したテーブルなど、他のテーブルでテンプレートフォームを使用できるようになります。テンプレート作成プロセスの一環として、必要に応じて [アサイン先グループ] フィールドなどのフィールドをテンプレートフォームに追加します。

自動翻訳

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

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - すべて > **Product Catalog** > テンプレート > 作業指示テンプレート.
   - すべて > フィールドサービス > カタログとナレッジ > 作業指示テンプレート.
   - すべて > テンプレート管理 > 作業指示テンプレート.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームの [タスク情報] セクションのフィールドで、[タスクテンプレートをコピー] をクリックし、必要に応じてタスクテンプレートから情報を追加できます。

作業指示書テンプレートフォーム

フィールド	説明
情報を要求	
名前	[必須]このテンプレートのわかりやすい一意の名前。
簡単な説明	[必須]この作業指示書テンプレートの使用時に作業指示書の [**Short description** (簡単な説明)] フィールドにコピーされるコンテンツ。ただし、インシデント、問題、または変更要求から作成された作業指示書は例外です。テンプレートが適用されている場合でも、常にソースタスクの簡単な説明が使用されます。
説明	テンプレートの目的の詳細な説明。
チェックリストのテンプレート	チェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成された作業指示にチェックリストを追加します。チェックリストの詳細については、「チェックリスト」を参照してください。
ワークフロー	このテンプレートから作成された作業指示のワークフロー。
認定グループ	このテンプレートから作成された作業指示の認定グループ。
タスク情報	
タスクタイプ	作成されるタスクのタイプ。デフォルトは [作業指示タスク] です。
名前	このタスクを説明する一意の名前。タスクの説明を入力し始めると、次のタスクのフィールドが表示されます。
説明	このタスクの説明。
部品と数量	必要に応じて、部品の要件と数量。[フィールドサービス構成] 画面で [エージェントに部品要件は不要] を選択した場合、[部品と数量] フィールドは表示されません。 **注:** 作業指示書タスクを実行するために必要なすべての部品の前にある [必須] チェック ボックスを選択します。
ディスパッチ	タスクを履行する個人を選択するために使用されるディスパッチグループ。デフォルトでは、 ServiceNow 作業指示タスクの場所との近接度を基準に、利用可能なディスパッチグループのリストがフィルタリングされます。**work.management.limit.location** プ

自動翻訳

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

フィールド	説明
グループ	ロパティが **false** に設定されている場合、システムは場所を考慮せずに、選択対象としてすべてのディスパッチグループを表示します。任意の場所の作業指示タスクに使用できるディスパッチグループが 1 つだけの場合、 ServiceNow は自動的にそのグループをこのフィールドに入力します。[フィールドサービス構成] 画面で [フィールドサービスはディスパッチキューを使用しません] オプションが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
依存先	このタスクを実行する前に完了する必要があるタスクのタスクを識別します。後続のタスクを作成するまで、最初のタスクにエントリを作成することはできません。
チェックリストのテンプレート	チェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成されたタスクにチェックリストを追加します。
作業タイプ	タスクを完了するためにエージェントまたはクルーが実行する作業のタイプ。 ○ Break Fix ○ Install (インストール) ○ 計画メンテナンス 詳細については、「作業指示書タスクの作業タイプを作成する」を参照してください。
クルーが必要	作業するエージェントのグループを必要とする、作業指示タスクに関連付けられた作業タイプのインジケーター。管理者またはイニシエータは、このオプションを選択またはオフにできます。

4. 必要に応じて、テンプレートの [情報を要求] セクションにフィールドを追加します。

   a. [フィールドの編集] をクリックし、選択リストからフィールドを選択します。

   b. フィールドに値を追加します。

   c. フィールドサービスカタログからこのテンプレートが選択されたときにこのフィールドを表示するには、フィールドの横にある歯車アイコンをクリックして [表示] オプションを有効にします。
   必要に応じて、[必須] オプションを有効にして、これを必須フィールドにします。

5. 必要に応じて、[タスク タイプ] フィールドで選択したテーブルから、テンプレートの [タスク情報] セクションに 1 つ以上のフィールドを追加します。

   a. [フィールドの編集] をクリックし、選択リストからフィールドを選択します。

   b. フィールドに値を追加します。

6. タスクの操作中に、最小ボタンと最大ボタンをクリックして、タスク情報を展開したり折りたたんだりすることができます。
   必要に応じて、ドラッグアンドドロップを使用してタスクの順序を変更することもできます。
   [フィールドサービス構成] 画面で [テンプレートは専用のカタログアイテムを作成しない] オプションを設定すると、テンプレート画面に [公開] ボタンが表示されます。テンプレートをカタログのアイテムとして手動で公開する場合は、このボタンをクリックします。このオプションが [テンプレートは専用のカタログ アイテムを作成する] に設定されている場合、[公開] ボタンは表示されず、テンプレートはカタログに自動的に追加されます。

7. 入力が完了したら、[送信] をクリックします。

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

自動翻訳

作業指示書テンプレートのナレッジ記事を作成する

ナレッジ記事およびガイド (インストールガイド、メンテナンス手順、チェックリストなど) を、ハードウェア、ソフトウェア、および消耗品テンプレートのデフォルトのナレッジベースに追加できます。

始める前に

必要なロール:wm_admin または model_manager

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - **Product Catalog** > テンプレート > 作業指示テンプレート
   - フィールドサービス > カタログとナレッジ > 作業指示テンプレート
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. 必要に応じて、作業指示書テンプレートフォームのフィールドに入力します。

作業指示書テンプレートフォーム

フィールド	説明
情報を要求	
名前	[必須]このテンプレートのわかりやすい一意の名前。
簡単な説明	[必須]この作業指示書テンプレートの使用時に作業指示書の [**Short description** (簡単な説明)] フィールドにコピーされるコンテンツ。ただし、インシデント、問題、または変更要求から作成された作業指示書は例外です。テンプレートが適用されている場合でも、常にソースタスクの簡単な説明が使用されます。
説明	テンプレートの目的の詳細な説明。
チェックリストのテンプレート	チェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成された作業指示にチェックリストを追加します。チェックリストの詳細については、「チェックリスト」を参照してください。
ワークフロー	このテンプレートから作成された作業指示のワークフロー。
認定グループ	このテンプレートから作成された作業指示の認定グループ。
タスク情報	
タスクタイプ	作成されるタスクのタイプ。デフォルトは [作業指示タスク] です。
名前	このタスクを説明する一意の名前。タスクの説明を入力し始めると、次のタスクのフィールドが表示されます。
説明	このタスクの説明。
部品と数量	必要に応じて、部品の要件と数量。[フィールドサービス構成] 画面で [エージェントに部品要件は不要] を選択した場合、[部品と数量] フィールドは表示されません。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 作業指示書タスクを実行するために必要なすべての部品の前にある [必須] チェック ボックスを選択します。
ディスパッチグループ	タスクを履行する個人を選択するために使用されるディスパッチグループ。デフォルトでは、 ServiceNow 作業指示タスクの場所との近接度を基準に、利用可能なディスパッチグループのリストがフィルタリングされます。**work.management.limit.location** プロパティが **false** に設定されている場合、システムは場所を考慮せずに、選択対象としてすべてのディスパッチグループを表示します。任意の場所の作業指示タスクに使用できるディスパッチグループが 1 つだけの場合、 ServiceNow は自動的にそのグループをこのフィールドに入力します。[フィールドサービス構成] 画面で [フィールドサービスはディスパッチキューを使用しません] オプションが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
依存先	このタスクを実行する前に完了する必要があるタスクのタスクを識別します。後続のタスクを作成するまで、最初のタスクにエントリを作成することはできません。
チェックリストのテンプレート	チェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成されたタスクにチェックリストを追加します。
作業タイプ	タスクを完了するためにエージェントまたはクルーが実行する作業のタイプ。 ○ Break Fix ○ Install (インストール) ○ 計画メンテナンス 詳細については、「作業指示書タスクの作業タイプを作成する」を参照してください。
クルーが必要	作業するエージェントのグループを必要とする、作業指示タスクに関連付けられた作業タイプのインジケーター。管理者またはイニシエータは、このオプションを選択またはオフにできます。

作成して新しいテンプレートに割り当てるハードウェア、ソフトウェア、消耗資産は、テンプレートレコードの [ナレッジ] 関連リストに表示されます。

作業指示 **SLA** の管理

作業指示書フォームまたは作業指示書タスクフォームから作業指示書 SLA を表示および管理します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

このタスクについて
アクティビティには、SLA の一時停止と再開、および作業指示書からの SLA の削除が含まれます。

手順

SLA を含む作業指示のリストを表示するには、次に移動します。 フィールドサービス > 作業指示 > 作業指示 **SLA**.

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

自動翻訳

SLA のあるタスクの表示

SLA のある作業指示書に関連付けられているすべての作業指示書タスクを表示します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > **SLA** 付き作業指示タスク.

   スケジュールより遅れているタスクは、遅延の程度に応じてハイライト表示されます。

2. 作業指示書の SLA を表示するには、[作業指示書] フォームの [タスク **SLA**] 関連リストを選択します。

   このリストの情報には、次のものが含まれます。

   作業指示書フォーム

情報	説明
実際の経過時間	SLA の開始以降の合計実行時間 (違反後の経過時間を含む)。
実際の経過割合 (%)	経過した SLA 期間の合計パーセンテージ。この値は、違反後に 100% を超えて上昇し、タスクが完了するまで増加する可能性があります。
実際の残り時間	この SLA 違反までの合計残り時間。実際の経過割合が 100% に達すると、この値は **0** 秒に設定されます。
対応経過時間	ビジネスカレンダー内でこの SLA のために経過した時間。たとえば、この SLA のビジネスカレンダーが平日の午前 8 時から午後 5 時までの場合、SLA の実行時間は週末ではなく、これらの時間の間でのみ計算されます。有効なビジネスカレンダーがない場合、ビジネス経過時間は実経過時間と同じになります。
対応経過時間の割合 (%)	この SLA のビジネスカレンダー上で経過した SLA 期間の割合。有効なビジネスカレンダーがない場合、ビジネス経過割合は実際の経過割合と同じになります。
残りビジネス時間	この SLA 違反になるまでのビジネスカレンダー上の残り時間。有効なビジネスカレンダーがない場合、残りビジネス時間は実際の残り時間と同じになります。ビジネス経過割合が 100% に達すると、この値は **0** 秒に設定されます。

作業指示書から SLA タイミングを一時停止および再開する

作業指示書から作業指示書 SLA のタイミングを一時停止および再開します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_initiator、wm_qualifier、wm_dispatcher、またはその組み合わせのロール

このタスクについて
これは、認定者またはディスパッチャーが、作業指示を続行する前に発信者からの情報を待っている場合や、他のアクションの実行を待っている場合に便利です。

注:
開始者は、中断または再開する作業指示書に添付されている SLA を表示できません。

手順

1. 自分のロールに表示されるパスを使用して、SLA を含む作業指示に移動します。
   - フィールドサービス > 作業指示 > 作業指示 **SLA**
   - フィールドサービス > 作業指示 > **Awaiting Qualification** (認定待ち)
   - フィールドサービス > 作業指示 > ドラフト
2. アクティブな作業指示を選択します。
3. 作業指示レコードに、作業指示が一時停止された理由を説明する作業メモを追加します。
4. [一時停止] をクリックします。

   SLA の [ステージ] が [一時停止] に設定され ます。
5. [再開] をクリックして SLA を再開します。

   SLA が前のステージにリセットされます。

作業指示タスクから **SLA** タイミングを一時停止および再開する

作業指示タスクから作業指示 SLA のタイミングを一時停止および再開します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_agent、またはその組み合わせのロール

このタスクについて
これは、エージェントが情報を待っている場合や他のエージェントがアクションを実行するのを待っている場合に、親作業指示のタイミングを停止できるため、特に便利です。

手順

1. 自分のロールに表示されるパスを使用して、SLA のある作業指示タスクに移動します。
   - フィールドサービス > 作業指示 > **SLA** のある作業指示タスク
   - フィールドサービス > 作業指示 > 自分の作業指示タスク
   - フィールドサービス > 作業指示 > 自分のタスク
2. アクティブな作業指示タスクを選択します。
3. 作業指示を一時停止する理由を説明する作業メモを追加します。
4. [**Related Links** (関連リンク)] で、[**Suspend Work Order** (作業指示を一時停止)] をクリックします。

自動翻訳

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

SLA の [ステージ] が [一時停止] に設定され ます。

5. [**Resume Work Order** (作業指示書の再開)] をクリックして、SLA を再開始します。

SLA が前のステージにリセットされます。

作業指示書から **SLA** を削除する

作業指示書から SLA を削除しますが、他の作業指示書で使用できるようにしておきます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 作業指示 **SLA**.
2. 作業指示書を開きます。
3. [タスク **SLA**] 関連リストで、SLA 名の横にあるチェックボックスをオンにします。
4. [アクション] 選択リストで、[削除] を選択します。

作業指示のステータス

作業指示書は特定のライフサイクルに従い、一連のステータスを移動します。これらのステータスは、作業指示書レコードの [State (ステータス)] フィールドに表示されます。

表示される要求ステータスは、表に示すように、アプリケーションによって異なります フィールドサービス管理 (FSM) 。

構成に応じて、作業指示書がドラフト作成された後に認定することも、すぐにディスパッチできる状態にすることもできます。認定の設定の詳細については、「」の グローバルドメイン構成「Qualification is required for new requests」セクションを参照してください。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 作業指示のステータス

ステータス	説明
ドラフト	認定者は作業を記述していません。
Awaiting Qualification (認定待ち)	作業指示はドラフト作成されましたが、認定されていません。 注: このステータスは、認定が有効になっている場合にのみ表示されます。
認定済み	要求が承認され、アサインする準備ができました。 注: このステータスは、認定が有効になっている場合にのみ表示されます。
ディスパッチ準備完了	要求をアサインする準備ができました。

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** 作業指示のステータス (続く)

ステータス	説明
	注: このステータスは、認定が無効になっている場合にのみ表示されます。
アサイン済み	要求は、アサインされた フィールドサービス エージェントからの受け入れを待機しています。
承認済み	エージェントは フィールドサービス 要求を受け入れ、処理する準備が整いました。
対応中	要求に対する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	要求を指定どおりに完了できませんでした。
キャンセル	要求はキャンセルされました。

注:
認定を有効にしてから無効にすると、認定待ち、ドラフト、またはすでに認定済みの既存のすべての作業指示がディスパッチ準備完了に設定されます。

UI アクション

作業指示 [wm_order] および作業指示タスク [wm_task] フォームに追加する UI アクションを作成または変更します。これらのアクションを使用して、作業指示および作業指示タスクのステータスを次のステータスに移動したり、アンケートの開始などの特定のアクションを実行したりします。詳細については、「UI アクション」を参照してください。

作業指示の認定ステータスを構成する

作業指示書の認定を有効にして、作業指示書がドラフトから認定待ちに移行し、ディスパッチの準備が整う前に認定されるようにします。認定により、次のステップに進む前に、作業指示書が特定の基準を満たしていることを確認する品質チェックが可能になります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成.
2. 新しい要求には認定が必要であるというスイッチをオンにします。
3. **[Save** (保存)] を選択します。

ステータスフローのカスタマイズ

ステータスフローは、Service Management アプリケーションにおけるステータス間のレコード移行順序を制御します。

管理者は、次のタスクを実行できます。

- ステータスを追加または削除します。
- 特定のステータス移行時にイベントをトリガーします。

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

- 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、そのテーブルで選択したフィールドの可視性と動作を制御します。
- カスタムステータスフローを作成します。構成画面の [ステータスフローが有効 **(State flows are enabled**)] オプションをオフにします。カスタムステータス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。

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

SM 要求とタスクステータスフローの仕組み

ステータスフローは、要求とそれに関連するタスクがステータス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 アクションが作成されます。これらのプログラミング要素は、それらを使用する状態フロー 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 テーブルの状態フローが削除されると、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。[状態] フィールドの選択を、開始状態に基づいて移行の有効な状態に制限できます。

ステータスフローは、次のコントロールを提供します。

- 手動移行:条件またはスクリプトを指定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。
- 自動トランジション: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によって、要求またはタスクが変更されたときに移行が開始されます。

ステータスフローで使用できる機能

- カスタムトランジション: 要求と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: タスクがステータスを変更したとき、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性を制御します。
- ステータス選択リスト:タスク レコードの [状態] フィールドで提供される値を、その移行の有効な状態に制限します。これは、ステータス移行のフィールド コントロールを管理するために作成されるクライアント スクリプトと同じです。
- イベント：状態の移行が発生したとき、またはレコードが特定の終了状態に達したときにイベントをトリガーします。

開始状態と終了状態

タスク レコードがある状態から別の状態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態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

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

自動翻訳

プを実行する必要がある場合など、状態フローに開始状態のみを持たせる場合があります。レコード内の処理が複数の状態移行に適用される場合、状態フローに開始状態または終了状態がないことがあります。

解決策は、ビジネス ルールまたはクライアント スクリプトをステータスフロー レコードに保存し、それを必要とするステータス変更の処理をトリガーする条件を作成することです。Field Service Management でのこの例は、作業指示タスク [wm_task] テーブルの変更をロールアップ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。

作業指示および作業指示タスクの状態フローの構成

ステータスフローは、作業指示および作業指示タスクのステータスの移行順序を制御します。ステータスフローをカスタマイズして、Service Management アプリケーションのステータス間でレコードが移行する順序を制御できます。

始める前に
必要なロール：Admin

このタスクについて
作業指示書のライフサイクルを表す、考えられるすべてのステータス移行を定義します。ただし、ステータスフローをカスタマイズするには、スクリプティングに関するナレッジが必要です。

注:
- ステータス レコード上のフィールドは常に読み取り専用です。

手順

1. ステータスフローをカスタマイズする前に、変更する移行のステータスフロー レコードのコピーを作成し、コピーしたレコードですべてのカスタマイズを行います。

   これにより、アップグレード中にデフォルトのステータスフロー レコードが自動的に更新され、必要に応じてデフォルトのレコードに戻すことができます。

2. システムで使用できないように、元のレコードを非アクティブ化してください。
3. カスタマイズするステータスフローのクラスに移動します。
   - ステータスフロー > 作業指示フロー
   - ステータスフロー > 作業タスクフロー
4. カスタマイズする移行のレコードを開きます。
5. フォームヘッダーを右クリックして、[挿入と維持] を選択します。
   システムでは、次の値から値がクリアされます。 ビジネスルール および **UI** アクション データを指定しました実行されたアクションを説明する通知がフォームの上部に表示されます。
6. 次のことを確認します。 アクティブ チェックボックスがオンになっています。
7. 適切なセクションで、移行方法を設定します。
   - 手動：[**UI** アクションを作成] をクリックして、ユーザーが手動で移行を実行できるフォームにボタンを作成します。UI アクションのラベルとして [名前] フィールドの値が使用されます。UI アクションにより、条件が True である場合に [手動スクリプト] フィールドのスクリプトが実行されます
   - 自動： 「 ビジネス・ルールの作成」 をクリックして、ビジネス・ルールを作成します。ビジネスルールにより、条件が True である場合に [自動スクリプト] フィールドのスクリプトが実行されます
8. [クライアントスクリプトを作成] をクリックして、レコードの [ステータス] フィールド選択リストで使用可能な値を、その移行で有効なステータスに制限するスクリプトを作成します

自動翻訳

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

9. [フィールド コントロール] セクションに入力して、レコードの状態が変更されたときに特定のフィールドがどのように表示されるかを制御します。

   注:
   [ステータス] フィールドの選択リストをフィルタリングするために作成したものと同じ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が適用されます。

10. **[Update** (更新)] をクリックします。
11. コピーしたソースレコードを再度開き、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。
    元のレコードを非アクティブにすると、インスタンスのアップグレード時にシステムがそのレコードを通常どおりアップグレードでき、カスタムステータスフローではなくレコードが使用されなくなります。
12. カスタマイズする、コピーした状態フロー レコードを開きます。
13. フォームのフィールドに入力します。

作業タスクフローフォーム

フィールド	説明
番号	システムによって ServiceNow 自動的に生成されるレコード番号。
[必須]テーブル	ステータスフロー レコードが実行されるテーブル。可能なテーブルは次のとおりです。 ○ 作業指示タスク [wm_task] ○ 作業指示 [wm_order]
開始状態	移行の開始時の状態の名前。
終了状態	移行終了時の状態の名前。
クライアントスクリプト	この移行のために実行するクライアント スクリプト。クライアント スクリプトは、[状態] 選択リストの内容を有効な状態に制限することで、選択できる開始状態と終了状態を制御します。
イベント	この移行が発生したときにトリガーする既存のイベントの名前。
名前	[必須]選択リストに表示されるステータス名。
ロール	カスタムトランジションを使用する [ステータス] フィールドを設定するために必要なロール。
アクティブ	このステータスフローレコードを有効または無効にするためのスイッチ。
クラス	利用可能なステータスフロークラス:

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ ステータスフロー:Field Service Management のテーブルを除くすべてのタスクベースのテーブルのステータスフローに作成されたレコード。 ○ 作業指示フロー: 作業指示 [wm_order] テーブルの状態フロー用に作成されたレコード。 ○ 作業タスクフロー: 作業指示タスク [wm_task] テーブルのステータスフロー用に作成されたレコード。 このフィールドは、admin ロールを持つユーザーに必須です。wm_admin ロールを持つユーザーは、 作業指示フロー クラスと 作業タスクフロー クラスのステータスフローレコードのみを作成できます。レコード内のこのフィールドを編集することはできません。
上書き	ステータスフロー レコードで指定されたテーブルのすべての新しいレコードの [ステータス] フィールドのデフォルトの開始値。
作業メモ	このステータスフロー移行に関するコメント。
コメント	カスタマイズされたレコードの詳細。
手動 (ユーザーがボタンや関連リンクをクリックする必要がある UI アクションからスクリプトを実行)	
手動条件文字列	条件ビルダーで定義できない UI アクションを有効にするための条件。たとえば、この文字列を使用して、モバイル デバイスの UI アクションを定義できます。この条件は、[手動条件] フィールドの条件と **[AND]** 関係があります。
手動条件	ターゲットテーブルのフィールドに定義できる UI アクションを有効にするための条件ビルダー。この条件は、[手動条件文字列] フィールドの条件と **[AND]** 関係があります。
手動スクリプト	条件が True である場合に UI アクションの実行内容を定義するスクリプト。このスクリプトは、ユーザーがボタンまたは関連リンクをクリックしたときに実行されます。
UI アクション	[読み取り専用]この移行に対して有効にする UI アクションに名前を付けます。デフォルトでは、この UI アクションはタスクフォームにボタンを作成します。[**UI** アクションを作成] をクリックしてボタンを作成します。ボタンは、作成されたステータスフロー レコードの名前を継承します。
自動 (タスク レコードが変更および更新されたときにビジネス ルールを自動的に実行します。)	
自動条件文字列	条件ビルダーで定義できないビジネスルールを実行するための条件。たとえば、この条件を使用して、提案された移行が有効なフローかどうかを評価します。この条件は、[自動条件] フィールドの条件と **[AND]** 関係があります。
自動条件	ターゲット テーブルのフィールドに定義できるビジネス ルールを実行するための条件。この条件は、[自動条件文字列] フィールドの条件と **[AND]** 関係があります。
自動スクリプト	条件が True である場合に追加作業を実行するスクリプト。このスクリプトは、移行が発生した日時を更新したり、マイルストーンを誰かに通知したりするなどのタスクを実行できます。

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

フィールド	説明
ビジネスルール	この移行のために作成されたビジネス ルールの名前。ビジネスルールには、フローの有効性を保証するための条件があります。この条件が true の場合、ビジネスルールは [作業指示フロー] フォームまたは [作業タスクフロー] フォームの開始および終了ステータスを使用して、要求された移行を実行します。
フィールド コントロール (レコードがステータス間を移行するときにフィールド プロパティを決定します)	
必須フィールド	この移行が発生したとき、または 終了状態 が作業指示書または作業指示書タスクの現在の状態であるときに必要なフィールド。
読み込み専用フィールド	この移行が発生したとき、または 終了状態 が作業指示書または作業指示書タスクの現在の状態である場合に、読み取り専用として設定されたフィールド。
表示フィールド	この移行が発生したとき、または 終了状態 が作業指示書または作業指示書タスクの現在の状態であるときに表示されるフィールド。
任意	この移行が発生したとき、または 終了状態 が作業指示書または作業指示書タスクの現在の状態であるときにオプションとして設定されるフィールド。
非読み込み専用	この移行が発生したとき、または 終了ステータス が作業指示書または作業指示書タスクの現在のステータスのときに編集できるフィールド。
非表示	この移行が発生したとき、または 終了状態 が作業指示書または作業指示書タスクの現在の状態であるときに非表示になるフィールド。

自動翻訳

関連情報

Service Management

要求ステータス

ステータスフロー辞書の上書き

ステータス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. ステータスフロー 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、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ステータス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 [ステータスフロー] 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。

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

ステータスフローの作業メモ

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

状態フローにより、この移行を行う任意のタスクの [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 **[Assigned** (アサイン済み)] から **[Pending Dispatch** (ディスパッチ待ち)] に移動するときに発生する **[Reject** (却下)] ステータスフローに、「Task rejected by agent (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、ステータスフローから継承された作業メモに追加されます。

ステータスフローの作業メモには、次のルールが適用されます。

- 開始状態がない状態フローの場合、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ステータスフローの場合、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 つのステータスフローに同じ 終了状態があり、開始 状態が 1 つだけである場合、開始状態のステータスフローから作業メモが追加されます。これにより、ステータスフローの作業メモを、特定の開始ステータスと終了ステータスの間のより重要な移行にうまく一致させることができます。この例では、作業メモ情報は、未確定の開始状態から [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

ステータスフローのカスタマイズ

要求ステータス

要求タスクの状態

状態フローのフィールド コントロール

レコードがステータス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。

[ステータスフロー] 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、指定されたステータス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。ステータスフローは、フィールドをフォームに追加することはできません。

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

終了状態のみのステータスフロー レコードを設定し、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、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:
ステータスフローは、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。

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

自動翻訳

関連情報

要求ステータス

要求タスクの状態

ステータス変更時にイベントをトリガー

タスクが開始状態から指定された終了状態に移行したときに、登録されたシステムイベントをトリガーするようにステータス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ステータス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。ステータスフローにイベントを添付すると、 ServiceNow ステータスフローで指定されたテーブルに対して「 ステータスフローイベント」**<table name>** と呼ばれるビジネス ルールが作成されます。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。ステータス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ステータスフローに対して 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ステータスフローを削除すると、ビジネス ルールは削除されます。

作業指示タスクの開始ステータスが [**Work in Progress**] の開始ステータスから終了ステータスの [**Closed Complete**] に移行したときに起動するイベントを作成するには、次のようにします。

手順

1. 作業指示タスク [wm_task] テーブルに task.closed という新しいイベントを登録します。
2. **[State Flows]**、**[Work Task Flows]**に移動します。
3. ステータスフロー レコード [**Close Complete**] 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「ステータスフローイベント **for wm_task**」というビジネス ルールが自動的に作成されます。

ステータスフローの再作成

既存の sys_id と新しい sys_id の不一致が発生したときに、ステータス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ステータスフロー 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、ステータスの照合が失敗することがあります。

照合に失敗した場合、影響を受けるレコードの開始および終了状態は空白のままか、数値が含まれます。これらのレコードを修復するには、次に移動します: ステータスフロー > 管理者 > 状況フローの再作成. このモジュールにより、インポートされたステータス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。

自動翻訳

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

ステータス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、それらを使用するステータスフロー 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ステータス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。

クリーンアップで削除された状態フロー要素

要素	削除される条件
UI アクション ビジネスルール 辞書オーバーライド	それを作成したステータスフローを削除した場合。
ステータス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ステータス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ステータス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ステータス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ステータスフローが削除されます。

ステータスフローの例

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

[Pending Dispatch] から [Accepted] 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 [Assigned] ステータスをバイパスする新しいステータス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は実行されません。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** (ディスパッチ待ち)] の開始ステータスから [**Assigned** (アサイン済み)] の終了ステータスへのタスク移行を定義する [**Assigned** (割り当て済み)] レコードを開きます。

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

3. ステータス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。

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

自動翻訳

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. 次のフィールドに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 [ディスパッチ待ち] になり、[アサイン先] フィールドの値が変更されます。たとえば、 `current.state == 10 && current.assigned_to.changes()` です。
   - 自動条件:条件 [アサイン先] [空でない] は、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るようにします。
   - 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、[**Pending Dispatch]** ステータスのタスクがいずれかのエージェントにアサインされると、ビジネスルールが実行されます。

6. [挿入と維持] コマンドを使用してレコードをコピーします。

   このアクションにより、レコード番号が増加し、[ビジネスルール] フィールドがクリアされます。新しいステータスフロー 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。[エージェントの受け入れをスキップ (Skip Agent Accepted)] ビジネスルールは、ディスパッチャーが [担当者] 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。今後このステータスフロー 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. [Work Task Flows] リストで、[**Accept**] ステータスフローレコードを見つけ、[**Active**] ステータスを **false** に変更します。

   このアクションにより、エージェントがタスクを受け入れることができる移行が無効になり、ステータスフローが [ディスパッチ待ち] から [承認済み] に直接移行します。

のテンプレート管理の構成 フィールドサービス

作業指示テンプレートに記述されている静的な情報を使用する代わりに、テンプレートでデータを動的に処理できるように、作業指示テンプレートの詳細構成を設定します。

の フィールドサービス テンプレート管理は、作業指示書の作成中にテンプレートが動的に機能できるようにする、作業指示書テンプレートの詳細構成を提供します。

管理者は、次の手順で作業指示書テンプレートを有効にして、作業指示書のフィールドに入力し、タスクを作成するための情報を動的に識別できます。

- 作業指示テンプレートを有効にして、ソーステーブルから作業指示属性に情報をマッピングします。詳細については、「データ・マッピングの構成」を参照してください。
- 定義されたフィルター条件に基づいて、作業指示書の適切なタスクを特定して作成します。詳細については、「スタンドアロンタスクテンプレートの構成」を参照してください。
- 拡張ポイントを使用して、作業指示のソースを特定するプロセスをカスタマイズします。詳細については、「Field Service Management の拡張ポイント」を参照してください。

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

自動翻訳

のテンプレート管理の有効化 フィールドサービス

admin ロールを持っている場合は、プラグイン (com.snc.fsm_template_management) フィールドサービス管理 (FSM) の Template Management フィールドサービス をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
のテンプレート管理フィールドサービス をアクティブ化すると、フィールドサービス管理 (FSM)(com.snc.work_management) プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

次のアイテムは、 フィールドサービス テンプレート管理とともにインストールされます。

- テーブル
- スクリプトインクルード
- ビジネスロール

詳細については、「コンポーネントの フィールドサービス テンプレート管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、プラグイン (com.snc.fsm_template_management) のテンプレート管理フィールドサービス 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

データ・マッピングの構成

作業指示書の作成時にソーステーブルからデータをフェッチして作業指示書フォームのフィールドに入力するように作業指示書テンプレートを設定します。ソーステーブルは、作業指示書の作成元に応じて、ケース、インシデント、変更、またはその他のテーブルになります。

最初にテーブルマップを作成してソーステーブルから作業指示書テーブルにコピーするフィールドを指定し、次にテーブルマッピングを作業指示書テンプレートにリンクします。テンプレート管理の拡張ポイントにより、作業指示書テンプレートで次の構成を処理できます。詳細については、「Field Service Management の拡張ポイント」を参照してください。

ソーステーブルから作業指示書へのフィールドマッピングを作成する

ソーステーブルから作業指示書フィールドにコピーされるフィールドを設定するテーブルマップを作成します。作業指示書のソースは、ケース、変更、インシデント、またはその他です。

自動翻訳

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

始める前に
プラグイン (com.snc.fsm_template_management) の フィールドサービス テンプレート管理を有効にする必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
テーブルマッピングにより、ソースから作業指示書が作成されると、ソーステーブルの情報が作業指示書の適切なターゲットフィールドにコピーされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テンプレート管理 > テーブルマッピング.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

CSM テーブルマップフォーム

フィールド	説明
マッピング名	テーブルマップ名。
API 名	このテーブルマップの API。 このフィールドは自動的に設定されます。
ソーステーブル	マップのソーステーブル。たとえば、ケース、インシデント、変更などです。
アクティブ	ソースからターゲットテーブルへのマッピングを有効にするオプション。
アプリケーション	読み取り専用。このテーブルマップのアプリケーション。 このフィールドは自動的に設定されます。
詳細なフィールドマッピング	詳細なフィールドマッピングを有効にするオプション。
ターゲットテーブル	マップのターゲットテーブル。たとえば、wm_order です。
詳細条件を使用	スクリプトを使用する詳細条件マッピングを有効にするオプション。 有効にした場合は、[詳細条件] フィールドにスクリプトを追加します。
詳細条件	[詳細条件を使用] フィールドが有効になっている場合に使用するスクリプト。
条件	条件ビルダーを使用して、テーブルマップに適用する条件を選択します。
順番	依存関係を解決するために複数の一致するマップ定義を同時に処理する際の優先度の順序。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 一致するテーブルマップが 1 つのみの場合は、そのマップが使用されます。 ○ 同じ順序の一致するテーブルマップが複数存在する場合、作成日がより古い方のマップが使用されます。 ○ 異なる順序で一致するテーブルマップが複数存在する場合、順序が最上位のマップが使用されます。
詳細なフィールドマッピング	詳細スクリプトを使用してフィールドをマッピングするオプション。 **注:** ○ 同じソース フィールドまたはターゲット フィールドが基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングの両方で設定されている場合、詳細なフィールド マッピングが基本フィールド マッピングより優先されます。 ○ 基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングで設定されたフィールドが異なっている場合は、詳細なフィールド マッピングのフィールド設定が基本フィールド マッピングのフィールド設定に追加されます。 このフィールドは、マッピング方法が [詳細] で [詳細なフィールドマッピング] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。
テーブルマップは、選択したソーステーブルを作業指示テーブルにマッピングすることによって作成されます。
5. ソースフィールドから作業指示書の適切なフィールドに情報をコピーするためのフィールドマッピングを作成します。

   a. [基本フィールドマッピング] 関連リストで、[新規] を選択します。

   b. フォームのフィールドに入力します。

CSM フィールドマップフォーム

フィールド	説明
テーブルマップ	フィールドのマッピングに使用されるテーブルマップ名。 このフィールドは自動的に設定されます。
ソーステーブル	マップのソーステーブル。

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

自動翻訳

フィールド	説明
	このフィールドは、マッピング方法が基本で、[詳細] オプションが選択されていない場合にのみ使用できます。
ソース フィールド	フィールドマッピング用のソーステーブルの列。 このフィールドは、マッピング方法が基本で、[詳細] オプションが選択されていない場合にのみ使用できます。
アプリケーション	このフィールドマップのアプリケーション。 このフィールドは自動的に設定されます。
ターゲットテーブル	マップのターゲットテーブル。たとえば、wm_order です。 このフィールドは自動的に設定されます。
ターゲットフィールド	マッピングされたソースフィールド値を入力する作業指示テーブルの列。
順序	マッピングされたフィールドを処理する際の優先度の順序。
アクティブ	ソースフィールドから作業指示フィールドへの情報のマッピングを有効にするオプション。
詳細	詳細スクリプトを使用してフィールドをマッピングするオプション。 注: ▪ 同じソース フィールドまたはターゲット フィールドが基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングの両方で設定されている場合、詳細なフィールド マッピングが基本フィールド マッピングより優先されます。 ▪ 基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングで設定されたフィールドが異なっている場合は、詳細なフィールド マッピングのフィールド設定が基本フィールド マッピングのフィールド設定に追加されます。

c. **[Submit** (送信)] をクリックします。

6. オプション: さらにフィールドをマッピングするには、手順 5 を繰り返します。

タスクの結果

ソーステーブルとターゲットテーブルがマッピングされ、ソースフィールドから作業指示書の適切なフィールドに情報をコピーする準備ができました。

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

自動翻訳

ソーステーブルからデータを取得するための作業指示書テンプレート の 有効化

作業指示書テンプレートを有効にして作業指示書のソースを識別し、そのソーステーブルから作業指示書フィールドにデータをマッピングします。これは、テーブルマップを作業指示書テンプレートに関連付けることで実現できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テンプレート管理 > 属性マッピング.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

「テンプレート属性マッピング」フォーム

フィールド	説明
テーブルマップ	CSM テーブルマップに保存されているマッピングの名前。
オーダーモデル	テーブルマッピング構成を使用する作業指示テンプレートの名前。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
作業指示書テンプレートは、関連付けられたテーブルマッピングに基づいて、ソーステーブルから対応する作業指示書フィールドにデータをコピーするために有効です。この新しく作成された属性マッピングは、作業指示書テンプレートフォームの [Template Attribute Mapping] 関連リストにあります。

スタンドアロンタスクテンプレートの構成

テンプレート管理を使用すると、スタンドアロンの作業指示タスクテンプレートを作成し、それらをさまざまな作業指示テンプレートにリンクできます。これにより、作業指示書テンプレートで適切なタスクを識別し、定義されたフィルター条件に基づいてさまざまな作業指示書に作成できます。

最初にスタンドアロン作業指示書タスクテンプレートを作成し、次にそれらを作業指示書テンプレートにマップします。

作業指示書タスクテンプレートの作成

スタンドアロンの作業指示書タスクテンプレートを作成します。これは、さまざまな作業指示書テンプレートが作業指示書に同じタスクを作成するために使用できます。作業指示書テンプレートごとに毎回同じタスクテンプレートを作成する手間を省くことができます。

始める前に
プラグイン (com.snc.fsm_template_management) の フィールドサービス テンプレート管理を有効に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 > フィールドサービス > テンプレート管理 > 作業指示タスクテンプレート.
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

タスク情報フォーム

フィールド	説明
タスクタイプ	作成されるタスクのタイプ。デフォルトは [作業指示タスク] です。
名前	このタスクを説明する一意の名前。
簡単な説明	このタスクの概要
説明	このタスクの説明。
部品と数量	必要に応じて、部品の要件と数量。[フィールドサービス構成] 画面で [エージェントに部品要件は不要] を選択した場合、[部品と数量] フィールドは表示されません。
チェックリストのテンプレート	リストからチェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成されたタスクにチェックリストを追加します。
ディスパッチグループ	タスクを実行する個人を選択するために使用されるディスパッチグループ。

3. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
スタンドアロンタスクテンプレートが作成され、任意の作業指示書テンプレートにマッピングする準備ができました。

次のタスク
スタンドアロンタスクテンプレートを作成したら、それを作業指示テンプレートにマッピングします。これにより、作業指示書テンプレートは、必要に応じて異なる作業指示書に対して同様のタスクを作成できます。「作業指示書テンプレートを有効にして、作業指示書に関連するタスクを作成できる」を参照してください。

作業指示書テンプレートを有効にして、作業指示書に関連するタスクを作成できる

スタンドアロンタスクテンプレートをフィルタリング条件とともに作業指示テンプレート に追加します。これにより、作業指示書テンプレートは、フィルタリング条件が一致する場合にのみ、異なる作業指示書に対して同じタスクを識別して作成できます。

始める前に
プラグイン (com.snc.fsm_template_management) の フィールドサービス テンプレート管理を有効に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 > フィールドサービス > テンプレート管理 > 作業指示テンプレート.
2. [作業指示テンプレート] リストから作業指示テンプレートを開きます。
3. [サービスオーダータスクモデル] 関連リストで、[追加] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

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

サービスオーダータスクモデルフォーム

フィールド	説明
オーダーモデル	タスクテンプレートを追加する作業指示テンプレートの名前。 このフィールドは、選択したオーダーモデルに基づいて自動的に設定されます。
テーブル	この作業指示テンプレートに関連付けられているテーブル。たとえば、wm_order です。
タスクモデル	作業指示書テンプレートに追加する作業指示書タスクテンプレートの名前。
順序	作業指示書のタスクを作成するためにタスクテンプレートを評価する順番。

5. フィルター条件を追加します。

   a. [フィルター条件の追加] を選択します。

   b. 条件を作成します。
   たとえば、[**Account] [is] [Boxeo] AND [Active] [is] [true]** などです。

   c. 代替条件セットをクエリに追加する場合は、[新しい条件セット] を選択し、代替セットの条件を追加します。

   この作業指示テンプレートを使用するときに、作業指示のタスクを決定するのに役立つ条件が設定されます。

6. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
定義されたフィルター条件が一致する場合、作業指示テンプレートは有効になり、さまざまな作業指示に対してこのタスクを作成できます。

クローズされた作業指示の署名済み **PDF** サマリー

では フィールドサービス管理 (FSM)、顧客は [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスでクローズされた作業指示書にデジタル署名して確認することを選択できます。次に、署名された作業指示書の PDF サマリーが作成されます。

概要には、完了したタスク、使用および返品された部品、雑費、および作業の完了に必要な時間が含まれます。PDF には、顧客の名前と署名も含まれています。

関連情報

作業指示書の署名済み PDF サマリーを作成する

フィールドサービス 署名パッドのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス 署名パッド プラグイン (com.snc.wo_signature_pad) フィールドサービス管理 (FSM) を有効にすることができます。

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

始める前に
フィールドサービス管理 (FSM) - 署名パッドでは、プラグイン(com.snc.work_management)をインストールするフィールドサービス管理 (FSM)必要があります。詳細については、「Field Service Management の有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
署名　フィールドサービス管理 (FSM) パッドとともに次のアイテムがインストールされます。

- テーブル
- スクリプトインクルード

詳細については、「フィールドサービス - 署名パッドコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス 署名パッド プラグイン (com.snc.wo_signature_pad) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

タスクの結果
署名パッドプラグインを フィールドサービス アクティブ化すると、署名キャプチャと PDF 注文概要の設定が [フィールドサービス 設定] ページに正常に追加されます。

注:
クローズされた作業指示書の署名済み PDF サマリーを生成するには、 署名キャプチャ と **PDF** 注文サマリー を有効にする必要があります。

作業指示タスクの構成

作業指示は、少なくとも 1 つの (通常は複数の) 作業指示タスクで構成されます。作業指示書のタスクは、自律的に操作する 1 人の個人、グループ、または複数の フィールドサービス 技術者にアサインできます。作業を完了するために必要なタスクが、個別に実行できる論理的な部分に分割されていると、作業指示書を完了しやすくなります。

作業指示書タスクの作業タイプを作成する

タスクを完了するために実行する フィールドサービス 作業のタイプを分類するオプションがあります。

始める前に
必要なロール:wm_admin

自動翻訳

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

このタスクについて
タスクにクルーやアサイン先グループの設定が必要かどうかなど、タスクのさまざまな要件を決定および構成するために、タスクにさまざまな作業タイプを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 作業タイプ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

作業タイプフォーム

フィールド	説明
名前	作業のタイプの名前。
値	内部に保存される作業タイプの名前。
説明	作業タイプの説明。
スケジュール設定	内部グループや外部グループなど、タスクをアサインする必要があるアサイン先グループのタイプ。
アクティブ	作業指示タスクの作成時に作業タイプを選択できるかどうかを示すオプション。
クルーが必要	選択したタイプの作業にクルーが必要かどうかを示すオプション。
リソース要件	選択した作業タイプにエージェントや機器などのリソースが必要かどうかを示すオプション。 注: このフィールドは、Field Service Resource Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) がアクティブな場合にのみ表示されます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

タスクの結果
作業タイプが正常に作成されます。

- [クルーが必要] オプションを選択した場合、作業タイプは [クルー要件] 関連リストレコードで作成されます。
- [リソース要件] オプションを選択した場合、作業タイプは [リソース要件] 関連リストレコードで作成されます。

リソース要件の追加の詳細については、次を参照してください 作業指示書タスクのリソース要件の追加。

[スケジュール済み] ステータスの構成

管理者は、オプションで、作業指示および作業指示タスクのスケジュール済みステータスフローを有効にすることを選択できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 フィールドサービス > 管理 > 構成.
2. [アサイン] タブを選択します。
3. [スケジュール済みステータスを使用] を選択します。

   注:
   ディスパッチキューをオフにすると、[スケジュール済みステータスを使用] は自動的にオフになります。ディスパッチキューが有効になっている場合、[スケジュール済みステータスを使用] は自動的に有効になりません。

4. **[Save** (保存)] をクリックします。
5. 移動先 フィールドサービス > 管理 > プロパティ.
6. [開始予定が現在の時刻から指定された時間内にある場合、タスクステータスをスケジュール済みからアサイン済みに更新 する] プロパティまで下にスクロールし、このプロパティを変更して、作業指示タスクをディスパッチするタイミングを定義します ([スケジュール済み] から [アサイン済み] に移動)。
   デフォルトの数は 12 です。これは、今後 12 時間以内にスケジュールされたすべてのタスクが [アサイン済み] ステータスであることを意味します。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果

- 作業指示書フォームでは、次の処理が行われます。
  - 認定が有効になっていない場合、[Ready For Dispatch] と [Assigned] の間に新しいステータス [Scheduled] が表示されます。
  - 認定が有効になっている場合、[Qualified] と [Assigned] の間に新しいステータス [Scheduled] が表示されます。
- 作業指示書タスクフォームで、[Pending Dispatch (ディスパッチ待ち)] と [Assigned (アサイン済み)] の間に新しいステータス [Scheduled (スケジュール済み)] が表示されます。

注:
[スケジュール済みステータスを使用] プロパティをオフにすると、タスクが [スケジュール済み] から [アサイン済み] に移動したことを示す警告が表示されます。その結果、[Scheduled] ステータスのすべての作業指示書タスクが [Assigned] ステータスに移行します。

作業指示書アンケートの構成

アンケートでは、タスクの作業中に汎用フィールドサービスプロセスへの準拠を検証するなど、エージェントからフィールドサービスさまざまなタイプの情報を収集します。アンケートの設定 フィールドサービス はオプションです。

一部の作業指示書とタスクを完了する一環として、 フィールドサービス エージェントはアンケートに記入するか、チェックリストを完了します。たとえば、エージェントは、タスクの作業を開始する前に安全チェックリストを完了したり、作業指示書を完了する前に検査アンケートに記入したりする必要がある場合があります。

作業指示書アンケート機能を使用すると、システム管理者ロールを持つユーザーはアンケートレコードを作成し、それらのレコードを作業指示書または作業指示書タスクに関連付けることができます。管理者は、エージェントがタスクをクローズする前に、アンケートへの入力を必須にすることもでき

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

自動翻訳

ます。アンケートレコードには、アンケートをトリガーする条件やイベントなどの構成情報や、アンケートに含まれる質問のリストが含まれています。アンケートの作成には、サーベイデザイナーツールを使用します。

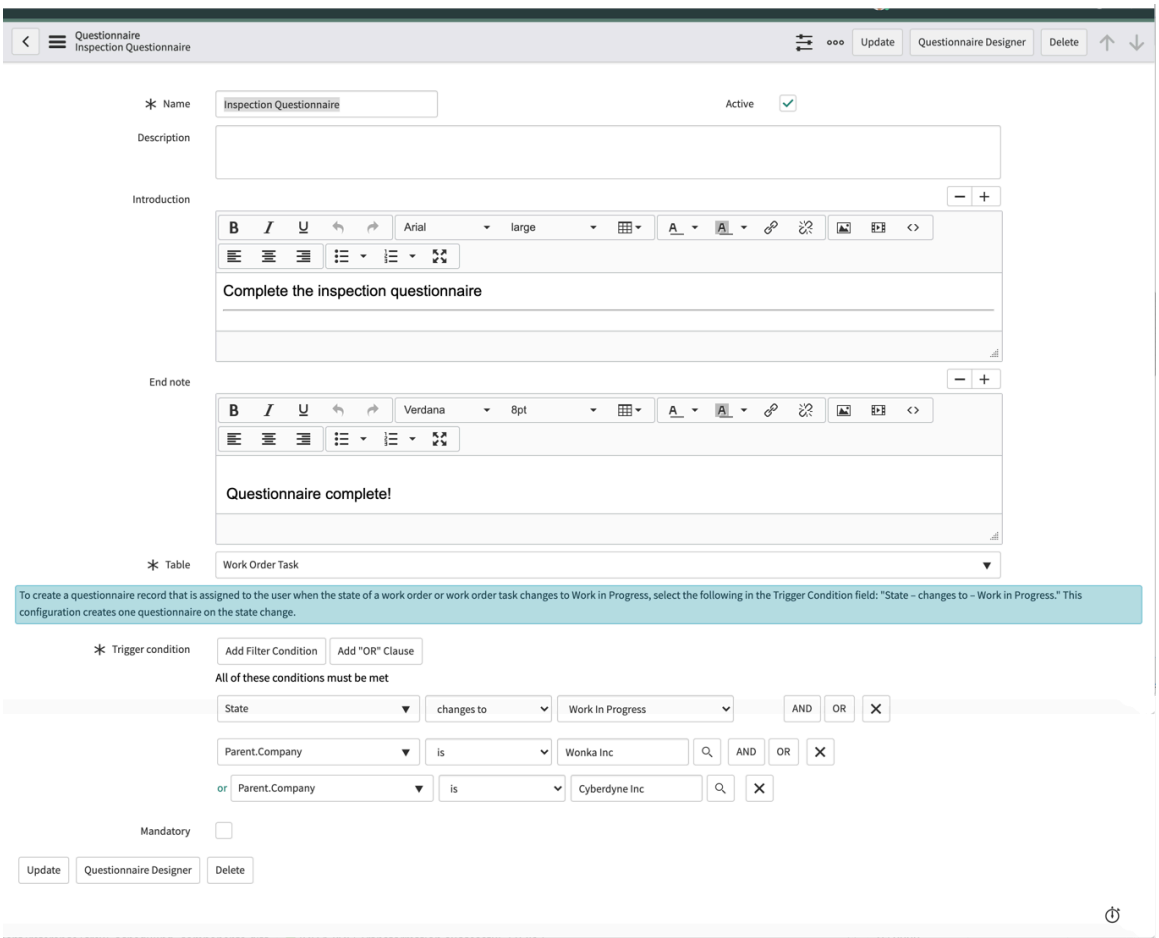
作業指示書またはタスクにアンケートが関連付けられている場合、[**Questionnaires** (アンケート)] ボタンがフォームの上部に表示されます。このボタンをクリックすると、エージェントがアンケートまたはチェックリストを入力できる [アンケート] ページが表示されます。

デモアンケート

検査アンケートは、アンケートプラグインに含まれている フィールドサービス デモアンケートレコードです。作業指示タスクが [Work in Progress (対応中)] ステータスに変更されるたびに、このアンケートレコードによってそのタスクにアンケートが追加されます。

デモのアンケートフォームのスクリーンショットを次に示します。[トリガー条件] セクションには、ステータスが [対応中] に変更されている必要があるという条件があります。

アンケートフォーム



トリガー条件を定義するときに、演算子 が次のように変更され 、ステータスが [対応中] に変更されたことを意味します。代わりに操作 **is** を使用すると、タスクが更新されるたびにアンケートがトリガーされます。

このデモアンケートは次のように機能します。

1. ディスパッチャーは、作業指示タスクをエージェントにアサインします。
2. エージェントはタスクを承認し、タスクフォームの [作業を開始] をクリックします。
3. タスクのステータスが [対応中] に変わります。

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

自動翻訳

4. [アンケート] ボタンがタスク フォーム ヘッダーに表示されます。
5. エージェントは [アンケート] をクリックして、タスクで利用可能なアンケートを 1 つ以上表示します。
6. エージェントは、目的のアンケートで [開始] をクリックします。
7. エージェントはアンケートを完了し、[送信] または [保存] をクリックします。
8. エージェントは作業指示書タスクに戻り、作業を完了してタスクをクローズします。

注:
関連する作業指示書またはタスクがクローズされた後は、アンケートを編集できません。

関連情報

フィールドサービス アンケートを有効化

作業指示書またはタスクのアンケートを作成する

フィールドサービス アンケートを有効化

admin ロールを持っている フィールドサービス 場合は、アンケート プラグイン (com.snc.wm_questionnaire) フィールドサービス を有効にできます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するアプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
必要なロール：Admin

- フィールドサービス com.snc.wm_questionnaireをインストールする前に、次のプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  カスタマーサービス (com.sn_customerservice)

  Customer Service Management のデモデータ (com.snc.customerservice.demo)

  フィールドサービス管理 (FSM)

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Questionnaire プラグイン (com.snc.wm_questionnaire) 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。

自動翻訳

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

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者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。

タスクの結果
アンケートプラグインが フィールドサービス 正常に有効になると、アンケートモジュールがフィールドサービスメニュー (フィールドサービス > 管理 > アンケート).

次のタスク
エージェントがアサインされていないとアンケートが作成されないように、フォームレイアウトを設定し、[担当者] フィールドを追加します。

関連情報
作業指示書またはタスクのアンケートを作成する

作業指示書またはタスクのアンケートを作成する

アンケートレコードを作成し、作業指示書テーブルや作業指示書タスクテーブルなどのテーブルに関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
システム管理者は、次の場所に移動して、アンケートリストとアンケートからアンケートレコードを表示できます サーベイ > サーベイを表示.

手順
1. 移動先 フィールドサービス > 管理 > アンケート.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

アンケートフォーム

フィールド	説明
名前	アンケートの名前。
アクティブ	アンケートレコードをアクティブにするオプション。システム管理者は、アクティブなアンケートを作業指示および作業指示タスクに添付できます。
説明	アンケートレコードの簡単な説明。
前書き	アンケートの開始時に表示されるテキスト。
結びの挨拶	アンケートの最後に表示されるテキスト。
テーブル	このアンケートレコードに関連付けられたテーブル。

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

フィールド	説明
トリガー条件	アンケートが適用可能になるタイミングを決定するトリガー条件。条件ビルダーを使用してトリガー条件を作成します。作業指示書または作業指示書タスクでこれらの条件に当てはまる場合、アンケートが作業指示書に追加されます。
必須	アンケートを必須にするオプション。有効にすると、エージェントは、作業指示書または作業指示書タスクをクローズする前にアンケートを完了する必要があります。
これ以降にクローズ	エージェントが必須のアンケートを完了する前に、作業指示書または作業指示書タスクが記載されている必要があることを示します。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。
   レコードが作成され、[アンケート] フォームが表示され、[アンケートデザイナー] ボタンが追加されます。
5. アンケートのテキストを作成するには、[アンケートデザイナー] をクリックします。
   サーベイデザイナーツールが新しいウィンドウで開きます。
6. アンケートに表示される質問またはチェックリストアイテムを作成するには、 サーベイデザイナー ツールを使用します。
7. [保存] をクリックして [調査デザイナー] ウィンドウを閉じます。

タスクの結果
アンケートが作成されます。

次のタスク
アンケートリストとアンケートからアンケートレコードを表示するには、次に移動します サーベイ > サーベイを表示.

アンケートを編集するには、フォームを開き、変更を加えて、[更新] をクリックします。

関連情報
作業指示書またはタスクのアンケートを完了する

の時間記録の構成 フィールドサービス

エージェントは、タスクとアクティビティの作業時間を記録します。作業時間が記録されると、マネージャーの承認を得るために、タイムカードとタイムシートが自動的に生成されます。時間記録の設定はオプションですが、エージェントが手動で時間を記録する手間が省 フィールドサービス けます。

時間記録機能によって Time Card Management アプリケーションの機能が フィールドサービス管理 (FSM) に拡張されます。エージェントは、作業指示書タスクフォームからタスクに費やした時間を記録でき、作業時間フォームから会議やトレーニングなどの他のアクティビティに費やした時間を記録できます。作業時間を入力すると、選択した作業カテゴリごとにタイムカードが自動的に作成されます。タイムカードには、1 週間のタイムシートが自動的に含まれます。

また、時間記録機能によって、 Cost Management アプリケーションの機能が Field Service Management に拡張されます。マネージャーは、 レートタイプ と賃金レートカードを表示および作成し、経費ラインを表示することもできます。タイムシートは 賃金レートカード を使用してコストを決定します。

エージェントは、タイムカードに記録された時間を変更できます。タイムシートが承認され、タイムカードが処理された後でも、エージェントは作業時間を変更できます。タイムシートが [保留中] ステータスに戻り、新しいタイムカードが作成されます。エージェントが同じ週の承認済みのタイム

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

自動翻訳

シートにさらに作業レコードを追加すると、現在の週に新しいタイムシートレコードが作成されます。

マネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントの作業時間レコード、タイムカード、およびタイムシートを表示したり、タイムシートを承認および却下したりすることができます。タイムシートが承認されると、システムはタイムカードを処理し、タイムカードカテゴリに基づいてレートカードを使用して経費ラインを作成します。

タイムシートポリシー

wm_agentロールを持つユーザーは、 **com.snc.time_card.time_worked** システムプロパティの設定に関係なく、作業時間レコードを作成すると、タイムカードが自動的に作成または変更されます。タイムシートポリシーは、この機能を制御します。システム管理者は、そのユーザーに対して個別のタイムシートポリシーを作成することにより、wm_agentロールを持つ特定のユーザーのタイムカードの自動作成を無効にすることができます。

フィールドサービスビュー

タイムカードフォームとタイムシートフォームには、フィールドサービスビューがあります。wm_agent および wm_manger ロールを持つユーザーの場合、このビューは次の操作を行います。

- [タイムカードを生成] UI アクションを削除します。
- タイムカードフォームに [作業時間] 関連リストを表示します。

の時間記録フィールドサービス のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Time Recording for フィールドサービス プラグイン (com.snc.wm_time_recording) フィールドサービス をアクティブ化できます。

始める前に

- フィールドサービスの時間記録 には、次のプラグインが必要です。フィールドサービスの時間記録をインストールする前に、これらのプラグインが有効化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  フィールドサービス管理 (com.snc.work_management)

  フィールドサービスエージェントによって現場で実行される作業要求を管理できます。詳細については、「 Field Service Management の有効化 」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、 Time Recording for フィールドサービス プラグインとともにインストールされます。

- プラグイン
- ロール

詳細については、「コンポーネントの フィールドサービス 時間記録」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービスの時間記録 プラグイン (com.snc.wm_time_recording) を検索します。

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

自動翻訳

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

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者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。

の時間記録カテゴリの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

エージェントの作業 フィールドサービス に合わせて時間記録カテゴリを設定できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > タイムシート > タイムカード > すべて.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 「Category」という単語を右クリックし、「Configure **Choices**」を選択します。
4. 次のいずれかを選択します。
   - 新しいカテゴリフィールドを追加するには:新しいカテゴリ名を[新しいアイテム を入力:]フィールドに入力し、画面下部の[追加]ボタンを選択します。
   - 既存のカテゴリを追加するには: [利用可能]列からカテゴリを選択し、[追加]を選択します。
   - 既存のカテゴリを削除するには: [選択済み]列からカテゴリを選択し、[削除]を選択します。
   - カテゴリの順序を変更するには: [選択済み] 列でカテゴリを選択し、[上へ移動]または[下へ移動]を選択します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

Planned Work Management の構成

Planned Work Management を構成して、定期的な繰り返しスケジュールで計画作業アクティビティを作成および管理します。

関連情報

- 計画作業の作業指示書の管理
- 作業計画の例
- Planned Work Management ホームページ

Planned Work Management のインストール

admin ロールを持っている場合は、 Planned Work Management アプリケーション (com.snc.fsm_planned_work_management) をインストールできます。このアプリケーションに®は、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

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

自動翻訳

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、のServiceNow Storeアプリケーションリストを確認してください。
- Planned Work Management をアクティブ化すると、次のプラグインがアクティブ化されます (まだアクティブになっていない場合)。

  必須の ServiceNow プラグイン

  (com.snc.fsm_template_management) の フィールドサービス テンプレート管理

  作業指示テンプレートを構成および管理して、作業指示を動的に作成できるようにします。詳細については、 Field Service のテンプレート管理のアクティブ化 を参照してください。

  計画メンテナンス (com.snc.planned_maintenance)

  資産の定期的な予防メンテナンスを管理できます。詳細については、「計画メンテナンスのアクティブ化」を参照してください。

  フィールドサービス管理 (com.snc.work_management)

  フィールドサービスエージェントによって現場で実行される作業要求を管理できます。詳細については、「Field Service Management の有効化」を参照してください。

  CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

  Planned Work Management ホームページと計画カレンダーにアクセスして管理できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、 Planned Work Management とともにインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

詳細については、「Planned Work Management のコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Planned Work Management アプリケーション (com.snc.fsm_planned_work_management) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

自動翻訳

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

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

計画作業管理での拡張ポイントの使用

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズを統合できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

Planned Work Management プラグイン (com.snc.fsm_planned_work_management) は、グローバルを追加します。PlannedMaintenanceExtensionPoint 拡張ポイント。計画作業管理の拡張機能を使用して、計画作業スケジュールの作業指示書を作成するロジックを作成します。

アプリケーションで提供されているデフォルトの拡張ポイントは、変更または非アクティブ化できません。変更が必要な場合、管理者ロールを持っている場合は、次の操作を実行できます。

- 拡張ポイントの実装を作成する。
- 実装に必要な変更を加えます。
- 実装の順序を小さい番号に更新する。システムでは、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

注:
拡張ポイントが実装を識別できるように、実装で使用される API 名は同じままにする必要があります。それ以外の場合は、エラーが発生します。

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

作業計画の構成

Planned Work Management を使用すると、定期的なメンテナンスが必要な繰り返しのアクティビティに対して柔軟な作業計画を作成、管理、スケジュールできます。

製品モデル、または場所、資産、CI などの他の基準の作業計画を作成し、実行する作業を指定できます。計画作業スケジュールは、作業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、新しく購入した自動車の自動車サービスを実行する作業計画を構成できます。勤務スケジュールでは、購入日から最初の2年間、または10,000マイルの達成後のいずれか早い方について、6か月ごとにサービスを実施することが指定されています。

作業計画の作成

作業計画を作成して、アクティビティの作業を実行する方法とタイミングを指定します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin および model_manager

このタスクについて
作業計画は、計画の実行をスケジュールできる期間を決定する有効な開始日と終了日で構成されます。プランは指定された終了日を超えて機能しません。
各作業計画には、作業計画を適用するレコードが少なくとも 1 つ以上関連付けられている必要があります。計画で選択したテーブルにフィルタリング基準を適用することで、作業が必要なレコードを特定できます。たとえば、「apple」で始まるコンピュータのレコードを含むテーブルにフィルタリング基準を適用することで、作業計画の一致するレコード (Apple コンピュータを含む) をフィルタリングできます。

注:
作業を必要とするフィルタリングされた資産またはアクティビティは、作業計画内の一致レコードと呼ばれます。

Planned Work Management ワークスペースから作業計画を作成することもできます。移動先 すべて > **Planned Work Management** > ワークスペースをクリックし、 リスト アイコン ( ) をクリックします。

手順

1. 移動先 すべて > **Planned Work Management** > プラン.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

作業計画

フィールド	説明
番号	作業計画の一意の番号。 このフィールドは自動的に設定されます。
アクティブ	この作業計画が使用可能かどうかを判断するオプション。
有効開始	作業計画がアクティブになる有効開始日。
有効終了	作業計画がアクティブである最終日の有効終了日。
作業指示を予測	この作業計画が、予定されている作業指示書の見積もりと生成に適用可能かどうかを指定するオプション。
名前	作業計画の名前
簡単な説明	作業計画の簡単な説明。
条件	
タイプ	作業を実行するタイミングを決定するトリガーのタイプ

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ モデルベース：CI の指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。 ○ 全般：テーブルとフィルターに基づいて作業計画を作成します。 ○ インストールベース：インストールベースアイテムの指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。 **注:** ○ モデルベースの計画は、ハードウェアモデル、特に少なくとも 1 つのモデルカテゴリが定義されているハードウェアモデルにのみ適用されます。 ○ インストールベース計画タイプは、Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) プラグインが有効化されている場合にのみ利用できます。
モデル	1 つ以上の製品カタログアイテムを選択して、メンテナンスが必要な CI またはインストールベースを特定します。モデルを選択すると、関連するテーブルが [テーブル] フィールドに表示されます。たとえば、PC の特定のモデルを選択すると、[テーブル] フィールドには [コンピューター **[cmdb_ci_computer]** と表示されます。このフィールドは、[モデルベース] または [インストールベース タイプ] のいずれかを選択した場合に表示されます。インストールベースタイプの場合、[テーブル] フィールドには、選択したモデルに基づいて適切なテーブルが自動的に入力されます。
テーブル	作業計画に関連付けるテーブル。 [タイプ] フィールドで [モデルベース] 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。[タイプ] フィールドで [インストールベース] を選択した場合、このフィールドにはインストールベーステーブルが表示されます。
フィルター条件	作業する特定の資産を見つけるためのフィルター条件。選択したテーブル内で、フィルタリング基準に一致するレコードのみが作業を必要とします。
カテゴリ	作業計画がカテゴリの相手先供給スケジューリング (OEM) または代替機器スケジューリング (AEM) のいずれにも適用可能かどうかを決定します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
新しい一致レコードに適用	この作業計画に対して定義されたスケジュールが、計画が最後に実行されてから指定されたテーブルに追加されたすべてのレコードに適用され、フィルター条件で指定された条件を満たしていることを確認するオプション。
メンテナンス上書きポリシー	すでに進行中のスケジュール発生に基づいて作業計画が実行される場合の処理を指定します。 ○ 放置する: 新しいタスクの作成や既存のタスクの削除を許可しないでください。 ○ 既存をキャンセル: 計画に関連付けられている既存のタスクの削除と、それらを置き換えるための新しいタスクの作成を許可します。 ○ 既存に追加: 計画の特定のスケジュール発生に対して、既存のアクティブなタスクを新しいタスクで置き換えることを許可します。

タスクの結果

- 作業計画が正常に作成されました。
- 作業を必要とする特定のアクティビティは、フィルタリング条件に基づいて、選択したテーブルから識別されます。

次のタスク

作業計画を作成したら、作業計画にスケジュールを設定します。詳細については、「作業スケジュールの構成」を参照してください。

作業スケジュールの構成

作業計画を作成したら、計画をいつ実行すべきかを決定するための特定の基準を定義することが重要です。これには、計画実行の開始日と終了日の定義が含まれます。計画の柔軟な作業スケジュールを作成するために、複数の作業スケジュールを構成し、それに応じて割り当てることができます。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin および model_manager

作業計画の作業スケジュールを設定する前に、作業計画を作成する必要があります。

このタスクについて

単一のスケジュールまたは複数のスケジュールを作成できます。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ようにスケジュールを設定できます。

> **注:**
> 同じ計画に複数の作業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、3 か月ごとにプリンター カートリッジを交換するスケジュールを 1 つ設定するとします。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。このコンフリクトにより、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ていないことを確認します。

作業スケジュールは、期間またはメーターのいずれかに基づくことができ、最初に発生した関連条件によってトリガーできます。たとえば、[計画作業スケジュール] 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 6 か月として定義し、メーターを 10,000 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

自動翻訳

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

れます。[期間] または [メーター] トリガーを選択すると、作業計画フォームの [予定作業レコード] 関連リストに [次回実行時間] フィールドと [次回実行値] フィールドが入力されます。

> **注:**
> 作業計画レコードで、[次回実行時間] フィールドに表示されるタイムスタンプが、計画作業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、計画作業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。
>
> スケジュール設定済みジョブが実行されると、[次回実行時間] フィールドの値が次の計画作業の夜間実行ジョブに設定された時間よりも短いかどうかがチェックされ、短ければ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、次の実行時間に基づく要求は生成されません。

同じ作業計画に属する複数の資産に対して、設置日に基づいて柔軟な作業スケジュールを作成できます。たとえば、[計画作業スケジュール] フォームで、複数の資産の開始計画スケジュールの基準として [フィールド値] を選択し、有効な開始日の参照として [インストール済み] を選択します。スケジュールは、作業計画に関連付けられている資産のインストール日に基づいて、計画作業レコードの開始日を識別します。[フィールド値 [計画スケジュールの開始基準 (Start planned schedule based on)] を選択すると、[作業計画] フォームの [計画作業レコード] 関連リストに [次回実行時間] フィールドが入力されます。

Planned Work Management ワークスペースから計画作業スケジュールを作成することもできます。移動先 すべて > **Planned Work Management** > ワークスペースをクリックし、[リスト] アイコン (

手順

1. 移動先 すべて > **Planned Work Management** > 作業計画.
2. 作業スケジュールに関連付ける作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

計画作業スケジュール

フィールド	説明
名前	計画作業スケジュールの名前。
簡単な説明	計画された作業スケジュールの簡単なサマリー。
トリガー	計画の実行をトリガーするタイミング条件。 ○ 期間: 時間に基づいて実行される作業。選択内容に応じて、期間を定義する追加フィールドが表示されます。 ○ メーター: カウントに基づいて実行される作業。[**Every**] フィールドと **[Field**] フィールドが表示されます。 ○ 条件： 特定の条件が満たされたときに実行されるメンテナンス。[フィルター条件] フィールドが表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ スクリプト： メンテナンス計画を実行するための詳細な基準を適用します。[スクリプト] フィールドが表示されます。 ○ 期間またはメーター: メンテナンスは、時間とカウントのいずれか早い方に基づいて実行されます。期間とメーターの詳細を指定する必要があります。
プラン	このスケジュールが含まれている作業計画の名前。 このフィールドは、作業計画の名前に自動的に設定されます。
アクティブ	作業計画のスケジュールを有効にするオプション。
期間の詳細	
トリガータイプ	作業スケジュールの期間カテゴリ。たとえば、[複数の曜日] を選択すると、[期日] フィールドが表示され、計画された作業を実行する曜日を指定できます。 選択したトリガータイプに応じて、異なるフィールドが表示されます。このフィールドは、[トリガー] で [期間] が選択されている場合に表示されます。
月次タイプ	[固定] または [フローティング] を選択して、スケジュールを実行する特定の日を指定します。 このフィールドは、[トリガータイプ] フィールドが [月次] に設定されている場合に表示されます。
年次タイプ	[固定] または [フローティング] を選択して、スケジュールを実行する年の特定の日と月を指定します。 このフィールドは、[トリガータイプ] フィールドが [年次] に設定されている場合にのみ表示されます。
繰り返し間隔	スケジュールの繰り返し頻度を指定します。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、毎週や 2 週間ごとなど、頻度を指定します。
繰り返し	繰り返す計画作業スケジュールの頻度。 このフィールドは、[トリガータイプ] フィールドが [間隔] に設定されている場合に表示されます。
週の期限日	繰り返す曜日。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	このフィールドは、[トリガータイプ] で [週次] が選択されている場合に表示されます。
月の期限日	繰り返す日付。 このフィールドは、[トリガータイプ] で [月次] または [年次] が選択されている場合に表示されます。
実行月	繰り返す月。 このフィールドは、[トリガータイプ] で [年次] が選択されている場合に表示されます。
実行時間	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。
リードタイム	作業を開始する日付を決定するための 、要求された期日まで の日数。その日付は、タスクの [開始予定] フィールドに事前に入力されています。 このフィールドは、[トリガー] で [期間] が選択されている場合に表示されます。
計算間隔を保持	作業指示書が完了した時点から間隔計算を再開するオプション。 このフィールドは、[トリガータイプ] で [間隔]、[月次]、または [年次] が選択され、[月次タイプ] および [年次タイプ] フィールドで [固定] が選択されている場合に表示されます。
条件	メンテナンススケジュールを実行するかどうかを決定する条件。 このフィールドは、[トリガー] で [条件] が選択されている場合に表示されます。
スクリプト	メンテナンススケジュールを実行するかどうかを決定するスクリプト。たとえば、スクリプトが true を返した場合にメンテナンスが実行されます。「current」変数は利用可能で、CI などのメンテナンス中のレコードを表します。 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。
測定の詳細	
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。

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

自動翻訳

フィールド	説明
	このフィールドは、[トリガー] で [メーター] または [条件] が選択されている場合に表示されます。
フィールド	[すべてのユーザー] フィールド内のオカレンスが何に適用されるか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」フィールドに入力した場合、「 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含めることができます。 このフィールドは、[トリガー] で [メーター] が選択されている場合に表示されます。
各	作業計画を実行する前に記録する必要がある発生回数 (マイルやページなど)。値はゼロ (0) より大きくなければなりません。 このフィールドは、[トリガー] で [メーター] が選択されている場合に表示されます。
計算された測定を保持	[間隔 **(Every)**] フィールドで定義された値に基づいて測定計算を再開するオプション。
有効性の詳細	
計画スケジュールの開始基準	計画作業スケジュールの開始日を決定する際の基準となるオプション。 ○ 日付 ○ フィールド値 ○ スケジュール
有効開始日	計画作業の作業がスケジュールされた時点から有効開始日。
有効開始日の参照	計画作業の開始日を決定するために使用するフィールド値。[有効開始日の参照] には、作業計画の条件を作成するために選択されたテーブルのフィールドのリストが表示されます。例:Printer [cmdb_ci_printer] このフィールドは、[計画スケジュールの開始基準] で [フィールド値] が選択されている場合にのみ表示されます。
スケジュール	作業計画の開始日を計算するために使用するスケジュールの名前。 このフィールドは、[計画スケジュールの開始基準] で [スケジュール] が選択されている場合にのみ表示されます。
計画スケジュールの終了基準	計画作業スケジュールの終了日を決定する値。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 日付 ○ フィールド値 ○ 頻度
頻度	計画作業の実行をスケジュールする頻度を決定します。たとえば、頻度が 4 と指定されている場合、計画された作業サイクルは 4 回実行され、4 回目の反復後に終了します。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
作業計画のスケジュールが作成されます。[スケジュールの発生] 関連リストがスケジュールに追加され、スケジュールのメンテナンスサイクルの発生を追跡します。

期間ベースのスケジュールに対して、スケジュールの発生が自動的に作成されます。ただし、スケジュールに対して別のトリガーオプションが選択されている場合は、指定した条件または測定値が満たされた場合にのみ発生件数が作成されます。スケジュールの発生の作成は、有効終了日によって異なります。有効終了日が指定されていない場合、アプリケーションはスケジュールの次の発生を生成します。

作業指示書テンプレートを作業スケジュールに関連付ける

1 つまたは複数の作業指示テンプレートを計画作業スケジュールにマッピングします。計画作業レコードに関連するテンプレートを識別する条件を追加します。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin および model_manager

このタスクについて
たとえば、異なるブランドの 2 台の MRI 装置のメンテナンス要件を同時に満たす場合などです。これらのマシンのスケジュールを作成し、それをさまざまな作業指示書テンプレートにマッピングする必要があります。各 MRI 装置に固有の作業指示書を生成するための適切なテンプレートをスケジュールが識別できるように、条件を追加します。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > **Planned Work Management** > プラン.
2. 作業計画のリストから計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、作業指示テンプレートを関連付けるスケジュールを選択します。
4. [作業予定スケジュールテンプレート] 関連リストで、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

計画作業スケジュールのテンプレートフォーム

フィールド	説明
モデル	計画された作業スケジュールに関連付けられる作業指示テンプレート。
スケジュール	テンプレートを追加する計画作業スケジュール。

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

自動翻訳

フィールド	説明
	このフィールドは、選択した計画作業スケジュールに自動的に設定されます。
テーブル	この計画スケジュールの対応する作業計画に関連付けられているテーブル。 このフィールドは、作業計画に対して選択されたテーブル名に自動的に設定されます。
条件	計画されたスケジュールに基づいて作業指示を作成するために使用する作業指示テンプレートを決定するフィルター条件。

6. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
関連する作業スケジュール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には、選択したテンプレートが含まれています。

計画作業レコードを作成

構成された作業スケジュールの数、一致するレコードの数、またはスケジュールにマッピングされたテンプレートの数に基づいて、計画作業レコードリストを作成します。

始める前に
作業計画にスケジュールを割り当てる必要があります。詳細については、「作業スケジュールの構成」を参照してください。

必要なロール:sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin および model_manager

このタスクについて
計画作業レコードは、作業指示書を作成するために 計画メンテナンス夜間実行 スケジュールジョブによって使用されます。詳細については、「スケジュール設定済みジョブを実行して、計画作業スケジュールを実行する」を参照してください。

一致するレコードとスケジュールに作業計画を適用して、計画作業レコードを作成します。作業計画に複数のスケジュールが定義されている場合、計画作業レコードの作成中に、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。これと同じ機能が、関連する作業計画の一致するレコードに特定のスケジュールを適用するために使用される作業スケジュールにも存在します。

計画作業管理ワークスペースから計画作業レコードを作成することもできます。移動先 すべて > **Planned Work Management** > ワークスペースをクリックし、リストアイコン () をクリックします。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > **Planned Work Management** > プラン.
2. 計画作業レコードを作成します。

タスクの結果
構成された作業スケジュールが、その計画の一致するレコードに適用され、計画作業レコードリストが生成されます。

自動翻訳

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

計画作業指示のスケジュール発生を抑制する

計画作業指示のスケジュール発生を抑制することで、重複する計画作業タスクを同じ月または四半期にスケジュールしないようにします。

始める前に

システムがスケジュールの発生を抑制し、抑制されたスケジュールの作業指示タスクをキャンセルできるように、 create_and_cancel_suppressed_workorders システムプロパティを設定する必要があります。詳細については、「Planned Work Management システムのプロパティ」を参照してください。

必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

このタスクについて

重複するタスクが同時に発生しているか、または 10 日間のギャップ内で発生していることを特定した場合は、スケジュール抑制を使用して、スケジュールされたタスクが計画どおりに実行されないように一時的に停止します。スケジュールの抑制期間中は、重複が特定されたスケジュール設定済みタスクが自動的にキャンセルされ、当初の予定通りに実行されなくなります。たとえば、MRI 装置の半年ごとのメンテナンススケジュールと四半期ごとのメンテナンススケジュールで、同時にまたは 10 日間のギャップ内に発生する作業指示タスクが生成されるとします。いずれかのスケジュールを抑制して、重複するメンテナンスタスクをキャンセルできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > **Planned Work Management** > プラン.
2. 作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、別のスケジュールで抑制するスケジュールを選択します。
4. [スケジュールの抑制] 関連リストで、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

スケジュールの抑制フォーム

フィールド	説明
抑制期間	スケジュールを抑制する日数と時間数。
アクティブ	この抑制ルールを有効にするオプション。
抑制スケジュール	現在のスケジュールよりも優先する作業スケジュールの名前。
順序	この抑制ルールが評価される順番。

6. [送信] を選択します。

タスクの結果

スケジュールの発生のステータスが抑制に変更され、関連付けられた作業指示タスクがキャンセルされます。

計画作業指示書の再スケジュール

スケジュールの発生日を繰り上げたり遅らせたりして、計画作業指示を再スケジュールします。

始める前に

必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

自動翻訳

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

このタスクについて
開始日または終了日を変更し、必要に応じてメンテナンス作業を進めたり遅らせたりすることで、重複するスケジュールの発生に対して重複する作業指示書が生成されないようにします。

注:
スケジュールの発生を変更できるのは、その発生に対して作業指示が生成されていないか、生成された作業指示が [ドラフト] ステータスである場合のみです。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > **Planned Work Management** > プラン.
2. 作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、スケジュールの発生をレビューするスケジュールを選択します。
4. [スケジュールの発生] 関連リストで、変更するスケジュールの発生を選択します。
5. [最も早い開始日] または [要求期限] フィールドを更新して、既存のスケジュールの発生日時を変更します。
6. [更新] を選択します。

作業指示書タスクのアクセス時間の自動入力の構成

アカウント、場所、資産 などの顧客設定に基づいて作業指示タスクのデフォルトのアクセス時間を定義すると、 タスクのアクセス時間の自動入力が有効になります。

管理者は、アカウント、場所、資産など、またはその組み合わせなど、顧客が希望するアクセス時間を設定できます。システムは、これらのレベルをその順序に基づいて評価し、タスクの適切なデフォルトアクセス時間を決定します。

アクセス時間レベルは、作業指示タスクのさまざまな属性を一致基準として定義します。これらの属性は、アクセス時間を決定するタスクと一致する必要があります。各レベルに順番を割り当てると、優先度に基づいてタスクの属性を評価するのに役立ちます。順序付けルールは、レベルを降順でソートします。その後、各属性に値を割り当て、平日 8 時 ～ 5 時、24 時間 365 日などのアクセス時間スケジュールを指定することで、これらのアクセス時間レベルの設定を行うことができます。

作業指示書タスクが作成されると、システムは割り当てられた指示に基づいてアクティブなアクセス時間レベルを検索し、タスクの属性がアクセス時間設定と一致するかどうかを識別します。属性が一致すると、対応するアクセス時間設定が自動入力されます。タスクの予定期間が定義されたアクセス時間外である場合、管理者またはディスパッチャーはデフォルトのアクセス時間を手動で上書きすることもできます。

次の例は、2 つの異なる場所にあるアカウントのアクセス時間設定と、システムが返す可能性のある情報を示しています。

アクセス時間レベル: アカウントの場所, 一致基準: アカウントと場所, アカウント設定: Boxeo, 場所設定: サンフランシスコおよび Florida

サンフランシスコの Boxeo アカウントのアクセス時間は午後 7 時から午後 9 時ですが、フロリダの Boxeo アカウントのアクセス時間は午後 6 時から午後 9 時です。

フィールドサービス管理 **(FSM)** アクセス時間管理のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) Access Hours Management プラグイン (com.snc.fsm_access_hours) フィールドサービス管理 (FSM) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

自動翻訳

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

始める前に

- フィールドサービス アクセス時間管理には、次のプラグインが必要です。 フィールドサービス Access Hours Management をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

  必須の ServiceNow プラグイン

  フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)

  フィールドサービスエージェントによって現場で実行される作業要求を管理できます。詳細については、「 Field Service Management の有効化 」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス Access Hours Management プラグイン (com.snc.fsm_access_hours) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

タスクの結果
Access Hours Management プラグインが フィールドサービス管理 (FSM) 正常に有効になると、作業指示書タスクフォームに **[Access Hours**] オプションが追加されます。

作業指示タスクのアクセス時間設定を定義する

アカウント、場所、資産などのさまざまなレベルでの顧客設定に基づいて、作業指示タスクのデフォルトのアクセス時間を設定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アクセス時間の構成 > アクセス時間レベル.
2. 新規 を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

アクセス時間レベルフォーム

フィールド	説明
アクセス時間レベル	レベルの名前。

自動翻訳

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

フィールド	説明
一致基準	アクセス時間を自動入力するために一致する必要がある基準。 複数の基準を選択できます。
順序	アクセス時間を自動入力するためにアクセス時間レベルを評価する順序。 順序付けルールは、レベルを降順でソートします。
アクティブ	このレベルの構成をアクティブにするオプション。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。
   アクセス時間レベルが作成されます。
5. [アクセス時間の設定(Access Hour Configuration)] モジュールで、[アクセス時間の設定 **(Access Hour Preferences**)] をクリックします。
6. **[New** (新規)] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

アクセス時間設定フォーム

フィールド	説明
アクセス時間レベル	設定を定義するアクセス時間レベルの名前。 アクセス時間レベルに指定された一致基準は、アクセス時間設定フォームのフィールドとして表示されます。たとえば、選択したアクセス時間レベルが「アカウント 」で、指定された一致基準が「コンシューマー」および「ロケーション」の場合、「ロケーション」および「コンシューマー」フィールドが「アクセス時間設定」フォームに表示されます。
タイプ	アクセス時間を表示する出力データのタイプ ([値] または [スクリプト])。 静的アクセス時間を定義するには [値] を使用し、アクセス時間を動的に定義するには [スクリプト] を使用します。
アクティブ	この設定を有効にするオプション。
アクセス時間	アクセス時間を決定するために作業指示タスクで使用される静的値 (平日 8 時 ～ 5 時など)。 このフィールドは、[タイプ] フィールドで [値] が選択されている場合にのみ表示されます。
スクリプト	アクセス時間を決定するために作業指示タスクで使用されるスクリプト。

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

フィールド	説明
	スクリプトを使用して、優先度、作業タイプなどの作業指示タスク属性を利用してアクセス時間を動的に決定します。スクリプトで、 構造 workOrderTask.<attributeName> または workOrder.<attributeName> を使用して属性を識別します。たとえば、優先度に基づいてタスクのアクセス時間を決定できます。優先度が 1 の場合、スクリプトはアクセス時間を 24 時間 365 日返し、優先度が 1 より大きい場合、スクリプトは平日のアクセス時間 8 ～ 5 時間を返します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドで [スクリプト] が選択されている場合にのみ表示されます。

8. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
アクセス時間は、さまざまなレベルの顧客の好みに基づいて作業指示タスクに自動入力されるように設定されます。

でのリニア資産サポートの有効化 フィールドサービス管理 **(FSM)**

admin ロールを持っている場合は、エンタープライズ資産管理プラグイン (com.sn_eam) をアクティブ化することで、アプリケーションでフィールドサービス管理 (FSM)リニア資産をサポートできるようにすることができます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
のフィールドサービス管理 (FSM)リニアアセットをサポートするには、 をインストールするエンタープライズ資産管理前に次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)

フィールドサービスエージェントによって現場で実行される作業要求を管理できます。詳細については、「Field Service Management の有効化」を参照してください。

フィールドサービス サービスロケーションあり (com.snc.fsm_service_locations)

マップ上のリニア資産を表示して選択できます。

CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

リニア資産の作業指示書と作業指示タスクを作成および管理できます。

ディスパッチャワークスペース (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)

リニア資産の作業指示書および作業指示タスクにアクセスして管理できます。

フィールドサービス モバイル (com.sn_fsm_mobile)

エージェントモバイルアプリケーションにアクセスして作業を管理できます。

フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.fsm_agent_workspace)

CSM 構成可能ワークスペースでサポート フィールドサービス管理 (FSM) するコンポーネント、リスト、およびフォームを提供します。

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

必要なロール：admin

このタスクについて
エンタープライズ資産管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プロパティ
- ビジネスルール

詳細については、「リニア資産サポートプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. エンタープライズ資産管理フィルター基準と検索バーを使用してプラグイン (com.sn_eam) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

関連情報

でのリニア資産の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

の **Playbook** の構成 フィールドサービス管理 **(FSM)**

Playbook は、フィールドサービスチームがタスクを完了するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。Playbook 機能を使用して、フィールドサービスタスクのライフサイクルを管理するプロセスを作成します。

Playbook は、ワークフローを複数のステージに分割します。各ステージには次のものが含まれます。

- エージェントが実行する必要があるアクティビティまたはステップのリスト。
- 各アクティビティまたはステップの現在のステータスを表示するステータスインジケーター。
- エージェントがワークフローのどの位置にあるかを示すチェックボックスとカウンター。

Playbook は、 Process Automation Designer プラットフォーム機能を使用して作成されます。

Now の **Playbook** モバイルエージェント

Now モバイルエージェント アプリケーションの Playbook には、作業指示タスクを完了するためのステージが含まれています。Playbook は、[**My work** (自分の作業)] ページで選択した作業指示タスクの下に表示できます。アクティブな Playbook が関連付けられているタスクには、[**Playbook** を表示] ボタンが表示されます。

Playbook は、ガイド付きエクスペリエンスを提供するために段階的に編成されています。モバイルアプリケーションの新規または既存の機能に誘導し、その作業指示タスクの完了したステージの

自動翻訳

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

チェックリストを管理します。ステージは、任意で完了としてマークすることも、スキップすることもできます。ステージは次のように進行します。

1. トラブルシューティング
2. 部品
3. 時間を記録
4. 雑費を記録する
5. 作業完了を検証
6. 作業指示タスクをクローズ

詳細については、「Now モバイルエージェント アプリケーションの Playbook」を参照してください。

構成の概要

1. の Playbook フィールドサービス管理 (FSM) のインストール
2. フィールドサービス管理 (FSM) 向け プレイブック の有効化

ストアでアプリを要求する

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

の **Playbook** フィールドサービス管理 **(FSM)** のインストール

admin ロールを持っている場合は、アプリケーション (sn_fsm_playbook) 用 Playbooks フィールドサービス管理 (FSM) をインストールします。

始める前に

必要なロール：admin

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- の Playbook フィールドサービス管理 (FSM) には次のプラグインが必要です。用の Playbook フィールドサービス管理 (FSM)をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  Playbook Experience Core (com.glide.playbook_experience.config)

  デフォルトの Playbook ユーザーエクスペリエンスをカスタマイズして、目的のビジネスプロセスワークフローを作成できます。

  詳しくは、「 カスタム Playbook ユーザーエクスペリエンスの設定 」を参照してください。

  フィールドサービス管理 (FSM)

  フィールドサービスエージェントによって現場で実行される作業要求を管理できます。

  詳細については、「 Field Service Management の有効化 」を参照してください。

  Process Automation Designer コア (com.glide.pad.core)

自動翻訳

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

プロセスの簡素化されたタスク指向のビューを作成できます。

詳細については、「 Process Automation Designer プラットフォーム機能」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、アプリケーション (com.sn_fsm_playbook) の Playbook フィールドサービス管理 (FSM) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 Playbook フィールドサービス管理 (FSM) をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

フィールドサービス管理 (FSM) 向け プレイブック の有効化

インスタンスでワークフロースタジオ プレイブックを有効にして、テーブルによってトリガーされるプレイブックを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM)テーブルによってトリガーされるプレイブックをワークフロースタジオで作成するには、フィールドサービス管理 (FSM) のサブスクリプションを購入する必要があります。

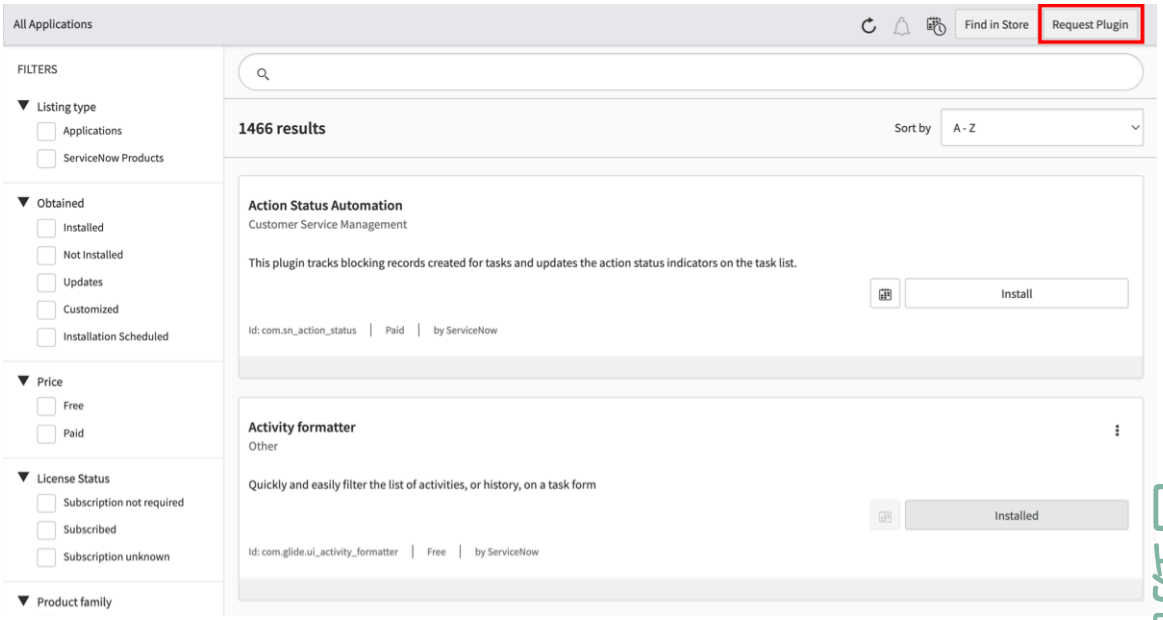
このサブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

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

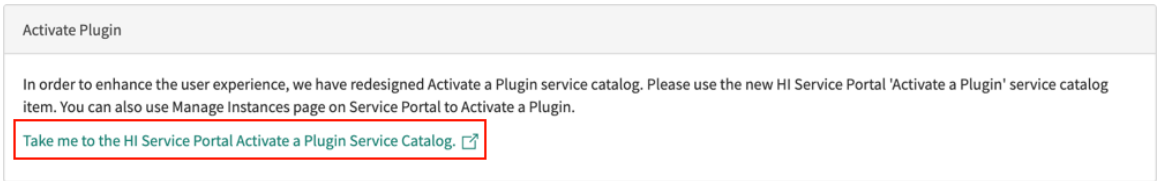
アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行して、**Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook]** プラグインを有効にします。

手順

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



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



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

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。

自動翻訳

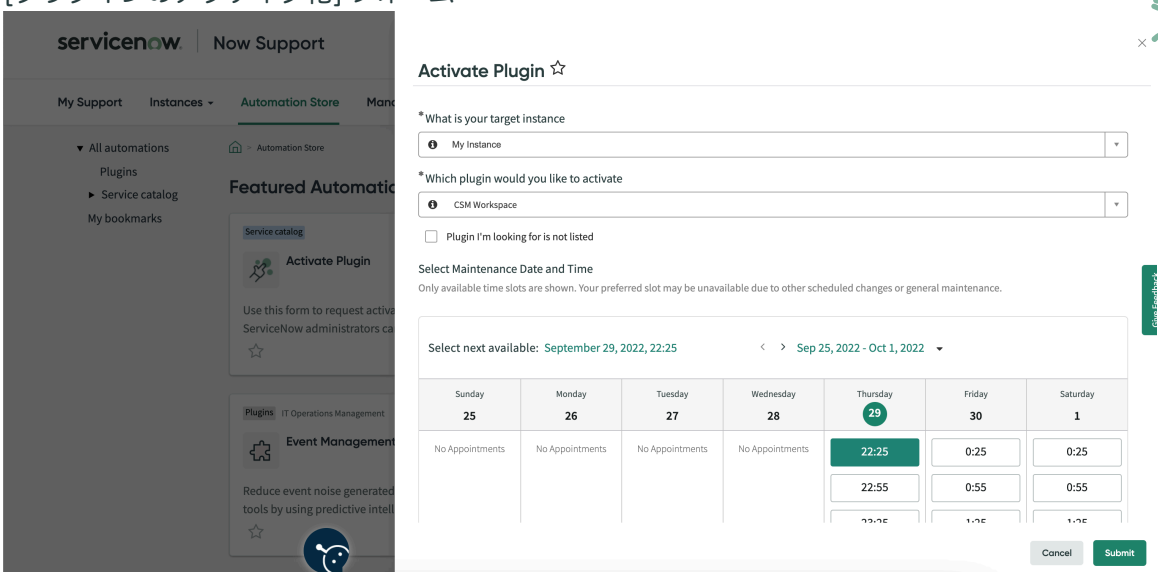
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

Example

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

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 の Service Catalog [KB0751715] 記事からのプラグインの要求 Now Support ナレッジベース。

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

タスクの結果
Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook] プラグインを有効にすると、これらのテーブルとその拡張 のプレイブックを作成できます。

- 作業タスク フロー [sf_work_task]
- 作業指示書フロー [sf_work_order]
- 作業指示タスク [wm_Task]
- 作業指示 [wm_order]
- 作業指示モデル [cmdb_workorder_product_model]
- 作業タスクモデル [cmdb_worktask_product_model]
- 作業タイプ [wm_work_type]
- エージェントパーソナルスケジュール [agent_events]
- アポイントメントの予約 [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]
- アンケート [wm_questionnaire]
- サービスオーダータスク [sm_task]
- サービスオーダータスクテンプレートの依存関係 [sm_m2m_task_template_Dependency]
- 資産使用率 [sm_asset_usage]
- 部品要件 [sm_part_requirement]
- サービス管理雑費 [sm_incidentals]

カスタマーエクスペリエンスの構成フィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービス管理 (FSM)メールと SMS を介して顧客に通知を送信できるように、Customer Experience アプリケーションを構成します。

カスタマーエクスペリエンスの有効化フィールドサービス管理 (FSM)

でカスタマーエクスペリエンス機能フィールドサービス管理 (FSM)を使用するには、フィールドサービス管理 (FSM)Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) を有効にします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) には フィールドサービス管理 (FSM) デモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

カスタマーエクスペリエンス用の フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービス と フィールドサービス管理 (FSM)。 [com.snc.csm_fsm_integration]。	Customer Service Management アプリケーションと Field Service Management アプリケーション間のデータ連携を提供します。
通知 - Twilio ダイレクトドライバ [com.snc.notify.twilio_direct]。	アプリケーションが SMS などのさまざまな通知機能を処理するための API とワークフローアクティビティを提供します。

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

フィールドサービス管理 (FSM) カスタマーエクスペリエンスには次のプラグインが必要です。カスタマーエクスペリエンスをインストールする フィールドサービス管理 (FSM) 前に、これらのプラグインが有効化されていることを確認してください。

通知

顧客の SMS およびメール通知の有効化と構成のサポートを提供します Notify のアクティブ化の詳細については、「 Notify 」を参照してください。

Customer Experience とともに フィールドサービス管理 (FSM) 次のアイテムがインストールされます。

- テーブル
- プロパティ
- ビジネスルール

詳細については、「カスタマーエクスペリエンスのコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > システム定義 > プラグイン.
2. プラグインcom.snc.fsm_customer_experienceを検索します。
3. をクリックします。

要求タスク管理

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

管理者は、1 回の要求で複数のタスクを作成できます。

必要に応じて要求を別々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。

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。

関連情報

要求の場所の変更
Request approvals
Collaborate on a request
Close a request

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。

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

タスクウィンドウは柔軟にすることも、固定することもできます。スタッフメンバーの日次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ー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 作業指示書タスクを作成する。

作業指示書タスクの開始日と終了日の詳細については、次を参照してください 作業指示タスクの開始日と終了日。

共通タスク要求のタスクテンプレートを作成

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て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。

> **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 > 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。

作業指示書テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	作業指示テンプレートのわかりやすい名前。
簡単な説明	テンプレートの簡単な説明。
説明	テンプレートの詳細な説明。
チェックリストのテンプレート	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. [タスクテンプレートをコピー] を選択して以前に作成したテンプレートを使用するか、次の情報を入力します。

自動翻訳

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

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。
部品と数量	タスクを完了するために必要な部品と部品の数。
ディスパッチグループ	タスクをアサインするディスパッチグループ。
依存先	タスクが別のタスクに依存しているかどうかを示します。たとえば、2 つのタスクがある場合、タスク 2 を開始する前にタスク 1 を完了するように、タスク 2 をタスク 1 に依存させることができます。
チェックリストのテンプレート	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。

在庫および資産管理の設定

在庫および資産管理 フィールドサービス管理 (FSM) とは、フィールドサービスオペレーションで使用される機器、部品、倉庫、その他の資産などのリソースを効率的に整理、追跡、および管理するプロセスのことです。

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

自動翻訳

資産とモデルカテゴリは、 を使用して エンタープライズ資産管理作成されます。詳細については、「Create enterprise assets」を参照してください。

関連情報

- での在庫管理 フィールドサービス管理 (FSM)
- での在庫管理 フィールドサービス管理 (FSM)

ストックルームの構成

資産や部品などの在庫アイテムを保管および管理するための物理スペースまたは仮想スペースを戦略的に配置および整理するようにストックルームを構成します。

倉庫は、必要な部品、資産、機器、消耗品など、フィールドサービスアクティビティに必要な在庫アイテムの保管と管理に使用されます。各ユーザーには、エージェントまたはマネージャとしてのロールに関係なく、デフォルトで最初にパーソナル倉庫が割り当てられます。アプリケーションにはエンタープライズ資産管理 さまざまなタイプのストックルームが用意されており、ユーザーはパーソナルストックルーム以外に近隣の施設から部品を見つけることができます。これらには、倉庫倉庫、PUDO(Pick Up Drop Off)倉庫、FSL倉庫などが含まれます。システム管理者は、これらの異なるストックルームを作成し、特定の要件に基づいて個々のユーザーにアサインすることができます。

資産の フィールドサービス管理 **(FSM)** ストックルームを作成する

アプリケーションで フィールドサービス管理 (FSM) ストックルームを作成し、資産を割り当てます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ストックルームは、フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーション内の個別のスタンドアロンエンティティです。特定の資産の在庫が少なくなったときに、在庫ルールに従って管理者に通知したり、自動的に一方のストックルームから他方のストックルームに在庫を移動したりできます。在庫ルールの詳細については、次を参照してください Create a new stock rule for enterprise assets 。

手順

1. 移動先 すべて > **Inventory** > 倉庫.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ストックルームの表示名と識別子。
アサイン先グループ	ストックルームを主に使用するグループ。
マネージャー	ストックルームの責任者。在庫補充の通知と、ストックルームの在庫ルールに関する要求を受領します。
ロケーション	ストックルームの物理的な場所。
タイプ	ストックルームのタイプ。次のオプションから選択します。 ○ 中央倉庫 ○ フィールド エージェント

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ FSL ○ 現地 ○ PUDO ○ 倉庫
業務時間	ストックルームの稼働時間。
説明	ストックルームの説明。
流通チャネルから除外	すべての倉庫配布チャネルから倉庫を除外するオプションです。これにより、倉庫をリンクして資産の調達と転送をより効率的に行うことができます。
サービスの場所から除外	作業指示または作業指示タスクを完了しているすべてのサービスの場所からストックルームを除外するオプション。
外部	このストックルームが内部で管理されているか (チェックボックスは未選択)、外部からサードパーティによって管理されているか (チェックボックスが選択されている) を示します。

4. **[Save** (保存)] を選択します。
   新しく作成されたストックルームが [すべてのストックルーム] タブに表示されます。

Resource Scheduling の構成

クルーまたは作業指示タスクをアサインするときに使用する機器カテゴリとインスタンスを作成します。

クルーまたは作業指示タスクに機器をアサインして、クルーが適切に装備されていることを確認します。機器のニーズが満たされていることを確認するために、作業指示タスクに機器要件を追加します。エージェントアプリケーションで Now Mobile 機器の故障をチェックイン、チェックアウト、または報告します。

- 可用性カレンダーを使用して機器を設定します。
- 機器要件を含む作業指示タスクを設定します。
- 機器にスキルを割り当てます。
- 計画済みクルーに機器をアサインします。
- 機器を含むタスクベースのクルーを作成します。
- 機器のチェックアウトとチェックインを追跡します。

Resource Scheduling のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Resource Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) フィールドサービス管理 (FSM) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
フィールドサービス Resource Scheduling には、 フィールドサービス Crew Operations (com.snc.crew_scheduling) プラグインが必要です。クルー オペレーションの フィールドサービス

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

自動翻訳

有効化の詳細については、「」を参照してください フィールドサービス クルーオペレーションの有効化。 フィールドサービス Resource Scheduling をインストールする前に、これらのプラグインが有効化されていることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) 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. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
4. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

機器カテゴリの作成

機器カテゴリを作成して、機器のタイプを整理します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
機器カテゴリまたはリソースカテゴリは、クルーにアサインできる機器のタイプです。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 設備カテゴリ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [カテゴリ名] フィールドに名前を入力します。
4. [簡単な説明] フィールドに説明を入力します。
5. [スケジュールに表示] を選択して、ディスパッチャーカレンダーに機器を表示します。
6. このカテゴリをアクティブにするには、[アクティブ] を選択します。
7. [送信] を選択します。

タスクの結果
機器カテゴリが [リソースカテゴリ] リストに追加されます。

自動翻訳

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

関連情報

機器インスタンスの作成

機器インスタンスの作成

クルーまたは作業指示タスクに割り当てる一意の識別子を持つ機器インスタンスを作成します。

始める前に

必要なロール:wm_admin

このタスクについて

機器インスタンスは、一意の識別子を持つ機器の個々のインスタンスです。インスタンスは、クルーまたは作業指示タスクに割り当てることができる機器カテゴリに整理されます。

注:

機器インスタンスは、一度に 1 人のクルーにのみアサインすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 装置インスタンス.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[リソースカテゴリ] フォーム

フィールド	説明
識別子	インスタンスの一意の識別子。
カテゴリ	機器カテゴリの名前。
作業スケジュール	インスタンスが利用可能なときのスケジュール。
資産	インスタンスに関連する資産。
ロケーション	インスタンスのホームオフィスまたは拠点 の場所。
ステータス	インスタンスの現在のステータス。使用可能な値： ○ 利用可能 ○ 使用中 ○ 利用不可
アクティブ	インスタンスをアクティブにしてディスパッチャーカレンダーに表示するオプション。
説明	機器インスタンスの説明。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果

機器インスタンスが作成されます。アクティブで利用可能な場合、インスタンスをクルーまたは作業指示タスクにアサインできます。

自動翻訳

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

関連情報

- 機器カテゴリの作成
- 作業指示タスクへの機器のアサイン
- 計画されたクルーへの機器のアサイン
- で機器ステータスを更新 モバイルエージェント

機器インスタンスにスキルを追加する

機器にスキルを追加して、スキル、認定、またはトレーニングを受けた担当者のみが機器をアサインされるようにします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 装置インスタンス.
2. 機器インスタンスを開きます。
3. [リソーススキル] 関連リストを開きます。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

リソーススキルフォーム

フィールド	説明
名前	スキルの名前。
説明	スキルの説明。
レベルタイプ	必要なスキルのタイプ。
アクティブ	スキル要件を有効または無効にします。

6. [送信] を選択します。

タスクの結果
スキルが機器インスタンスに追加されます。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースの設定

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを設定するには、フィールドサービステリトリー計画コンソールを構成するディスパッチャワークスペース必要があります。

ディスパッチャーワークスペースを構成して、タスク管理とエージェントのアサインを簡素化します。フィールドサービステリトリー計画を使用して、作業指示タスクに適したテリトリーを特定し、最適なタスク割り当てを確保します。CSM Agent Workspace を構成し、タスク実行のロールを設定します。

テリトリー計画の設定の詳細については、「」を参照してください テリトリー計画の構成フィールドサービス。

ディスパッチャワークスペース の構成

ディスパッチャワークスペースを構成して、タスク管理とエージェントのアサインを最適化します。

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

自動翻訳

ディスパッチャワークスペース の構成

この短いビデオを視聴して、管理者がフィルター、ソートオプション、およびアドホックフィルターを設定して、での作業 ディスパッチャワークスペース中にディスパッチャーを容易にする方法を確認してください。

ディスパッチャーワークスペースの構成

関連情報

ディスパッチャーワークスペースでの作業

ディスパッチャワークスペース のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、プラグイン (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) フィールドサービス管理 (FSM) をアクティブ化ディスパッチャワークスペースできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するプラグインをインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace] プラグインをアクティブ化 フィールドサービス管理 (FSM) ディスパッチャワークスペース すると、次のプラグインがアクティブ化されます。

ディスパッチャワークスペース のプラグイン

プラグイン	説明
Field Service Management Configurable Workspace [com.snc.uib.fsm_agent_workspace]。	CSM 構成可能ワークスペースでサポート フィールドサービス管理 (FSM) するコンポーネント、リスト、およびフォームを提供します。
sn-fsm-components [com.sn_fsm_components]。	UI Builder で使用されるカスタムコンポーネントを保存するリポジトリ フィールドサービス管理 (FSM) を提供します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 **Field Service Management Configurable Dispatcher Workspace** プラグイン (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

自動翻訳

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

作業指示書ステータスの色を定義する

でタスクのステータス ディスパッチャワークスペースを視覚的に示すことができるように、作業指示書のステータスの色を定義します。

始める前に
必要なロール：wm_admin、admin

このタスクについて
デフォルトでは、作業指示タスクの各ステータスは特定の色で表されます。既存の作業指示タスクステータスの色を変更したり、新しいステータスの色を定義したりできます。アサインされた作業指示のステータスの色は、の ディスパッチャワークスペースタスクカードとカレンダーに表示されます。

プロパティを設定する`sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color`ことで、カレンダー上でディスパッチャワークスペース選択したデフォルトの色でイベントを表示できます。アプリケーションでは フィールドサービスのワークフォース最適化 、エージェントの休憩、休暇など、さまざまなイベントを作成できます。プロパティの詳細については、次を参照してください フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスクステータスの色.
2. 既存のタスクステータスを選択するか、新しいタスクステータスを作成します。
   - 色を変更するタスクステータスを選択するには、タスクステータス名をクリックします。
   - 新しいタスクステータスを作成するには、[新規] をクリックします。
3. フォームで、フォームに入力します。

ステータスカラー構成

フィールド	説明
名前	作業指示タスクのステータス名。
プライマリフィールド値	作業指示タスクのステータス。
セカンダリフィールド値	作業指示タスクのサブステート。
色	16 進数のカラーコード。
アクティブ	の変更 ディスパッチャワークスペースを表示するオプション。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
カラーコードはタスクステータスに適用されます。この色は、 の ディスパッチャワークスペースタスク カードとカレンダーに表示されます。

コンテキストサイドパネルのタスクカードに表示するフィールドを設定する

タスクカードまたはコンテキストサイドパネルにフィールドを追加して、ディスパッチャーがより多くの情報を利用できるようにし、意思決定を迅速化できるようにします。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

自動翻訳

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

このタスクについて
タスクカードには、作業指示タスクの簡単な概要が に記載されています ディスパッチャワークスペース。デフォルトでは、これらの詳細には、作業指示書タスク番号、簡単な説明、開始予定、アサイン先グループ、場所、および SLA 値が含まれます。

注:
日付または時刻の情報を含むフィールドをコンテキストサイドパネルに追加すると、コンテキストサイドパネルの [予定/実際の時間] セクションに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスク情報フィールド.
2. 次を選択します。
   - 新しいフィールドを追加するには、新規 を選択します 。
   - 既存のフィールドを編集するには、編集するフィールドを選択します。
3. フォームに入力します。

アプリケーションフィールドセットアイテムフォーム

フィールド	説明
フィールド名	カードまたはコンテキストサイドパネルに表示されるフィールド。
名前	フィールドの名前。
常に表示	フィールドをタスクカードまたはコンテキストサイドパネルに表示するかどうか、および で ディスパッチャー ディスパッチャワークスペースが削除できないようにするためのオプション。
デフォルト表示フィールド	フィールドをデフォルトでタスクカードまたはコンテキストサイドパネルのどちらに表示するかを決定するオプション。ディスパッチャーは、このフィールド ディスパッチャワークスペースを .
順序	フィールドの順序番号。順番の番号が小さいほど、順番の上位に表示されます。

4. [送信] を選択します。

タスクパネルに表示するタスクを決定します

デフォルトのフィルタを定義して、 の ディスパッチャワークスペースタスクパネルに表示するタスクを決定します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは、[Pending Dispatch (ディスパッチ待ち)]、[Assigned tasks (アサイン済みタスク)]、[P1 tasks (P1 タスク)]、[In Progress tasks (進行中タスク)]、[Maintenance (メンテナンス)]、[Upcoming tasks (予定されているタスク)] などのステータスに基づいて作業指示書タスクをフィルタリングできます。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスクパネルフィルター.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   [カテゴリ] フィールドと [モジュール] フィールドは読み取り専用です。

   アプリケーションフィルター構成フォーム

名前	説明
タイトル	フィルタータイトル
テーブル	作業指示タスクのリストをフィルタリングするために使用されるフィールドを含むテーブル。デフォルトのテーブルは です *wm_task*。
フィルタークエリ	タスクパネルに表示されるフィールドを絞り込むクエリ。
順序	のフィルタの表示順序。ディスパッチャワークスペースフィルターの順番の番号が小さいほど、順番の上位に表示されます。
ユーザー	フィルターが適用されるユーザーの名前。
アクティブ	で ディスパッチャワークスペースフィルターを有効にするためのオプション。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

ディスパッチャーのフィルターの構成

で ディスパッチャワークスペース作業指示タスクをフィルタリングするディスパッチャー用のフィルターを作成します。

始める前に
必要なロール：wm_admin、admin

このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは作業指示書タスクのステータスに基づいてタスクをフィルタリングできます。タスク用に独自のフィルターを作成することもできます。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスクパネルディスパッチャフィルター.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   アプリケーションフィルター構成フォーム

名前	説明
タイトル	フィルタータイトル

自動翻訳

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

名前	説明
テーブル	作業指示タスクのリストをフィルタリングするために使用されるフィールドを含むテーブル。このフィールドは自動的にwm_taskテーブルに設定されます。
フィルタークエリ	タスクパネルに表示されるフィールドを絞り込むクエリ。
順序	の ディスパッチャワークスペースフィルタの表示順序。順番の番号が小さいフィルターほど、順番の上位に表示されます。
アクティブ	で ディスパッチャワークスペースフィルターを有効にするためのオプション。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクパネルのソートオプションの設定

で ディスパッチャワークスペースディスパッチャーが作業指示タスクをソートするためのオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：wm_admin、admin

このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは次のオプションのみに基づいてタスクをソートできます。

- スケジュールされた開始日 - 最短
- スケジュールされた開始日 - 最新
- 優先度 - 最高
- 期間終了 - 最も早い
- 期間終了 - 最も遅い
- 期間開始 - 最も早い
- 期間開始 - 最も遅い

手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスクパネルソート.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

「ソートオプション構成」フォーム

名前	説明
名前	ソートオプションの一意の名前。
表示名	で ディスパッチャワークスペースソートオプションとして表示されるフィールドのラベル。
テーブル	作業指示タスクのリストをソートするために使用されるフィールドを含むテーブル。このフィールドは自動的にwm_taskテーブルに設定されます。
フィールド	タスクのリストをソートするために使用されるフィールド。

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

自動翻訳

名前	説明
アクティブ	で ディスパッチャワークスペースタスクをソートするためのフィールドを表示するオプション。
ソート順	ソートフィールドラベルのソート順。デフォルト値は昇順です。降順を使用するには、 **z-a** を選択します。
順序	の ディスパッチャワークスペースソート・オプションの表示順序。ソートオプションの順番番号が小さいほど、順番の上位に表示されます。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

エージェントリストのソートオプションの設定

ディスパッチャーがエージェント ディスパッチャワークスペースをソートするために使用できるオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは、作業指示タスク、スキル、または部品までの距離に基づいて推奨エージェントを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > エージェントのソート.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   [カテゴリ] フィールドと [アプリケーション] フィールドは読み取り専用です。

エージェント推奨ソート基準

名前	説明
名前	ソートオプションの一意の名前。
アクティブ	に ディスパッチャワークスペースソート・オプションを表示できるようにするオプション。
表示名	で ディスパッチャワークスペースソートオプションとして表示されるフィールドのラベル。
ランキング方法	○ 多いほど良い:ランキングを設定するときは、値が高いほど良いです。たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。 ○ 少ないほど良い:ランキングを設定するときは、低い値ほど良いです。たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、ケース数が少ないほどランキングが高くなります。
順序	の ディスパッチャワークスペースソート・オプションの表示順序。

自動翻訳

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

名前	説明
基準	リストに表示されるエージェントを決定する基準。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

ディスパッチマップの表示設定

でマップ設定を構成して、ディスパッチマップ ディスパッチャワークスペースのスタイルと外観を定義します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > マップ設定.
2. マップの外観を制御するシステムプロパティを設定します。

ディスパッチャワークスペースマップの設定

プロパティ	説明
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.max_auto_zoom_level	マップをズームするときに、各マップマーカーは、マップマーカーを静止したままマップをズームし、指定された最大ズームレベルにマップビューを制限します。 ○ タイプ：文字列 ○ デフォルト値:12。有効な値は 1 から 20 です
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_type	場所の表示に使用するマップタイプ。 ○ タイプ:リスト ○ デフォルト値:ロードマップ **注:** ロードマップは、デフォルトのロードマップビューを提供します。Google Earth の衛星ビューの場合は [衛星] 、標準ビューと衛星ビューが混在する場合は [ハイブリッド]、地形情報に基づく地形図の場合は [地形] を選択します。
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style	Google Maps の要素をカスタマイズするために Google Map API でサポートされている JSON コードスニペット。道路、水域、昼夜モードなど、マップの機能のスタイルを設定できます。 ○ タイプ：文字列 ○ デフォルト値：Null
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.street_view_enabled	ディスパッチャーがサービス対象エリア全体の指定された道路からのパノラマビューを 360 度表示できるようにします。ズームと画面移動を行うことができます。マップ上のストリートビューを使用するか、マップ内で直接パノラマを使用します。 ○ タイプ：ブーリアン ○ デフォルト値：True

自動翻訳

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

プロパティ	説明
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm_dispatch_ws_map_routes_enabled	ディスパッチマップ上のタスク間のエージェントルートの表示を有効にします。エージェントの方向も表示されます。 ○ タイプ：ブーリアン ○ デフォルト値：True
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route	ディスパッチャーは、ディスパッチマップからエージェントルートを最適化できます。 ○ タイプ：ブーリアン ○ デフォルト値：True
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level	アイコンをクラスター化するために必要なズームの量を制御します。値が小さいほど、クラスタリングを開始するためにマーカーの前にズームアウトする必要があるユーザーが多くなります。 ○ タイプ：文字列 ○ デフォルト値:15。有効な値は 1 から 20 です
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label	クラスター化されたピンがマーカーの数 (マーカー値) を表示するか、領域内の項目数 (アイテム値) を表示するかを決定します。マーカーは、リージョン内のタスク、エージェント、およびクルーを 1 つのピンにグループ化します。アイテムは、リージョン内のタスク、エージェント、およびクルーを個々のピンとして表示します。 ○ タイプ:リスト ○ デフォルト値:Marker。

3. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
ディスパッチマップとディスパッチャーダッシュボードの外観 ディスパッチャワークスペース には、構成設定が反映されます。

でのピンのマッピング ディスパッチャワークスペース

ディスパッチマップの一意のマップピンは、タスクとエージェントの場所を示します。

wm_dispatcher、wm_admin、またはwm_initiator_qualifier_dispatcherロールを持つユーザーは、マップからタスクとルーティングを管理し、ビューをフィルタリングして、どのエージェントが予定どおりまたはスケジュールより遅れているかを一目で判断できます。

ディスパッチマップには、ディスパッチグループの一部であるアサイン先グループのエージェントを含む地理的領域が表示されます。

マップ ピンのリストとその意味の説明については、を参照してください の既存のマップピン ディスパッチャワークスペース。

マップ ピンの外観の変更については、「」を参照してください ディスパッチマップ上のマップピンの割り当てられたグラフィックを変更する。

ディスパッチマップ上のマップピンの割り当てられたグラフィックを変更する

マップピンをカスタマイズして、ディスパッチマップにディスパッチャーの作業に関連する一意のグラフィックが表示されるようにします。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
エージェントに関連するマップピンおよびタスクのステータスを変更できます。タスクの優先度を示すピンは変更できません。

新しいアイコンピンのグラフィックは、PNG または SVG 形式で 54 x 54 ピクセルのサイズにする必要があります。

ディスパッチ マップに表示されるマップ ピンのリストについては、「」を参照してください の既存のマップピン ディスパッチャワークスペース。

手順

1. フィルターナビゲーターで、 画像 を検索し、 システム **UI** > イメージ.
2. [名前] 検索フィールドに「 *sn_fsm_disp_wrkspc」と入力します。
3. 更新するピンの名前を選択します。
   既存のグラフィックを後で使用し、そのグラフィックがまだシステムに保存されていない場合は、グラフィックを右クリックして保存します。
4. グローバルアプリケーションの編集に関するメッセージが表示された場合は 、ここ を選択します。
5. [イメージ] フィールドで [更新] を選択します。
6. [ファイルを選択]を選択し、目的のグラフィックを見つけます。
7. [開く] を選択します。

タスクの結果
以前のマップピンのグラフィックは新しいグラフィックに置き換えられます。

の設定を構成する ディスパッチャワークスペース

プロセスを自動化し、ディスパッチャーにより多くの情報を提供することで、ディスパッチャーがより効果的に仕事を遂行できるようにします。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > ワークスペースの設定.
2. 職場の設定を選択します。

ディスパッチャワークスペース 設定

プロパティ	説明
自動リフレッシュを有効にする	で会議、トレーニング、休暇申請、個人、またはアドホック作業イベントなどのイベントが作成されると、エージェントのカレンダーが自動的に更新されます ディスパッチャワークスペース。ここでこの機能を有効にすると、ディスパッチャーはこの設定をディスパッチャワークスペース有効または無効にすることができます。

自動翻訳

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

プロパティ	説明
	注: システムプロパティ *Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability* が有効になっていることを確認します。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。
グループ測定基準設定を有効にする	ディスパッチャーがで ディスパッチャワークスペースアサイン先グループの測定基準をオンにするオプションを有効にします。アサイン先グループの測定基準は、の ディスパッチャワークスペーススケジュールに表示されます。
エージェント測定基準設定を有効にする	ディスパッチャーがで ディスパッチャワークスペースエージェントの測定基準をオンにするオプションを有効にします。エージェントの測定基準は、の ディスパッチャワークスペースコンテキストサイドパネルに表示されます。
タスク割り当てモーダルを有効にする	タスク割り当てモーダルのポップアップを有効にします。これを有効にし、タスクパネルからスケジュールにタスクをドラッグすると、タスク割り当てモーダルウィンドウがポップアップ表示され、割り当てられる前にタスクの詳細が表示されます。これは、アサインプロセスに確認ステップを追加する場合に便利です。
移動開始時間に基づくスケジュール	タスクパネルからアサインされたタスクを、エージェントの移動時間に基づいて開始できるようにします。ここでこの機能を有効にすると、ディスパッチャーはこの設定を ディスパッチャワークスペース有効または無効にすることができます。
タスク割り当てウィンドウへのナビゲーションを有効にする	[割り当てウィンドウに移動] オプションをタスクパネルに表示できるようにします。このオプションを選択すると、選択したタスクのウィンドウの先頭にカレンダーが表示されます。 **注:** タスクパネルで別のタスクを選択して、割り当てウィンドウを閉じます。
カレンダーイベントでアイコン表示を有効にする	の ディスパッチャワークスペースカレンダーでカレンダーイベントのアイコンを表示できるようにします。
上のグループ/テリトリードロップダウンで単一選択のみを有効にします ディスパッチャワークスペース	タスクパネルでアサイン先グループ、ディスパッチグループ、またはテリトリーを 1 つだけ選択すると、ロードできるようになります。 **注:** この設定を有効にする場合は、次のことを行う必要があります リソースフィルターをクリアディスパッチャワークスペース。
ディスパッチャワークスペースのイベントホバーポップオーバー時に有効にします。	の ディスパッチャワークスペースカレンダー上の作業指示タスクまたは個人イベントにカーソルを合わせると、詳細を表示できます。

3. **[Save** (保存)] を選択します。

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

自動翻訳

カレンダーイベントアイコンのグラフィックを変更する

カレンダーイベントに表示されるアイコンをカスタマイズして、目的を明確にしたり、組織のルックアンドフィールに合わせたりします。別のアプリケーションの既存のアイコンを置き換えて、インターフェイスを一致させることができます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

[カレンダーイベントでのアイコン表示を有効にする **(Enable icon display on calendar event)**] が有効になっていることを確認します。詳細については、「の設定を構成する ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

このタスクについて
カレンダーイベントに表示されるアイコンのリストについては、「」を参照してください のカレンダーイベントアイコン ディスパッチャワークスペース。

> ⚠ **警告:**
> この手順を実行するには、JSON コードを理解する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > カレンダーイベント本文のアイコン.
2. [値] フィールドで、変更するアイコンのファイル名をメモします。
   アイコンの位置とデフォルトで生成されるフィールドタイプは次のとおりです。
   - topIcon - 左上のアイコンは作業タイプを示します
   - bottomFirstIcon - 右下の最初のアイコンは、タスクがクルータスクかどうかを示します
   - bottomSecondIcon - 右下の 2 番目のアイコンは、タスクがロックされているかどうかを示します

   アイコンを表示するかどうかを決定するフィールドの変更については、を参照してください カレンダーイベントアイコンを表示するフィールドを変更する。
3. [すべて] を選択し、 [イメージ] を検索し、[システム **UI]** の [イメージ] を選択します。
4. カスタマイズするアイコンのファイル名を検索します。
5. 画像レコードを開きます。
6. グローバルアプリケーションの編集に関するメッセージが表示された場合は 、ここ を選択します。
7. [更新] を選択します。
8. [**Choose File**] を選択します。
9. 新しい画像ファイルを開きます。
   追加するファイルの名前が、置き換えるファイルの名前と一致していることを確認します。
10. **[OK]** を選択します。

タスクの結果
アイコンが更新され、の ディスパッチャワークスペースカレンダーイベントに表示されます。

カレンダーイベントアイコンを表示するフィールドを変更する

カレンダーイベントにアイコンを表示するかどうかを決定するフィールドを、優先度の表示など、より便利なものに変更します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
左上のアイコンは作業タイプを示します。右下の最初のアイコンはタスクがクルータスクかどうかを示し、右下の 2 番目のアイコンはタスクがロックされているかどうかを示します。カレンダーイベントアイコンの完全なリストについては、「」を参照してください のカレンダーイベントアイコンディスパッチャワークスペース 。

カレンダーイベントのアイコングラフィックの変更については、「」を参照してください カレンダーイベントアイコンのグラフィックを変更する。

⚠ 警告:
この手順を実行するには、JSON コード形式に精通している必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > カレンダーイベント本文のアイコン.
2. グローバルアプリケーションの編集に関するメッセージが表示された場合は 、ここ を選択します。
3. [値] フィールドで、変更するカレンダーイベントアイコンのタイプまたはフィールド値を見つけて編集します。
   アイコンの位置とデフォルトのフィールド値は次のとおりです。
   - topIcon - 左上のアイコンは作業タイプを示します (work_type)
   - bottomFirstIcon - 右下の最初のアイコンは、タスクがクルータスク (クルー) かどうかを示します
   - bottomSecondIcon - 右下の 2 番目のアイコンは、タスクがロック (ロック) されているかどうかを示します

   アイコン グラフィックの変更については、「」を参照してください カレンダーイベントアイコンのグラフィックを変更する。
4. [更新] を選択します。

タスクの結果
選択したフィールド値によって、カレンダーイベントに表示されるアイコンがトリガーされます。

リソースフィルターをクリアディスパッチャワークスペース

のグループディスパッチャワークスペースまたはテリトリーのドロップダウンリストでのみ単一選択を有効にする場合は、読み込みディスパッチャワークスペースの問題を防ぐためにリソースフィルターをディスパッチャワークスペースクリアする必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
の ディスパッチャワークスペース[グループ/テリトリー] ドロップダウンで単一選択のみを有効にする方法の詳細については、「」を参照してください の設定を構成する ディスパッチャワークスペース。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー初期設定.
2. dispatcher_workspace_resource_filtersを検索します。
3. [dispatcher_workspace_resource_filters] の横にあるチェックボックスをオンにします。
4. [選択した行のアクション] ドロップダウン リストを選択します。
5. [削除] を選択します。

からの通信の構成 ディスパッチャワークスペース

から ディスパッチャワークスペース エージェントにメッセージを送信すると、コラボレーションを迅速化し、より効果的なコミュニケーションが可能になります。

構成を通じてサイドバーアプリケーションを活用してMicrosoft Teams、 からディスパッチャワークスペースエージェントにメッセージを送信します。この方法は、通信が文書化され、追跡できることも意味します。

サイドバーについて

内部ディスパッチャワークスペースからのサイドバーメッセージングは機能ですNow Platform 。for メッセージングの構成 サイドバー の詳細については、次のリンクを参照してください Configuring Sidebar 。

のサイドバーしくみの詳細については、を参照してください。 Exploring Sidebar

を使用した サイドバー 通信の詳細については、「」を参照してください Using Sidebar 。

ディスパッチャワークスペースでの動的スケジューリングの設定

動的スケジューリングを使用すると、ディスパッチャーとして作業指示タスクを効率的にアサイン、アサイン解除、または再アサインできます。

動的スケジューリングとの統合により ディスパッチャワークスペース 、エージェントを自動的に選択し、作業指示タスクをアサインすることができます。新しいタスクをアサインしようとすると、動的スケジューリングによって既存のタスクのアサイン解除または再アサインが行われ、新しいタスクがエージェントにアサインされます。

注:
既に [対応中] に設定されているタスクのアサインを解除することはできません。再アサインまたはアサイン解除できるのは、スケジュールされているが開始されていないタスクのみです。

タスクの優先度

優先度の低いタスクが既に割り当てられているときに優先度の高いタスクを割り当てると、動的スケジューリングによって優先度の高いタスクがアサインされ、優先度の低いタスクの再アサインが試行されます。優先度の低いタスクを優先度の高いタスクの上にドラッグすると、警告メッセージが表示されます。続行するには確認応答する必要があります。

二重予約の有効化

二重予約が有効になっている場合、時間が重複している複数の作業指示タスクに対してエージェントを手動で二重予約できます。既に割り当てられているタスクの上にタスクをドラッグアンドドロップすると、新しいタスクは既に割り当てられているタスクと重複し、予定移動時間が更新されます。

自動翻訳

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

- 動的スケジューリングと二重予約が有効になっている場合、既に割り当てられているタスクにタスクをドラッグすると、割り当てられたタスクが重なり、その予定移動時間が更新されます。
- 二重予約が有効でなく、動的スケジューリングが有効になっている場合、既に割り当てられているタスクにタスクをドラッグすると、動的スケジューリングのポップアップウィンドウが表示され、タスクを再スケジュールできます。
- 二重予約と動的スケジューリングが無効になっている場合、既に割り当てられているタスクにタスクをドラッグすると、その時点でエージェントが対応不可であることを示すエラーメッセージが表示されます。

注:

システム管理者は、 *work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling*を設定して二重予約を有効にします。

関連情報

動的スケジューリング

ディスパッチャワークスペース のカスタマイズ

カスタム Web コンポーネントを使用してNext Experience、ページCSM 構成可能ワークスペースを構築するか、カスタム Web エクスペリエンスを構築するために使用しますUI ビルダー。

UI ビルダー

UI ビルダー はローコード環境です。コンポーネントの編集を開始する前に、ビジュアルインターフェイスでのコードの操作に慣れておく必要があります。ツールを使用する前に、UI UI Builder Builder のドキュメントを読んでよく理解してください。

警告:
高度な経験を持つ開発者 (プロコーダーと呼ばれることもあります) のみが、 を使用する手順 UI ビルダーを実行する必要があります。

でのページのカスタマイズ UI ビルダー

Next Experienceコンポーネントは、次のようなディスパッチャワークスペースページの基本UI ビルダー要素です。コンポーネントは、ボタンやラベルなどのコア要素から、リストやフォームなどのより複雑なコンポーネントまで多岐にわたります。コンポーネントを変更してユーザーインターフェイスを更新したり、 ディスパッチャワークスペース 新しいコンポーネントを追加したりできます。付属 UI ビルダー のコンポーネントがニーズに合わない場合は、独自のコンポーネントを作成することもできます。

重要:
を ディスパッチャワークスペースカスタマイズする場合は、スクリプトインクルードを使用する必要があります。詳細については、「 スクリプト インクルードの拡張 」を参照してください。

コンポーネントの詳細と での UI ビルダー操作方法については、「」を参照してください Customize UI Builder pages using components 。使用可能なコンポーネントは、開発者サイトの 「Next Experience コンポーネント 」にリストされています。

のUI ビルダーほぼすべての領域ディスパッチャワークスペースを設定できます。更新される最も一般的な 3 つの領域は、コンテキストサイドパネル、エージェントカード、およびカレンダーです。詳細は、以下のトピックを参照してください。

自動翻訳

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

- でのコンテキストサイドパネル ディスパッチャワークスペース のカスタマイズ UI ビルダー
- でのエージェントカード ディスパッチャワークスペース のカスタマイズ UI ビルダー
- での ディスパッチャワークスペース カレンダーグリッドのカスタマイズ UI ビルダー

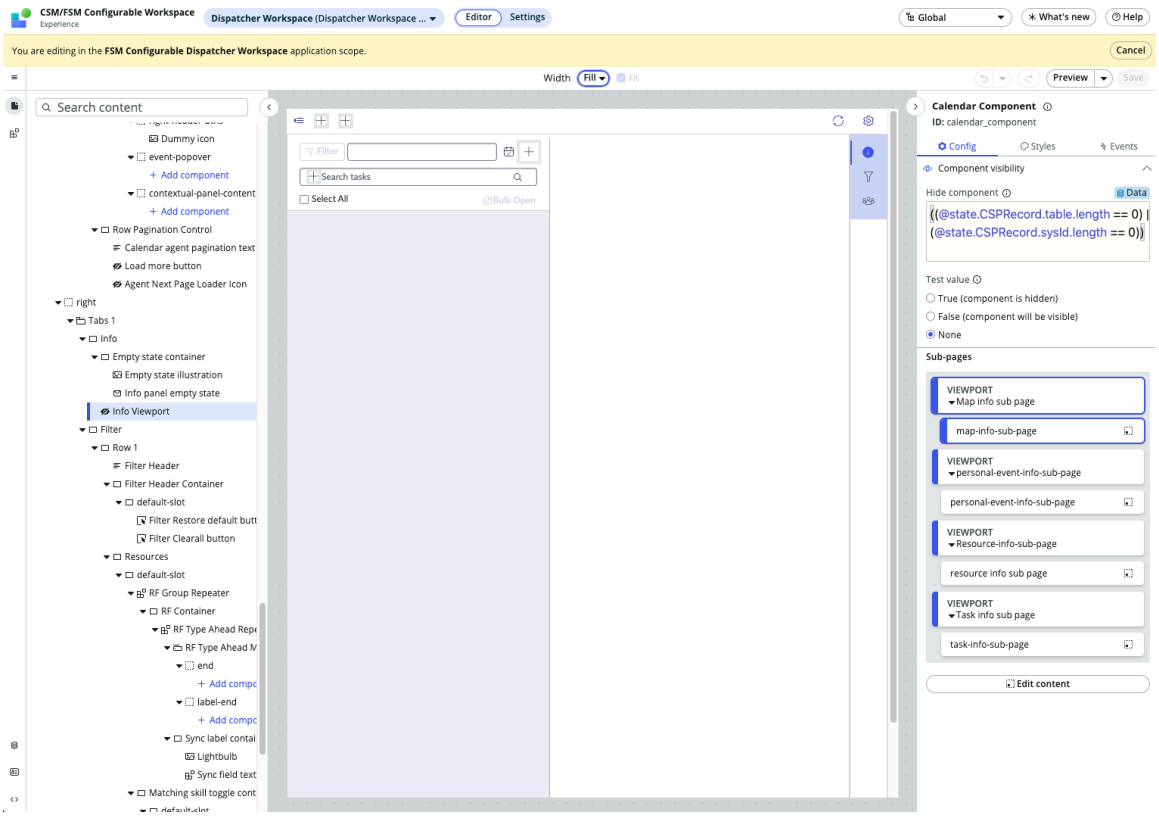
でのコンテキストサイドパネル ディスパッチャワークスペース のカスタマイズ UI ビルダー

コンテキストサイドパネルのフィールドとアイコンを変更または追加して、表示を更新します ディスパッチャワークスペース 。ディスパッチャーは、より関連性の高い情報をすぐに確認できるため、タスクをより迅速に解決できます。

では ディスパッチャワークスペース、コンテキストサイドパネルに、マップ、スケジュール、またはタスクパネルで選択した項目に関する詳細情報が表示されます。コンテキストサイドパネルは、タブコンポーネントを使用して構築されます。タブは、コンテキストサイドパネルで使用される情報とアイコンの順序を決定します。

次の画像では、 ディスパッチャワークスペース カスタマイズ可能なタブを備えたコンテキストサイドパネル UI ビルダー が構築されています。

ディスパッチャワークスペース 入力 UI ビルダー



での UI ビルダータブの使用の詳細については、「 タブの使用方法 」を参照してください。タブの追加については、「」を参照してください Add tabbed content to UI Builder pages 。

でのエージェントカード ディスパッチャワークスペース のカスタマイズ UI ビルダー

ディスパッチャーがタスクをより迅速に解決するために使用できる詳細情報を表示するフィールドとアイコンをエージェントカードに変更または追加します。

エージェントカードの構築に使用されるデフォルトの Next Experience コンポーネントは次のとおりです。

- ハイライト表示される値
- テキストリンク

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

自動翻訳

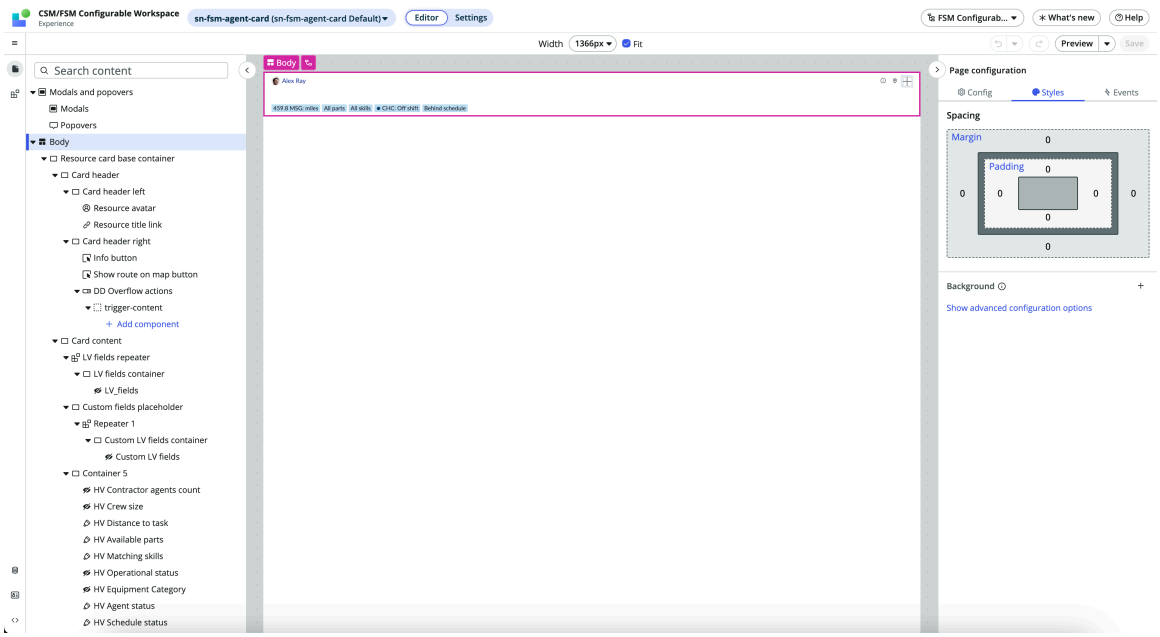
- ラベル値
- コンテナ

では ディスパッチャワークスペース、エージェントカードには、エージェントの場所や連絡先情報などの情報が表示されます。エージェントでは UI ビルダー 、カードはコンポーネントの Next Experience コレクションで構築されます。

構成に応じて、エージェントカードの構築に使用されるコンポーネントが同じか多いか少ないかのいずれかです。これらのコンポーネントの詳細については、「 Next Experience コンポーネント 」を参照してください。

次の画像は、エージェントカードの一部を構築するために使用されるコンテナコンポーネントの例を示しています。フィールドは で UI ビルダー設定できます。

のコンテナコンポーネント **UI** ビルダー



での ディスパッチャワークスペース カレンダーグリッドのカスタマイズ **UI** ビルダー

カレンダーグリッドの色を変更または追加して表示を更新すると ディスパッチャワークスペース 、ディスパッチャーはエージェントがいつ対応可能かを簡単に確認できます。

では ディスパッチャワークスペース、カレンダーグリッドのデフォルトの色は、エージェントが対応可能であることを示す白と、エージェントが対応不可能であることを示すグレーです。これらの色はカスタマイズできます。

の ディスパッチャワークスペース カレンダーグリッドは、markspans というプロパティを使用して作成されます。マーク スパンの色を変更して、カレンダー グリッドの色を変更します。詳細については、「 カレンダー UIB の設定 」を参照し、markspans プロパティまでスクロールします。

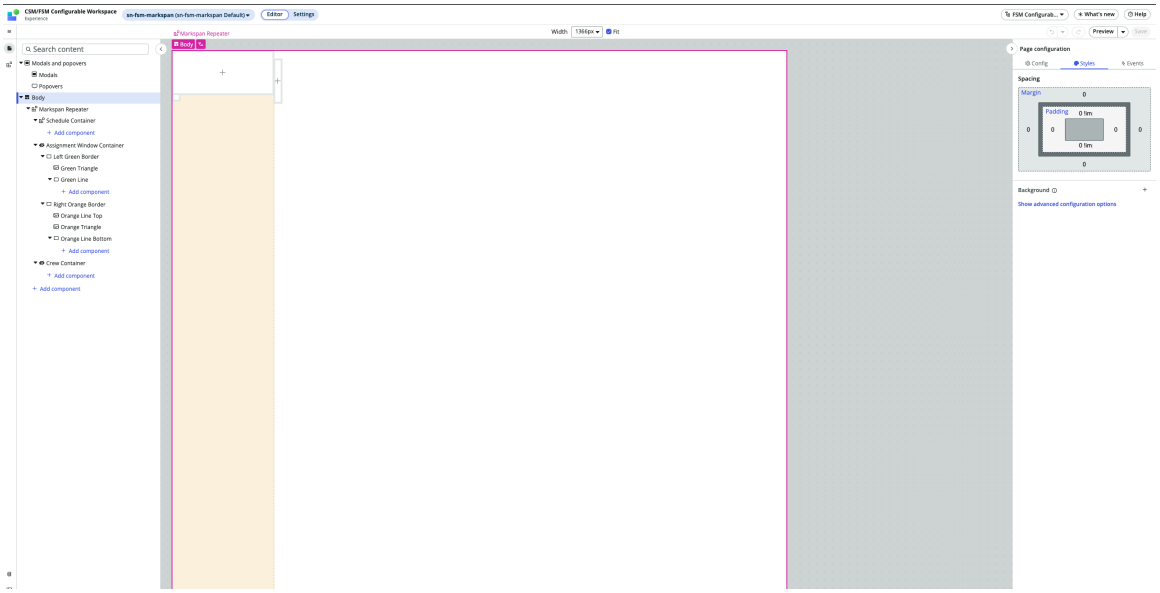
重要:
[カレンダー UIB の設定] ページで ディスパッチャワークスペースサポートされているプロパティは、マークスパンのみです。

次の図は、 のディスパッチャワークスペースカレンダーグリッドの色を定義するために使用される markspans UI ビルダー の例を示しています。

自動翻訳

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

のマークスパン **UI** ビルダー



でカレンダーのポップオーバーフィールドをカスタマイズする ディスパッチャワークスペース

ポップオーバーに表示される ディスパッチャワークスペース フィールドを追加または削除して、ディスパッチャーがより関連性の高い情報を見つけやすくします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて

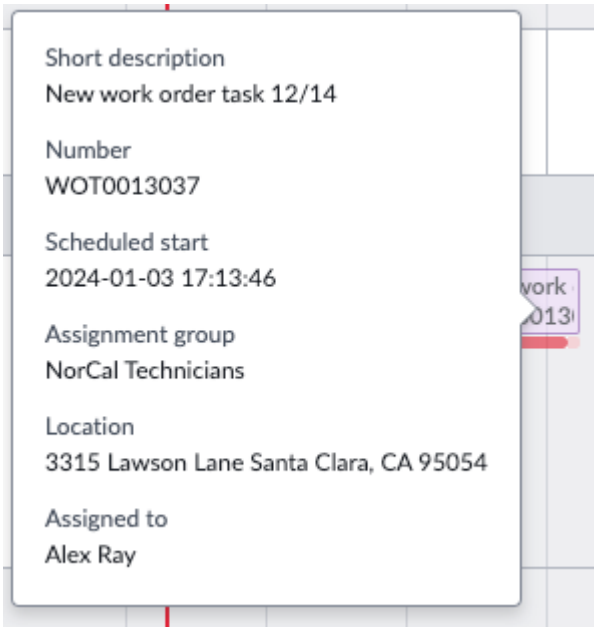
警告:
この手順は、JavaScript の使用経験が豊富な開発者のみが実行する必要があります。

JavaScript とスクリプトインクルードを併用すると、ポップオーバーウィンドウに表示されるデフォルトの情報とは異なる値を表示できます。ポップオーバー情報のデフォルトのフィールドは次のとおりです。

- 簡単な説明: 作業指示タスクの簡単な説明
- 番号: 作業指示タスク番号
- 開始予定
- アサイン先グループ
- 場所: 作業指示書タスクの場所

次の画像は、作業指示タスクのアサイン先を示すために、[**Assigned to** (アサイン先)] フィールドがポップオーバーウィンドウに追加されたことを示しています。

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



手順

1. 追加するフィールドの値を見つけます。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
   b. [検索] フィールドで、関連するタイプの情報を含むテーブルを検索します。
      - 作業指示タスク値:wm_task
      - スケジュール値:cmn_schedule_span
      - 個人イベント値:sn_shift_planning_agent_schedule_request
   c. 関連するテーブルを開き、表示する値をコピーします。
2. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
3. [検索] フィールドに「DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC」と入力し、レコードを開きます。
4. getCalendarEventTooltipDetails 関数までスクロールします。
5. getCalendarEventTooltipDetails 関数全体を選択してコピーします。
6. 戻る すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
7. [検索] フィールドに「DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl」と入力し、レコードを開きます。
8. getCalendarEventTooltipDetails 関数を DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl レコードの下の「//Add / override customizations here.」と表示されている場所に貼り付けます。
9. 必要なフィールドを追加または削除します。
10. ページのヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。

自動翻訳

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

フィールドサービス テリトリー計画コンソールの構成

フィールドサービス テリトリー計画では 、設定した条件に基づいて、作業指示タスクに最適なテリトリーが特定されます。その後、関連するテリトリーに基づいて、サービスコールを実行するのに最適な位置にある個々のエージェントまたはグループにタスクを割り当てることができます。

テリトリー計画者は、次の手順で フィールドサービス テリトリー計画コンソール でテリトリーを構成して使用できます。

- 対応するデータアイテムをテリトリーマップに表示するようにマップオーバーレイを構成します。
- 作業指示または作業指示タスクに最適なテリトリーを識別するためのフィルターを作成します。

テリトリー計画の有効化と設定の詳細については、「」を参照してください テリトリー計画の構成 フィールドサービス。

マップオーバーレイの構成

対応するデータアイテムをテリトリーマップに表示するマップオーバーレイを構成します。

マップオーバーレイを使用すると、テリトリーマップのコンテキストでデータアイテムを表示できます。オーバーレイを設定することで、データ ポイントをマーカー、形状、またはヒートマップとしてマップ上に視覚化でき、空間分布に関する貴重な洞察を得ることができます。

マップオーバーレイのタイプ

は、次の 3 つのタイプのマップオーバーレイデータアイテムをサポートしています。

1. マーカー レイヤー: マップ上の個別のマーカーを使用して個々のデータ項目を表します。マーカーレイヤーは、特定の対象物、場所、または対象ポイントを特定するのに役立ちます。
2. シェイプレイヤー: マップ上にポリゴンやラインなどのカスタム形状を作成でき、境界の定義やルートの描画に役立ちます。
3. ヒートマップ: データ密度または強度を視覚的に表現し、集中度の高いエリアを特定するのに役立ちます。

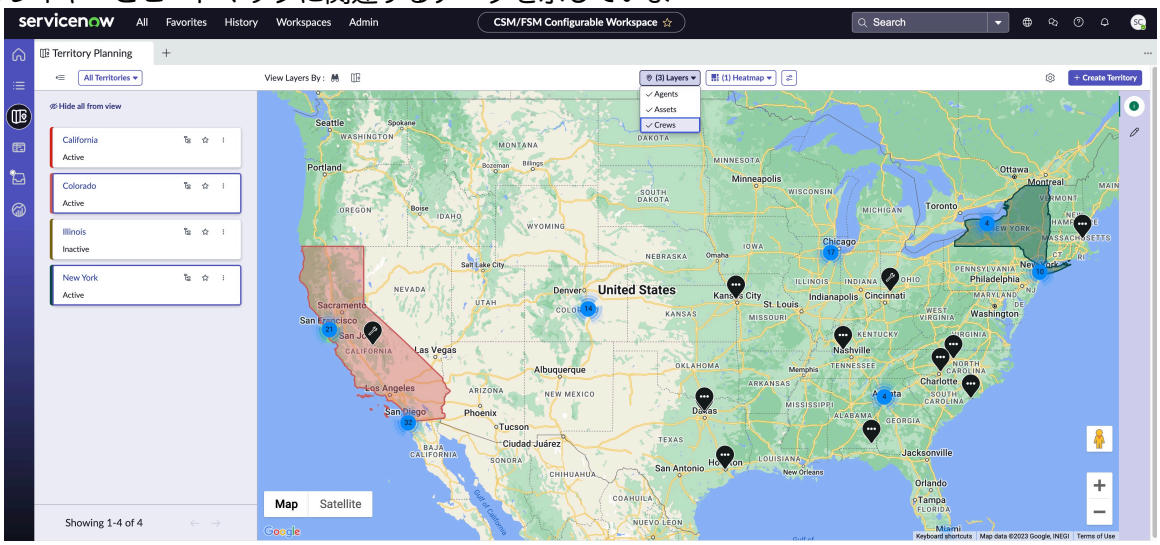
Example: エージェントのマーカーレイヤーオーバーレイの作成

エージェント専用のマーカーレイヤーオーバーレイを作成するには、次の手順を実行します。

1. エージェントデータベーステーブルをリンクして、資産のマップオーバーレイデータアイテムを追加します。
2. マップ上の単一または複数のエージェントを視覚的に識別するためのマップマーカーアイコンを設定します。
3. 地図マーカーをクリックしたときにコンテキストサイドパネルに表示されるフィールドを構成するための情報ウィンドウフィールドセットを作成します。
4. データアイテム、マップマーカーアイコン、および情報ウィンドウフィールドセットをリンクして、エージェントのオーバーレイ定義を作成します。
5. グループ使用状況テーブルで、エージェントグループとエージェントオーバーレイ定義をリンクします。

自動翻訳

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

次のスナップショットは、テリトリー計画コンソールの複数のレイヤーとヒートマップに関連するデータを示していま 

す。

データの表示とフィルタリング

- スナップショットまたはマップビューを使用して、テリトリー全体のエージェント、クルー、作業指示タスクなど、関連するテリトリー情報に関するインサイトを取得します。
- データフィルターオプションを使用し、ビューポートまたはテリトリーに基づいて表示される情報を絞り込みます。
  - ビューポート: このビューでは、各エージェントを表す個々のマーカーが目立つように表示され、それらの空間分布を包括的に理解できます。
  - テリトリー:または、テリトリーベースのデータビューでは、選択したテリトリーに関連付けられたエージェントをフィルタリングして表示し、それらのエリア内のエージェント分布の焦点を絞った分析を行うことができます。

複数のオーバーレイ選択

複数のマップオーバーレイを管理および制御できます。オーバーレイを切り替えて表示を調整し、マッピングワークフローを最適化します。

マーカー レイヤー オーバーレイの作成

マーカーレイヤーオーバーレイを作成して、マップ上のマーカーに関連付けられたデータアイテムを指定します。資産、場所、または目的地点のマーカーを設定できます。

始める前に
必要なロール:map_overlay_action_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マップオーバーレイ > オーバーレイデータアイテム.
2. [マップオーバーレイデータアイテム] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップオーバーレイデータアイテム

フィールド	説明
名前	マップオーバーレイの名前。たとえば、資産

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

フィールド	説明
アプリケーション	マーカーレイヤーのアプリケーションスコープ。
タイプ	マーカーレイヤー。
テーブル	データを取得するテーブル。たとえば、「sys_user」テーブルを使用してエージェント関連データをフェッチします。
詳細	マーカー レイヤーの作成方法として、カスタマイズされたスクリプトを使用するか、事前定義されたフィールドに入力するかを選択します。 ○ カスタマイズされたスクリプトを使用するには:マップオーバーレイに独自のスクリプトを使用するには、このボックスをオンにします。これにより、緯度、経度、およびその他の関連データを組み込むことができます。 ○ 詳細を手動で入力するには:チェックボックスをオフのままにして、条件、緯度、経度、および住所の詳細を手動で入力します。

スクリプト	要件に合わせてスクリプトをカスタマイズします。次の出力形式は、スクリプトで使用されるデータの構造の参照として機能します。
	[
	{
	"displayValue": "Gina Frost",
	"sysId":
	"01e7632ad1c30110f8773afecccd7bc3",
	"latitude": 37.4076716,
	"longitude": -121.9613086,
	"address": "Santa Clara"
	},
	{
	"displayValue": "Taylor Key",
	"sysId":
	"01e7632ad1c30110f8773afecccd7bd0",
	"latitude": 37.3323182,
	"longitude": -121.9745714,
	"address": "Santa Clara"
	}
	]

マップ上の場所の変更を有効にする	マップ内のマーカー位置の変更を有効にする場合に選択します。
スクリプトを編集	マップマーカーをドラッグしたときにマーカーオーバーレイの場所を更新するようにスクリプトをカスタマイズします。この機能は、マーカーレイヤー用に設計されています。 たとえば、エージェントを表すマップマーカーを新しい場所にドラッグすると、スクリプトが

自動翻訳

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

フィールド	説明
	実行され、エージェントのレコード内の場所が更新されます。
条件	データをフィルタリングする条件。たとえば、アクティブな資産のみをフェッチするには、[アクティブを True に設定 (Set Active as True)] を選択します。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。
緯度	マーカーの緯度を指定します。たとえば、エージェントの場所の緯度などです。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。
経度	マーカーの経度を指定します。たとえば、エージェントの場所の経度などです。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。
住所	マーカーに関連付けられた住所情報。たとえば、エージェントの場所などです。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。

4. 個々のデータアイテムを表し、マップ上の基礎となるデータポイントを視覚的に示すマップマーカーアイコンを追加します。
   詳細については、「マップマーカーアイコンの作成」を参照してください。
5. 地図マーカーアイコンが選択されたときにカードに表示するフィールドを決定するために、情報ウィンドウのフィールドセットを構成します。
   詳細については、「情報ウィンドウフィールドセットを作成」を参照してください。
6. マップオーバーレイ定義を作成し、オーバーレイ定義とデータアイテムをリンクします。
   このステップでは、マーカーアイコンなどの視覚的表現と関連データアイテムの間の接続を確立します。詳細については、「マップ オーバーレイ定義の作成」を参照してください。
7. 作成したマップオーバーレイ定義と選択したオーバーレイグループをリンクします。
   このリンケージにより、オーバーレイは指定されたオーバーレイグループ内で適切に編成され、管理されます。詳細については、「リンクオーバーレイグループとオーバーレイ定義」を参照してください。
   マーカーレイヤーが作成されます。

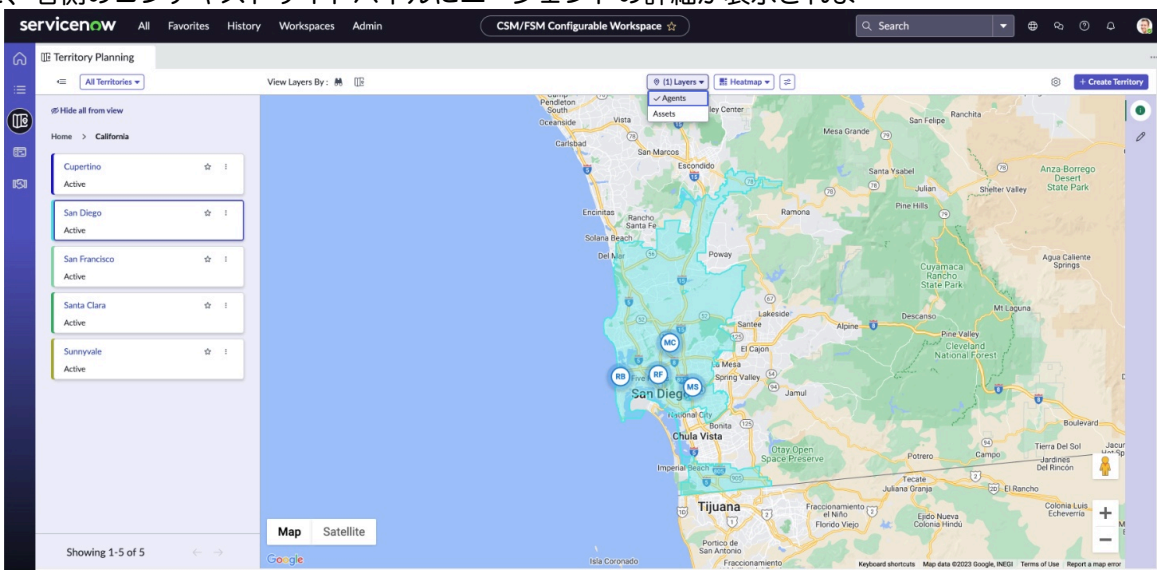
タスクの結果

次のスナップショットは、San Diego テリトリーのエージェントを表すマーカーレイヤーの例を示しています。エージェントのマップマーカーを選択す

自動翻訳

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

ると、右側のコンテキストサイドパネルにエージェントの詳細が表示されま



す。

シェイプレイヤーオーバーレイの作成

シェイプレイヤーオーバーレイを使用すると、マップ上にポリゴンやラインなどのカスタムシェイプを作成できます。このタイプのオーバーレイは、境界の定義、ルートの描画、または特定の対象地域のハイライト表示に役立ちます。

始める前に

必要なロール:map_overlay_action_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マップオーバーレイ > オーバーレイデータアイテム.
2. [マップオーバーレイデータアイテム] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップオーバーレイデータアイテム

フィールド	説明
名前	マップオーバーレイの名前。例:線形セグメント
アプリケーション	形状レイヤーのアプリケーションスコープ。
タイプ	シェイプレイヤー。
テーブル	データを取得するテーブル。たとえば、「sn_eam_linear_segment」などです。 注: リニアセグメントにアクセスできるのは、Enterprise Asset Management (EAM) プラグインをアクティブ化した場合のみです。
詳細	チェックボックスはデフォルトでオンになっています。シェイプレイヤーオーバーレイの緯度、経度、およびその他の関連データを含めるスクリプトが必要であることを示します。

自動翻訳

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

フィールド	説明

スクリプト	参照スクリプトを使用して、マップオーバーレイ用に独自にカスタマイズしたスクリプトを使用します。これにより、緯度、経度、およびその他の関連データを組み込むことができます。
	[
	{
	"displayValue": "Created 2023-07-10 03:01:37",
	"sysId": "1708508093c0b51025bcba774dba106e",
	"geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\",\"features\":[{\"type\":\"Feature\",\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",\"coordinates\":[[[110.41327466868162,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946885000018],[110.41327466868162,-6.94688500018],[110.41327466868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FF0000\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}"
	},
	{
	"displayValue": "Created 2023-07-10 03:06:44",
	"sysId": "1e3914c493c0b51025bcba774dba101d",
	"geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\",\"features\":[{\"type\":\"Feature\",\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",\"coordinates\":[[[110.41258766868162,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946885000018],[110.41258766868162,-6.94688500018],[110.41258766868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FFC0CB\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}"
	}
	]

4. 地図マーカーアイコンが選択されたときにカードに表示するフィールドを決定するために、情報ウィンドウのフィールドセットを構成します。
   詳細については、「情報ウィンドウフィールドセットを作成」を参照してください。
5. マップオーバーレイ定義を作成します。オーバーレイ定義とデータアイテムをリンクする必要があります。
   この手順では、図形の視覚的表現と関連するデータ項目の間の接続を確立します。詳細については、「マップ オーバーレイ定義の作成」を参照してください。

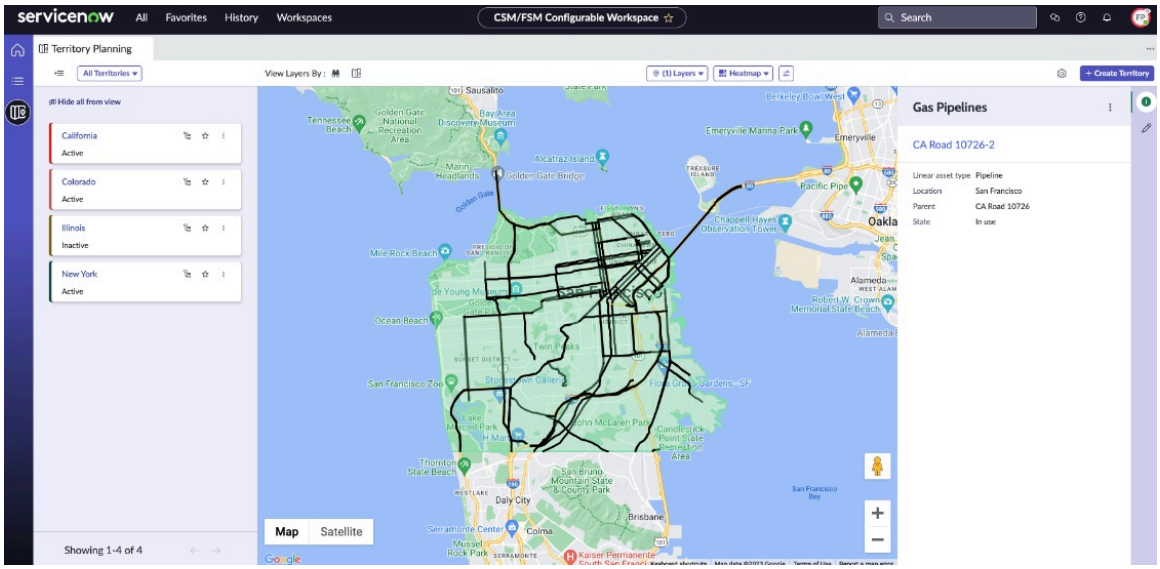
自動翻訳

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

6. 作成したマップオーバーレイ定義と選択したオーバーレイグループをリンクします。
   このリンケージにより、オーバーレイは指定されたオーバーレイグループ内で適切に編成され、管理されます。詳細については、「リンクオーバーレイグループとオーバーレイ定義」を参照してください。
   シェイプレイヤーが作成されます。

タスクの結果

次のスナップショットは、サンフランシスコ地域の線形セグメントを表すシェイプ レイヤーの例を示しています。線形セグメントを選択すると、右側のコンテキストサイドパネルに詳細が表示されます。



ヒートマップの作成

ヒートマップを作成し、マップ上のデータ密度または強度を色を使用して視覚的に表現します。ヒートマップは、データ濃度の高いエリアを特定したり、ホットスポットをハイライト表示したり、データ分布のパターンを見つけたりするのに役立ちます。

始める前に

必要なロール:map_overlay_action_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マップオーバーレイ > オーバーレイデータアイテム.
2. [マップオーバーレイデータアイテム] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップオーバーレイデータアイテム

フィールド	説明
名前	マップオーバーレイの名前。たとえば、作業指示タスクなどです。
アプリケーション	ヒートマップのアプリケーションスコープ。
タイプ	[ヒートマップ] を選択します。
テーブル	データの取得元のテーブルを指定します。たとえば、作業指示タスクをフェッチするには「wm_task」を使用します。

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

自動翻訳

フィールド	説明
詳細	ヒートマップを作成するには、カスタマイズされたスクリプトを使用する方法と、事前定義されたフィールドに入力する方法の 2 つがあります。 ○ カスタマイズされたスクリプトを使用するには:マップオーバーレイに独自のスクリプトを使用するには、このボックスをオンにします。これにより、緯度、経度、およびその他の関連データを組み込むことができます。 ○ 詳細を手動で入力するには:チェックボックスをオフのままにして、条件、緯度、経度、および住所の詳細を入力します。
スクリプト	要件に合わせてスクリプトをカスタマイズします。次の出力形式は、スクリプトで使用されるデータの構造の参照として機能します。 `[ { "weight": 4,(optional) "displayValue": "WOT0010017", "sysId": "0793bd6847c8b51046cd016c416d43c2", "latitude": 25.784294, "longitude": -80.322654 } ]`
条件	データをフィルタリングする条件。たとえば、アクティブな作業指示タスクのみをフェッチするには、[アクティブ] を True に設定します。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。
緯度	ヒートマップの緯度を指定します。たとえば、作業指示タスクの場所の緯度などです。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。
経度	ヒートマップの経度を指定します。たとえば、作業指示タスクの場所の経度などです。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。
重み付け	ヒートマップの重みを入力します。ヒートマップ上のデータポイントの強度を決定します。データポイントに高い重み付けをアサインすると、より目立つように表示されます。これは、特定のデータポイントを強調したり、1 つの場所に大量のデータを追加してレンダリングを高速化したりする場合に便利です。 たとえば、作業指示書タスクに優先度フィールドを配置して、特定の場所の重みを示すことができます。

自動翻訳

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

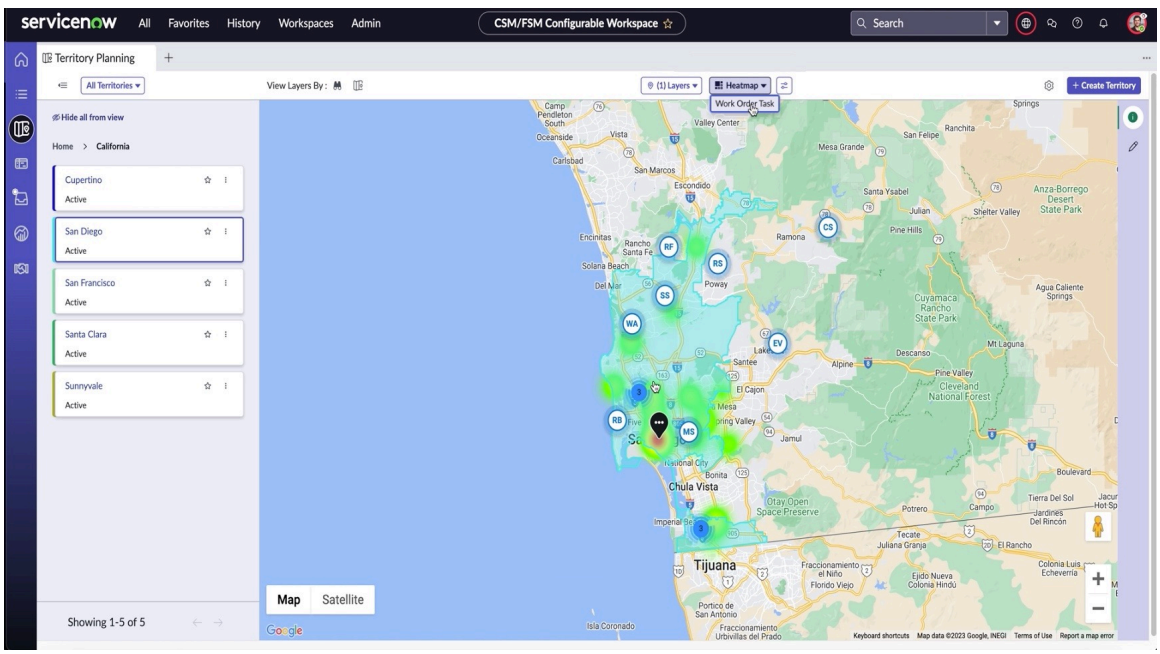
フィールド	説明
	注: このフィールドは、ヒートマップに対してのみ、[詳細] フィールドが選択されていない場合にのみ表示されます。

4. オプション: ヒートマップグラデーション (sn_cmn_mo を使用して、ビジュアリゼーションの色のグラデーションを変更します。HeatmapGradient) 拡張ポイントです。
詳細については、「Field Service Management の拡張ポイント」を参照してください。
5. オプション: ヒートマップのデータポイントに影響を与える不透明度レベルと半径を変更します。
詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画コンソールのプロパティ」を参照してください。
6. マップオーバーレイ定義を作成し、オーバーレイ定義とデータアイテムをリンクします。
このステップでは、ヒートマップの視覚的表現と関連データアイテムの間の接続を確立します。詳細については、「マップ オーバーレイ定義の作成」を参照してください。
7. 作成したマップオーバーレイ定義と選択したオーバーレイグループをリンクします。
このリンケージにより、オーバーレイは指定されたオーバーレイグループ内で適切に編成され、管理されます。詳細については、「リンクオーバーレイグループとオーバーレイ定義」を参照してください。
8. [送信] を選択します。
ヒートマップが作成されます。

タスクの結果

次の例は、作業指示タスクのマーカーおよびヒートマップとしてのエージェントを示しています。エージェントはマップ上にマークされ、ヒートマップにタスクの強度が表示されます。エージェントの場所と作業指示タスクの密度を簡単に確認できます。

この組み合わせアプローチを使用することで、エージェントの空間分布を評価し、作業指示タスクの強度に基づいて作業負荷に関するインサイトを得ることができます。マップマーカーまたはヒートマップを選択すると、右側のコンテキストサイドパネルに詳細が表示されます。



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

自動翻訳

マップマーカーアイコンの作成

マーカータイプオーバーレイのカスタムマップマーカーアイコンを作成します。

始める前に
必要なロール:map_overlay_action_admin

このタスクについて
カスタムマップマーカーを作成し、マーカーレイヤーマップオーバーレイ定義で使用できます。マップマーカーは、選択したデータアイテムを、テリトリー内の同じ場所 (緯度、経度) にある単一のエンティティまたは複数のエンティティとして識別します。たとえば、特定の場所の単一のストックルーム、複数のストックルーム、または複数のストックルームとエージェントの組み合わせを表すマップマーカーアイコンを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > マップオーバーレイアイコン.
2. 「 フォームを表示」をクリックします。
   [マップオーバーレイアイコン] ページが表示されます。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップオーバーレイアイコン

フィールド	説明
名前	マップマーカーの名前。
アプリケーション	[グローバル] を選択して、マーカー アイコンをグローバルに利用できるようにします。
アイコン	使用可能なオプションからマップマーカーに適したアイコンを選択します。
表示レベル	複数のマーカー アイコンが同じ座標を共有している場合、表示レベル値が最も低いアイコンがマップに表示されます。
ハイライト表示されたアイコン	ユーザーがクリックしたときにハイライト表示されるマーカーとして表示されるアイコンを選択します。

4. [送信] を選択します。
   地図マーカーアイコンが作成されます。

次のタスク
マップマーカーアイコンを作成したら、それらをオーバーレイ定義にリンクして、データアイテムをマップ上の同じ場所にある単一のエンティティ、複数のエンティティ、または組み合わせとして識別できます。詳細については、「マップ オーバーレイ定義の作成」を参照してください。

情報ウィンドウフィールドセットを作成

[情報を作成] ウィンドウフィールドセットは、データベースからフィールドデータを取得し、マップ上でマーカーがクリックされたときにカードに表示します。

始める前に
必要なロール:map_overlay_action_admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > アプリケーションフィールドセット
2. 「 フォームを表示」をクリックします。
   [アプリケーションフィールドセット] ページが表示されます。
3. フォームのフィールドに入力します。

アプリケーションフィールドセット

フィールド	説明
名前	フィールドセットの名前。例:倉庫
モジュール	フィールドサービス管理 (FSM)
タイプ	テーブルフィールド
テーブル名	テーブルの名前です。たとえば、alm_stockroom

4. [送信] を選択します。
   アプリケーションフィールドセットが作成されます。
5. [リストを表示] をクリックします。
6. アプリケーションフィールドセットにアイテムを追加します。

   a. アプリケーションフィールドセットを選択します。
   たとえば、ストックルームなどです。

   b. **[New** (新規)] をクリックします。

   c. フィールド名を選択します。
   たとえば、場所などです。

   d. [名前] フィールドに、選択したフィールドの名前を入力します。
   例：勤務地。

   e. [順序] フィールドに、マップの地図マーカーをクリックしたときに表示されるフィールドの順序を入力します。

タスクの結果
指定したフィールドで情報ウィンドウフィールドセットが作成されます。フィールドの値は、右側のコンテキストサイドパネルのマップでマップマーカーをクリックすると表示されます。

次のタスク
マップマーカーアイコンをオーバーレイ定義にリンクします。詳細については、「マップ オーバーレイ定義の作成」を参照してください。

マップ オーバーレイ定義の作成

マップオーバーレイデータアイテム、情報ウィンドウのフィールドセット、およびマーカーアイコン (マーカーオーバーレイの場合) をリンクして、マップオーバーレイ定義を作成します。オーバーレイ定義はマップに表示され、さらにマップ上のデータを表示およびフィルタリングするために使用されます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:map_overlay_action_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マップオーバーレイ > オーバーレイ定義.
2. [マップ オーバーレイ定義] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップオーバーレイ定義

フィールド	説明
名前	マップオーバーレイ定義の名前。たとえば、ストックルームなどです。
アプリケーション	グローバル
アクティブ	マップにオーバーレイ定義を表示する場合に選択します。
データアイテム	オーバーレイのメタデータが含まれます。たとえば、ストックルーム関連データなどです。詳細については、「マーカー レイヤー オーバーレイの作成」を参照してください。
1 つのアイコン セット	選択したデータアイテムを単一のエンティティとして識別するためのマップマーカーアイコン。たとえば、特定の場所にストックルームが 1 か所ある場合、単一アイコンセットマーカーアイコンは、ストックルームが 1 か所しかないことを示します。 注: 選択したデータアイテムがマーカーレイヤータイプの場合にのみ表示されます。
情報ウィンドウフィールドセット	フィールドセットを選択するか、オーバーレイアイテムをクリックしたときに右側のコンテキストパネルに表示されるフィールド値を設定して、新しいフィールドセットを作成します。詳細については、「情報ウィンドウフィールドセットを作成」を参照してください。 注: 選択したデータアイテムのタイプがマーカーまたはシェイプレイヤーの場合にのみ表示されます。
併置されたアイコンセット	選択したデータアイテムを複数のエンティティとして識別するためのマップマーカーアイコン。たとえば、特定の場所に複数の倉庫がある場合、複数の倉庫があることを示す併置アイコンセットマーカーが表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 選択したデータアイテムがマーカータイプの場合にのみ表示されます。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
マップオーバーレイ定義が作成されます。

次のタスク
リンクオーバーレイグループとオーバーレイ定義

リンクオーバーレイグループとオーバーレイ定義

オーバーレイグループとグループ使用テーブル内のオーバーレイ定義の間にリンクを確立します。これにより、テリトリー計画コンソールにオーバーレイ定義が表示されます。

始める前に
必要なロール:map_overlay_action_admin

このタスクについて
オーバーレイ定義を表示する場所に基づいて、オーバーレイグループとオーバーレイ定義を次のオーバーレイグループのいずれかにリンクできます。

- [テリトリー別の **FSM** テリトリー オーバーレイ**(FSM Territory Overlays by Territory**)] には、テリトリーに基づくオーバーレイ定義が表示されます。
- [ビューポート別の **FSM** テリトリーオーバーレイ**(FSM Territory Overlays by Viewport**)] には、ビューポートに基づいてオーバーレイ定義が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > マップオーバーレイグループの使用状況.
2. [リストを表示] をクリックします。
   [マップ オーバーレイ グループの使用状況**(Map Overlay Group Usages**)] ページが表示されます。
3. **[New** (新規)] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

マップオーバーレイデータアイテム

フィールド	説明
グループ	オーバーレイ グループを選択します。
アプリケーション	グローバル
オーバーレイ	マップオーバーレイ定義を選択します。詳細については、「マップ オーバーレイ定義の作成」を参照してください。
アクティブ	チェックボックスをオンにすると、オーバーレイ定義がマップに表示されます。
順序	マップに表示されるオーバーレイの順序。

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

自動翻訳

タスクの結果
オーバーレイ定義は、リンクされたグループの使用状況に基づいて、ビューポートまたはテリトリーのいずれかに表示されます。

テリトリー計画コンソールに表示されるテリトリーフィールドを構成する

コンテキストサイドパネルフィールドを設定して、テリトリー計画コンソールでテリトリーに表示される情報をカスタマイズします。これにより、パーソナライズされたデータで計画効率が向上し、情報に基づいた意思決定が可能になります。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
テリトリには、事前定義されたフィールドと計算されたフィールドの両方を構成できます。

手順

1. 移動先 すべて > **app_cmn_field_set.list.do**.
   事前定義されたアプリケーションフィールドセットのリストが表示されます。
2. 事前定義されたフィールドを設定するには、[**FSM** テリトリーフォームフィールド] を選択します。
   a. 親の割り当て、テリトリー、アクティブ、ランク、色、地域などの利用可能なフィールドのリストを確認します。
   b. テリトリー計画コンソールにフィールドを表示するには、[デフォルトの表示 フィールド] を **[true]** に設定します。
   c. [順序] 列に値を入力して、フィールドがコンソールに表示される順序を整理します。
3. 計算フィールドを設定するには、[**FSM** テリトリフォームの計算済みフィールド] を選択します。
   a. 子の数、認定グループ、ディスパッチされたグループ、アサイン先グループ、および KPI 範囲を含む [計算されたフィールド] セクションに移動します。
   b. テリトリー計画コンソールにフィールドを表示するには、[デフォルトの表示 フィールド] を **[true]** に設定します。
   c. [順序] 列に値を入力して、フィールドがコンソールに表示される順序を整理します。

タスクの結果
構成されたフィールドがテリトリー計画コンソールに表示されます。変更を表示するには、テリトリー計画者としてログインし、コンソールに移動します。詳細については、「コンテキストサイドパネルに情報を表示する」を参照してください。

作業指示または作業指示タスクに関連するテリトリーの識別を有効にする

一致ルールと条件を設定することで、作業指示または作業指示タスクに最も関連性の高いテリトリーを特定できるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

このタスクについて
フィールドサービステリトリー計画構成では、作業指示または作業指示タスクに最も適格なテリトリーをフィルタリングできます。この構成は、一致タイプに基づく一致ルールに保存されます `Selection criteria` 。

デフォルト構成では、 と `Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks` 一致ルールが使用されます`Field Service`

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

自動翻訳

Territory Planning: Get eligible territories for Work Orders。一致ルールは、次の一致基準を使用します。

- タスクの場所からテリトリーを照合
- テリトリー条件に基づいてフィルター

アサインルールを作成する場合は、自動アサインの一致ルールを使用することもできます。

作業指示または作業指示タスクに最も関連性の高いテリトリーをフィルタリングおよび識別できるように、条件を作成します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. [テリトリー] パネルで、[すべて参照] リストからテリトリーを選択します。
3. テリトリーカードでアクションアイコン (アクション ⋮) を選択し、[詳細を表示] を選択します。
4. [その他] を選択し、[テリトリー条件] を選択します。
5. **[New** (新規)] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

[テリトリ条件] フォーム

フィールド	説明
テリトリー	テリトリーの名前。 このフィールドは、選択したテリトリーに自動的に設定されます。
テリトリーモデルソース	テリトリーをフィルタリングするソースの名前 (作業指示または作業指示タスク)。
テーブル名	作業指示タスク [wm_task] または作業指示 [wm_order] テーブル。 このフィールドは、[テリトリーモデルソース] フィールドで選択された値に基づいて自動的に設定されます。

7. フィルター条件を追加します。
   a. 条件 フィールドで、条件の設定 を選択します。
   b. 条件を作成します。
   たとえば、[**State] [is] [Pending Dispatch] AND [Active] [is] [true]** などです。
   c. オプション: [新しい条件セット] を選択し、条件を追加して、代替の OR 条件を追加します。
   d. [設定] を選択します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
作業指示または作業指示タスクに最適なテリトリーを決定するのに役立つ条件が設定されます。

フィールドサービスでのセットアップ**CSM** エージェントワークスペース

でCSM エージェントワークスペースアクティブ化フィールドサービスし、タスクを実行するためのロールを設定します。

重要:
このリリース以降 Vancouver 、レガシー FSM Agent Workspace は将来の廃止に備えて準備されます。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、引き続きサポートされます。Field Service Management 構成可能ワークスペース [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] 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 ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Agent Workspace の有効化

次のプラグインをアクティブ化します。

- Customer Service から Field Service Management へのアカウント、連絡先、パートナー、パートナーの連絡先、コンシューマー情報を有効にするための Field Service Management プラグイン [com.snc.csm_fsm_integration] を使用したカスタマーサービス。
- 現場での作業タスクのスケジューリングと管理をサポートする Field Service Management プラグイン (com.snc.work_management)。
- FSM Agent Workspace プラグイン (com.snc.agent_workspace.fsm) は、Field Service Management プラグイン (com.snc.work_management) または Customer Service with Field Service Management プラグイン [com.snc.csm_fsm_integration] を有効にすると有効になります。

FSM の **Agent Workspace** で使用されるロール

Agent Workspace ロール

ロール	説明	ロールを含む
管理者 [admin]	Agent Workspace のフィールドサービス管理 (FSM) ロールを更新します。	
カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent]	• ケースから作業指示書を作成します。 • 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。 • 既存のステータスフローとsm_configルールに基づいて、作業指示を **[Readyfor Approval** (承認準備完了)]、[**Ready for Qualification** (認定)]、および [**Ready for Dispatch** (ディスパッ	• knowledge • sn_fsm_servicedesk_agent • template_editor • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_request for only [sn_customerservice_agent] • sn_templated_snip.template_snippet_reac • sn_shn.editor

自動翻訳

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

Agent Workspace ロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
	チ準備完了)] ステータスに移行します。 • 作業指示書で予約します。	• [sn_customerservice_agent] のtimecard_user • sn_esm_agent
場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent]	サービス組織内の連絡先とコンシューマーのケースから作成された作業指示を作成および管理します。Field Service Management とのデータ連携: • 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。 • 既存のステータスフローとsm_configルールに基づいて、作業指示を **[Readyfor Approval** (承認準備完了)]、[**Ready for Qualification** (認定)]、および [**Ready for Dispatch** (ディスパッチ準備完了)] ステータスに移行します。 • 作業指示書で予約します。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
場所コンシューマーエージェント [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	サービス組織内の連絡先とコンシューマーのケースから作成された作業指示を作成および管理します。Field Service Management とのデータ連携: • 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。 • 既存のステータスフローとsm_configルールに基づいて、作業指示を **[Readyfor Approval** (承認準備完了)]、[**Ready for Qualification** (認定)]、および [**Ready for Dispatch** (ディスパッチ準備完了)] ステータスに移行します。 • 作業指示書で予約します。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
場所マネージャー [sn_customerservice.svc_location_manager]	階層内のサービス組織に属する連絡先とコンシューマーのケースから作成された作業指示を作成および管理します。Field Service Management とのデータ連携:	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writ

自動翻訳

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

Agent Workspace ロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
	• 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。 • 既存のステータスフローとsm_configルールに基づいて、作業指示を **[Readyfor Approval** (承認準備完了)]、[**Ready for Qualification** (認定)]、および [**Ready for Dispatch** (ディスパッチ準備完了)] ステータスに移行します。 • 作業指示書で予約します。	• sn_shn.admin • approver_user • sn_publications.approver • sn_customerservice.svc_location_consum
リレーションシップエージェント [sn_customerservice.relationship_agent]	エージェントのアクセスを、関係があるアカウント、連絡先、コンシューマー、および世帯のケース、および関係マネージャーおよびアカウントマネージャーに制限します。 Field Service Management とのデータ連携: • 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。 • 既存のステータスフローとsm_configルールに基づいて、作業指示を **[Readyfor Approval** (承認準備完了)]、[**Ready for Qualification** (認定)]、および [**Ready for Dispatch** (ディスパッチ準備完了)] ステータスに移行します。 • 作業指示書で予約します。	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer

注意：

- ケースが作成されると、ケースのサービス組織はケースを作成するユーザーのサービス組織になります。
- ケースがエージェントにアサインされると、ケースのサービス組織は、アサイン済みエージェントのサービス組織に更新されます。

関連情報

での作業指示の管理 CSM エージェントワークスペース

の作業指示 CSM エージェントワークスペース

スケジューリング方法の設定

フィールドエージェントにタスクを効率的にアサインし、リソース使用率と顧客満足度を最大化するために利用できるさまざまなスケジューリング方法を確認します。手動割り当ての設定から動的スケ

自動翻訳

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

ジューリングとルート最適化の実装まで、この包括的な概要により、ディスパッチャーは効率的な運用のためのさまざまなタスク割り当てオプションを利用できます。

スケジューリング方法の比較

スケジュールの方法

スケジュール方法	主な機能
手動スケジューリング	ドラッグアンドドロップ方式。タスクが限られているがエラーが発生しやすい小規模なチームに適しています
インタラクティブツール	タスクアサインの決定を支援し、最終決定はディスパッチャーに委ねられています。
自動割り当て	事前定義された基準に基づいて、適切なエージェントにタスクを動的にアサインします。迅速な割り当てが必要な大量のタスクに最適です。
インテリジェントなタスク推奨	エージェントのスケジュールのギャップを埋めるタスクを推奨します。利用可能な時間を利用してエージェントの生産性を最大化します。 ディスパッチャーワークスペースでインテリジェントタスク推奨が呼び出されると、エージェントのタスクとイベントの間の空き時間がエージェントのカレンダーに空白として表示されます。スケジュール内のこうしたギャップを埋めるために、利用可能な最適なタスクを推奨します。この機能は、ディスパッチャーワークスペースのディスパッチャーと、エージェントモバイルアプリケーションのフィールドエージェント ServiceNow® の両方が使用できます
Schedule Optimization	プロアクティブで包括的なポリシーベースのエンジンにより、すべてのエージェントからすべてのアサイン済みタスクと処理待ちタスクのスナップショットを取得し、タスクアサインの複数の可能性を分析します。これは 15 分ごとに実行され、サードパーティのマップ API からのリアルタイムデータを活用します。 Schedule Optimization は、運転時間の最小化や作業負荷の分散などにより、グローバルな効率化を目指します。
ルートの最適化	ルートの最適化は、1 人のエージェントの移動時間を最小限に抑えることのみに重点を置いています。グローバル最適化のためにエージェント間でタスクを交換することは考慮されません。 ルート最適化はエージェント中心であり、個々のエージェントの移動時間を短縮することを目的としています。
動的スケジューリング	動的スケジューリングでは、タスクが受信されたときにアサインされ、エージェントのスケ

自動翻訳

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

スケジュールの方法 (続く)

スケジュール方法	主な機能
	ジュールの空き状況が確認されます。空き時間がなければ、重要度の低いタスクを交換します。これは、タスクごとの迅速なアプローチです。 自動スケジューリングでは、動的スケジューリングを使用して、スキルや場所などの設定された基準に基づいてタスクを自動的にアサインします。日常的なタスクに最適で、休暇や病気で技術者が利用できないときなど、状況が変化したときに調整できます。
日中最適化	日中最適化は、変化する条件に基づいてリアルタイムでスケジュールを再最適化します。タスクがキャンセル、遅延、または新しいタスクが入った場合に役立ちます。たとえば、ケーブルサービスプロバイダーが土壇場でのキャンセルや新規設置に対処しているとします。

追加のスケジューリング構成オプション

タスク割り当てとエージェントのアサインを最適化するために調整された次の追加オプションを使用して、スケジューリング構成を拡張します。

- エージェントまたはタスクのスケジューリングを使用:タスクのエージェントを自動的にアサインして選択します。このオプションを有効にすると、スケジューリングが簡素化され、エージェントのアサインが簡単になります。
- 自動選択でタイムゾーンを考慮:タスクを割り当てるときにエージェントのタイムゾーンを考慮できるようにします。タイムゾーンを一致させることで、応答の遅延が減少します。
- 優先度アサイン:優先度アサインオプションを有効にして、エージェントを自動的にアサインするための優先度ランキングを使用します。状態フローがオンであり、プロセスライフサイクルがタスク駆動型であり、エージェントまたはタスクのスケジュールが考慮されていることを確認します。これにより、重要な修理が優先されます。
- FSM のシフトスケジューリング:フィールドサービス要員を最適化します。この機能では、エージェントの可用性、スキル、チーム、およびコーチングが考慮されます。Workforce Optimization for Field Service が有効になっている場合にのみ有効にします。

Schedule Optimization の構成

Schedule Optimization 複数のフィールドエージェントのタスクをバッチで最適化し、1日または1週間先の効率的な計画を促進します。ポリシーを適用することで、タスクの割り当てを最大化し、移動時間を最小限に抑える最適なスケジュールを作成できます。

Schedule Optimization のワークフロー

スケジュール最適化ワークフローは、ポリシー、スケジュール属性、バッチ、およびスコープの 4 つの主要要素で構成されています。ワークフローには、ポリシーとスケジューリング属性の設定、最適化を実行するバッチの作成、および適切な方法によるスコープの最適化が含まれます。スケジュール条件の変更に応じて、1 日を通して実行される最適化をトリガーする追加の構成があります。これらの手順に従うことで、指定した基準と制約に基づいてスケジュールを効果的に最適化できます。

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

自動翻訳

1. Schedule Optimization プラグインを有効にします。詳細については、「Schedule Optimization のアクティブ化」を参照してください。
2. 定義された目標または制約に基づいてエージェントのスケジュールを最適化する方法を決定するポリシーを作成します。たとえば、ある会社に 20 人の技術者がいて、ある都市に予約がある場合、運転時間を最小化するポリシーを構成できます。前日の夜にバッチを実行することで、システムはすべてのタスクを評価し、エージェントの運転時間を最小限に抑える最適化されたスケジュールを生成します。詳細については、「のポリシーの作成 Schedule Optimization」を参照してください。
3. スケジューリング属性を構成して、最適化の実行時に考慮するデフォルトの移動予定プロバイダーやタスク条件など、一般的な最適化設定の再利用可能なセットを作成します。詳細については、「のスケジュール属性の作成 Schedule Optimization」を参照してください。
4. 目的のスケジュールと設定で最適化バッチを作成します。詳細については、「のバッチを作成 Schedule Optimization」を参照してください。
5. 最適化スコープを作成してバッチを既存のスケジュール属性構成に関連付け、アサイン先グループまたはテリトリーごとに最適化します。詳細については、「のスコープを作成 Schedule Optimization」を参照してください。
6. 自動的に実行されるバッチをスケジュールして、エージェントにタスクを割り当て、スケジュールを最適化します。
7. 必要に応じて、エージェントの遅延などのイベントに応じてエージェントのスケジュールを自動的に更新する日中構成を作成します。

Schedule Optimization テリトリーに基づく

テリトリーに基づいて実装 Schedule Optimization する際には、次の点を考慮してください。

プラグインの依存関係

テリトリー計画プラグインがインストールされている場合、テリトリー Schedule Optimization に基づいてタスクを最適化します。

- テリトリー計画プラグインがインストールされていないか、テリトリーモデルが非アクティブである場合、最適化はアサイン先グループに依存してシームレスに続行されます。
- フィールドサービステリトリー計画プラグインとスケジュール最適化プラグインの両方がインストールされていても、テリトリーモデルが非アクティブである場合、タスクはアサイン先グループに基づいて最適化されます。テリトリー計画プラグインが有効になるまで、テリトリー関連のバッチを非アクティブにしておきます。
- テリトリー計画と Schedule Optimization プラグインの両方がインストールされていて、テリトリーモデルがアクティブな場合、タスクはテリトリーに基づいて排他的に最適化されます。テリトリ専用のスコープを作成できます。

アクティベーションの前提条件

フィールドサービステリトリーモデルをアクティブ化する前に、アサイン先グループによって最適化されたバッチが非アクティブで、テリトリーによって最適化されたバッチがアクティブであることを確認してください。

アクティベーション後

フィールドサービステリトリーモデルを有効にした後、タスクをエージェントにアサインするためのテリトリーを選択する Schedule Optimization 必要があります。

テリトリー中心の最適化

両方のプラグインがアクティブで、フィールドサービステリトリーモデルが有効になっている場合、タスクはテリトリーに基づいて排他的に最適化されます。

日中効率

自動翻訳

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

エージェントが 1 日に複数のテリトリーを処理する場合の複雑さ (特に複数のシフト中) を解決します。

重複テリトリー管理

フィールドサービステリトリーモデルでは、テリトリーは地理的に、または共有エージェントと重複することができます。機械学習主導型の機能は、タスク最適化における効果的なアサインと管理のために、これらの重複を考慮します。

フィールドサービスのワークフォース最適化 による **Schedule Optimization**

Schedule Optimization[可用性を判断するための **FSM** のシフトスケジューリングを有効にする **(Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability)**] オプションが有効になっている場合にのみ、エージェントのスケジュールとアプリケーションからのフィールドサービスのワークフォース最適化イベントを考慮してタスクを自動アサインします。詳細については、「グローバルドメイン構成」と「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照。

関連情報

Schedule Optimization

Schedule Optimization のアクティブ化

Schedule Optimization のアクティブ化

管理者ロールでプラグイン (com.snc_schedule_optimization) フィールドサービス管理 (FSM) を有効にしますSchedule Optimization。

始める前に
必要なロール：admin

- Schedule Optimization では、他の Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

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

- Schedule Optimization には次のプラグインが必要です。Schedule Optimization をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

  データの結果を予測、推奨、および推進できるようにシステムをトレーニングするためのさまざまな機能とソリューションタイプを提供します。

  フィールドサービス管理 (com.snc.work_management)

  エージェントのスケジューリングと作業指示タスク管理に関連する多数のプラグインを追加します。

  フィールドサービスのマップ統合 (com.snc.app_fsm_map_integr)

  エージェントの場所とタスクの場所の両方を考慮して、インテリジェントな移動時間の推定を実行し、作業指示タスクをエージェントに割り当てます。

必要なロール：admin

このタスクについて
Schedule Optimization とともに次のアイテムがインストールされます。

自動翻訳

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

インストールされるテーブル

テーブル	説明
最適化スコープ snc_schedule_optim_optimization_scope	最適化中に使用する修飾子 (グループまたはテリトリー)、タスク、およびポリシーを定義します
スコープ修飾子の snc_schedule_optim_scope_m2m_qualifier	グループまたはテリトリーをスコープに関連付ける
最適化バッチsnc_schedule_optim_batch	1 つ以上のスコープの最適化スケジュールを定義します
最適化機能 snc_schedule_optim_optimization_constraints	最適化ポリシーで使用する目的と制約を定義します **注:** テーブルは読み取り専用です
ポリシー snc_schedule_optim_policy	最適化に使用される目標と制約のコンテナーレコード
ポリシー構成snc_schedule_optim_policy_configuration	関連リストは、目標と制約をポリシーに追加するために使用されるテーブルです
スケジュール属性の構成 snc_schedule_optim_sched_attr_config	日中構成または最適化バッチとスコープで使用される一般的な最適化設定を定義します
日中構成snc_schedule_optim_intraday_config	デフォルトのスケジューリング属性構成、デフォルトの処理期間、および日中最適化のフローを定義します
日中予選snc_schedule_optim_intraday_m2m_qualifier	グループまたはテリトリーを日中構成に関連付ける
日中属性の上書き snc_schedule_optim_intraday_m2m_sched_attr_config	特定のグループまたはテリトリーのデフォルトのスケジュール属性構成またはデフォルトの処理期間を上書きします
日中ジョブ修飾子wm_intraday_job_m2m_qualifier	グループまたはテリトリーを日中ジョブに関連付ける
オンデマンド最適化の適用可能なポリシー snc_schedule_optim_attr_m2m_policy	特定のスケジューリング属性構成のオンデマンド最適化実行に適格な代替ポリシーを定義します

詳細については、「Schedule Optimization の構成」を参照してください。

手順

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

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

自動翻訳

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

次のタスク
のポリシーの作成 Schedule Optimization

のポリシーの作成 **Schedule Optimization**

移動時間やエージェントの空き状況などの要素を昇格させるポリシーを作成します。ポリシーは、定義された目標または制約に基づいてエージェントのスケジュールを最適化する方法を決定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
ポリシーは、目的と制約を組み合わせることで、最適化目標の達成に役立ちます。目標を理解することで、最適化戦略をカスタマイズできます。

たとえば、ある都市で 20 人の技術者が働いている場合、移動時間を最小限に抑えるポリシーを設定できます。一日が始まる前に最適化を実行することで、タスクが効率的に整理され、通勤時間が短縮されます。目標と制約を追加して既存のポリシーを調整し、タスクに優先順位を付け、タスクアサイン先グループの基準を指定できます。目的関数と制約の詳細については、次を参照してください で使用する目的と制約 Schedule Optimization。

手順

1. 移動先 すべて > **Schedule Optimization** > 管理 > ポリシー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. ポリシーレコードフォームで、名前と説明を入力します。
4. [送信] を選択します。
5. 作成したポリシーを選択します。
6. オプション: 制約を追加します。
   a. 「 制約 」 タブを選択します。
   b. **[New** (新規)] を選択します。
   c. [最適化機能] フィールドで、[リストを使用してルックアップ] アイコン ([を選択し、追加する制約を選択します。
   d. [送信] を選択します。
7. オプション: 目標を追加します。
   a. [目標] タブを選択します。
   b. **[New** (新規)] を選択します。

自動翻訳

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

c. [最適化機能] フィールドで、[リストを使用してルックアップ] アイコン ([🔍) を選択し、追加する目標を選択します。

d. [送信] を選択します。

8. [更新] を選択します。

タスクの結果
これで、スケジュール最適化ポリシーが作成されました。

次のタスク
のバッチを作成 Schedule Optimization。

ポリシーに目標を追加する

追加の目標を達成するために、ポリシーの Schedule Optimization デフォルト目標に目標を追加します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
目標は、での Schedule Optimizationタスクの優先順位付けの指針となる羅針盤として機能します。目標は、ポリシーの目標 Schedule Optimization を設定します。の Schedule Optimizationデフォルト目標とオプション目標は次のとおりです。

デフォルトの目標

- タスク割り当ての最大化 - できるだけ多くのタスクがスケジュールされるようにすることに重点を置きます。エージェントのスケジュールにできるだけ多くのタスクを追加して、生産性を最大化します。
- 移動時間の最小化:エージェントの移動時間の短縮を目的としています。すべてのエージェントのタスク間の移動時間を制限します。

注:
これらの目標はデフォルトであり、ポリシーから削除することはできません。

オプションの目標

- 優先度の高いタスク割り当てを最大化する:緊急タスクに優先順位を付けます。
- スキル不足/スキル超過のエージェント割り当ての最小化:タスクの複雑さとエージェントのスキルレベルを一致させます。
- トラックロールの最小化:シフトごとにエージェントあたりのタスク数を制限します。
- SLA 違反の最小化:合意された期間内にサービスデリバリを維持します。
- 時間外労働の最小化:エージェントの作業時間を標準の時間範囲内に制限します。
- Maximize Balance in Tasks & Work Hours:タスクと時間をエージェントに均等に配分します。

注:
目標はオプションですが、レバーとして機能し、ニーズに合わせて最適化を調整します。たとえば、[時間外労働の最小化] が目標として設定されている場合、 Schedule Optimization 通常の時間帯にエージェントへのタスクの割り当てを試みます。それが不可能な場合は、残業が必要になってもタスクがエージェントにアサインされます。目標のリストについては、「」を参照してください で使用する目的と制約 Schedule Optimization。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > **Schedule Optimization** > 管理 > ポリシー.
2. ポリシーを選択します。
3. [目標] タブを選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. [最適化機能] フィールドで、ルックアップアイコン (ルック を選択し、追加する目標を選択します。
6. [送信] を選択します。

ポリシーに制約を追加する

制約は、エージェントにアサインされるタスク Schedule Optimization の要件です。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
制約はポリシーに追加され、アサイン先グループにタスクをアサインするために満たす必要がある基準を決定します。制約のリストについては、を参照してください で使用する目的と制約 Schedule Optimization。

制約は必須であり、アサイン先グループが制約に適合しない場合、タスクはアサインされません。これらは、エージェントがタスクで検討される「必須」を定義します。制約は、ポリシーに埋め込まれた必須条件です。アサイン先グループが制約を満たさない場合、そのタスクの実行から除外されます。たとえば、[必須スキルの有効化] が有効になっている場合、必要なスキルを持つエージェントを持つアサイン先グループのみがタスクのアサインで考慮されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Schedule Optimization** > 管理 > ポリシー.
2. ポリシーを選択します。
3. 「 制約 」 タブを選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. 「 最適化フィーチャー」**(Optimization Features**) フィールドで、「ルックアップ」(を選択し、追加する制約を選択します。
6. [送信] を選択します。

のスケジュール属性の作成 **Schedule Optimization**

最適化するタスクを指定するスケジュール属性を作成し、最適化を実行するルールを定義します。

始める前に
必要なロール:wm_admin
Schedule Optimization の構成 を設定する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Schedule Optimization** > 管理 > スケジュール属性.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

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

自動翻訳

a. 名前を入力します。

b. デフォルトのポリシーを選択します。

c. 旅行見積もりプロバイダーを選択します。

d. 移動距離の見積もり構成を選択します。
詳細については、「旅行見積もりプロバイダーの設定」を参照してください。

4. [タスク] タブを選択して、最適化の実行時に考慮するタスク条件を選択します。

5. オプション: [オンデマンドで適用可能なポリシー **(On-demand applicable policies)**] 関連リストにポリシーを追加することで、ディスパッチャーがグループまたはテリトリーディスパッチャワークスペースの最適化を実行できるようにします。

> **注:**
>
> (Optional) たとえば、時間外手当を制限するポリシーを上書きするオンデマンドポリシーを追加して、スケジュールが遅れている場合にディスパッチャーが最適化をトリガーできるようにすることができます。

a. [オンデマンド適用可能なポリシー **(On-demand applicable policies**)] 関連リストで、検索アイコンを選択します。

b. ポリシーを選択します。

6. [送信] を選択します。

次のタスク
のバッチを作成 Schedule Optimization

旅行見積もりプロバイダーの設定

スケジューリング属性を構成するときに、各グループの出張予測プロバイダーを設定して、出張計画プロセスを合理化および強化します。

作業指示タスクをエージェントに効率的に割り当てられるかどうかは、エージェントの場所とタスクの場所の両方を考慮して、移動時間を正確に見積もるかどうかにかかっています。Schedule Optimization では、エージェントとタスクの間の距離を計算するための 2 つのオプション (直線と Beans.AI) がサポートされています。管理者は、グループごとに移動見積もりプロバイダーを選択する必要があります。オプションの配置場所の詳細については、「」 のスケジュール属性の作成 Schedule Optimization を参照してください。

移動距離見積もりプロバイダーの構成

直線移動距離予測プロバイダーを使用して、緯度と経度に基づく組み込みの時間と距離の移動見積もりを使用します。より正確な移動時間の見積もりを行うには、Schedule Optimization がサポートするマッププロバイダーである Beans.AI を使用します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. すべて > **Schedule Optimization** > 構成 > スケジュール属性

2. [移動見積もりプロバイダー] フィールドで [定額法] または [Beans.ai] を選択します。

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

自動翻訳

3. **[Regular line travel estimate** (直線移動見積もり)] 構成レコードを開きます。
4. フォームで、名前と説明のフィールドに入力します。
5. [全般] タブで地域の制限速度を追加します。
6. [乗数] タブに値を入力します。
   直線計算で定義される乗数は、推定直線移動時間に値を掛けた値です。これは、推定が該当する時間帯によって異なります。移動時間が 15 分未満の場合は、2 を掛けて予定移動時間を増やします。移動時間が 15 分を超える場合は、0.5 以下を掛けて推定移動時間を短縮します。

移動距離見積もりプロバイダー **beans.ai** 構成する

Beans.ai プロパティと構成

始める前に
必要なロール：admin

手順

次のテーブルを使用して、Beans.ai プロパティと構成に移動します。

オプション	説明
Beans.AI の接続および資格情報レコードの作成	すべて > **IntegrationHub** > 接続と認証情報 > 接続および資格情報エイリアス
Beans.AI の構成を変更する	すべて > **Map Integrations for Field Service** > マッププロバイダーを構成
プロバイダーコールで許可されるロケーションポイントの最大数の設定	すべて > **Schedule Optimization** > 構成 > > プロパティ > をクリックし、[推定移動時間] フィールドの値を変更します。デフォルト値は 300 に設定されています

のスコープを作成 **Schedule Optimization**

スコープを作成して、バッチを既存のスケジュール属性構成に関連付けます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
スコープはタスクをポリシーにリンクし、アサイン先グループまたは地理的テリトリーに基づくことができます。適切なスコープを選択することは、ポリシーが適切なタスクセットに適用され、重要な場所でリソースが最適化されるようにするために重要です。

> **注:**
> これらの要素を設定および構成するには、「スケジュールの最適化」アプリケーションスコープを使用します。

スコープは、タスクのグループを既存の最適化ポリシーに関連付けます。テリトリー計画は、タスク最適化プロセスに影響を与える可能性があります。次のシナリオを考えてみましょう。

- テリトリー計画プラグインがインストールされていません:タスクの最適化はアサイン先グループにのみ依存します。
- テリトリー計画プラグインがインストールされているが非アクティブ:テリトリーとアサイン先グループの両方に対してスコープとバッチを作成できます。テリトリー計画が有効になるまでは、アサイン先グループベースのスコープを使用してください。スコープとバッチは、アサイン先グルー

自動翻訳

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

プとテリトリーの両方に対して作成できます。ただし、テリトリーに関連付けられたバッチは、テリトリー計画プラグインがアクティブになっている場合にのみアクティブにする必要があります。

- テリトリー計画プラグインがインストールされ、アクティブ:タスクはテリトリーにのみ基づいて最適化されます。アサイン先グループのスコープは使用できなくなりました。

> **注:**
> テリトリーモデルを有効化した後で、アサイン先グループに戻すことはできません。エージェントは、各グループまたはテリトリーに対して一意である必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Schedule Optimization** > スコープ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに名前を入力します。
4. [スケジュール属性] フィールドでスケジュール属性構成を選択します。
5. アサイン水平範囲を設定して、タスクがエージェントにアサインされる期間を決定します。
6. オプション: [ランク] フィールドに優先度を入力して、スコープ間で共有されるエージェントまたはタスクをアサインするときにスコープの優先度を決定します。
   数値が小さいほど優先度が高くなります。
7. [送信] を選択します。
8. [修飾子] 関連リストで、スコープにアサイン先グループまたはテリトリーを追加します。

   > **注:**
   > テリトリーごとに最適化するには、テリトリーモデルを有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。テリトリーモデルに切り替えた後は、戻ってアサイン先グループのスコープを作成することはできません。テリトリーへの移行は永続的です。各アサイン先グループとテリトリーには、一意のエージェントセットが必要です。エージェントを複数のグループまたはテリトリーにアサインすることはできません。

9. [送信] を選択します。
   Schedule Optimizationスコープが作成されます。

のバッチを作成 **Schedule Optimization**

最適化バッチを作成して、関連するスコープに対して最適化を実行する間隔を決定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
バッチは、最適化を行うタイミングと方法を設定する構成です。戦略的な時期にバッチを実行することで、変化やニーズに迅速に適応できます。

スケジュールを最適化する際の主な考慮事項:

- バッチ構成: 最適化のために、24 時間以内に最大 36 個のバッチを構成できます。各バッチは 2 時間以上続く必要があり、重複するバッチは 3 つ以下にする必要があります。たとえば、バッチ 1 が午前 0 時から 02:00 まで、バッチ 2 が 01:00 から 03:00 まで、バッチ 3 が 02:00 から 04:00 までであるとします
- 頻度設定:最適化実行のデフォルトの頻度は 7 日ごとです。ただし、特定のニーズに基づいて、30 日、60 日、90 日、120 日、または 180 日ごとに実行するように柔軟に調整できます。

自動翻訳

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

- 時間相対スコープ: スコープの開始時間は、バッチの開始時間を基準にしています。バッチが今日開始されるが、スコープの開始時間が明日である場合、最適化は翌日の指定されたスコープのエージェントとタスクに焦点を当てます。
- テリトリー全体の最適化:複数のテリトリーにまたがるエージェントとタスクを処理する場合、システムは重複するすべてのテリトリーを単一のセットにインテリジェントに統合します。これにより、合理化された効果的なスケジューリングプロセスが保証されます。
- システムデータ:システムはテリトリー全体でタスクの適格性を追跡し、テリトリーとその重複の間の関連付けを計算します。このデータは、エージェントと地理的な重複を特定し、関連するテリトリーの包括的なリストを作成するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > **Schedule Optimization** > バッチの最適化 > バッチ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに名前を入力します。
4. 関連するフィールドで、開始日、バッチ開始時間、および終了時間を設定します。
5. オプション: バッチの実行頻度を決定し、「 実行頻度」の値を選択します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. バッチにスコープを追加します。
   a. アサイン先グループまたはテリトリー別にタスクを最適化するには、[最適化スコープ] フィールドで [新規] を選択します。
   b. [名前] フィールドに名前を入力します。
   c. [スケジュール属性] フィールドでスケジュール属性構成を選択します。
   d. アサイン水平範囲を設定して、タスクがエージェントにアサインされる期間を決定します。
   e. **[Save** (保存)] を選択します。
8. オプション: バッチをすぐに実行し、その効果を確認するには、 [今すぐスケジュール] を選択します。

タスクの結果
バッチがトリガーされ、定義された間隔に基づいてスケジュール最適化プロセスが開始されます。作業指示タスクは最適なエージェントに自動的にアサインされ、それに応じて **[Assigned To]** フィールドに入力されます。

最適化バッチのスコープの追加または削除

最適化バッチにスコープを追加するか、バッチ内のスコープの数が多くなりすぎて管理できない場合はバッチからスコープを削除します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Schedule Optimization** > バッチ.
2. スコープを追加または削除する最適化バッチを選択します。
3. [編集] を選択します。
4. スコープを選択します。
5. 最適化バッチにスコープを追加するか、最適化バッチからスコープを削除します。

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

自動翻訳

- スコープを追加するには、 [追加] を選択します。
- スコープを削除するには、 [削除] を選択します。

6. **[Save** (保存)] を選択します。

日中の間隔でのエージェントスケジュールの最適化

1 日を通して選択した間隔でスケジュールの最適化を継続的に実行することで、タスクを効率的に再アサインし、生産性を最大化します。

日内最適化について

日中最適化は、1 日を通してスケジュール条件が変化すると、アサインされた作業指示タスクを自動的に更新します。日中最適化の実行をトリガーする一般的な条件は、エージェントの遅延実行、エージェントの病欠 、エージェントの PTO 使用、タスクのキャンセル、または優先度の高い新しいタスクの追加です。

目標と制約に基づくポリシーによって、スケジュール最適化の実行方法が決まります。ポリシー目標は、エージェントタスクのアサインに優先順位を付けます。ポリシー制約は、アサイン先グループにタスクをアサインするために満たす必要がある基準を決定します。

基本的な日中フローは、デフォルトでは 60 分ごとに実行されますが、最小オプションは 15 分ごとです。トリガー条件が満たされると、日中イベントが作成されます。次の日中フローが実行されると、日中イベントがあるグループまたはテリトリーごとに日中ジョブが作成され、それらの修飾子が最適化されます。最適化が完了し、タスクが更新されると、日中ジョブのステータスが [アサイン完了] と表示されます。

ディスパッチャーは、日中オンデマンド最適化構成が有効になっていて、オンデマンドで適用可能なポリシーがスケジュール属性に追加されている場合に、最適化を手動でトリガーして実行 ディスパッチャワークスペース することができます。オンデマンドで適用可能なポリシーを構成に追加するには、「」を参照してください のスケジュール属性の作成 Schedule Optimization 。

日中最適化が完了するまで、エージェントのスケジュールを手動で更新することはできません。

日中最適化のアクティブ化

の フィールドサービス管理 (FSM)Field Service Management Scheduling Automations プラグイン (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) を有効にして、日中最適化を有効にします。プラグインがインストールされたら、Flow Designer に移動して関連するフローを有効にし、スケジュール条件の変更に応じて日中最適化を 1 日中実行するようにトリガーします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーションすべて > **.**
2. 名前または ID で Field Service Scheduling Automations プラグイン (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) を検索します。
3. [インストール] を選択します。
4. 移動先 すべて > プロセス自動化 > **Flow Designer**.
5. 必要なフローを複製します。

自動翻訳

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

a. エージェントの休暇が作成された フィールドサービス 管理スケジューリング自動化フローを選択します。

b. 右上の [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択し、[フローのコピー] を選択して、フローをコピーします。

c. コピーしたフローの名前を入力するか、デフォルト名 (フローの名前に「コピー」という単語を追加) を保持します。

d. [アプリケーション] フィールドで、[**Field Service Management** スケジューリング自動化] を選択します。

e. コピー を選択します。
フローのコピーが開き、入力した情報が表示されます。

f. [アクティブ化] を選択します。

g. これらのステップをイベントトリガーフロー (高優先度の作業指示タスクのディスパッチ、作業指示タスクのキャンセル、作業指示タスクの進行) に対して繰り返します。

イベントをトリガーした修飾子のポリシーに「優先度の高いタスクの最大アサイン」制約が存在しない限り、最適化では優先度は考慮されません。制約の追加の詳細については、「」を参照してくださいポリシーに制約を追加する。

h. このステップを繰り返して、イベントトリガーフローのエージェントの WFO 休暇を有効にします。

> **注:**
> エージェントの WFO 休暇フローを使用するには、フィールドサービスのシフトスケジューリングプラグインが有効になっていることを確認します。

6. オプション: 日中ジョブのスケジュールフローの複製

a. [日中ジョブ フィールドサービス のスケジュール] の [管理スケジュールの最適化] フローを選択します。

b. 右上の [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択し、[フローのコピー] を選択して、フローをコピーします。

c. コピーしたフローの名前を入力するか、デフォルト名 (フローの名前に「コピー」という単語を追加) を保持します。

d. 「アプリケーション」フィールドで、「スケジュール最適化」を選択します。

e. コピー を選択します。
フローのコピーが開き、入力した情報が表示されます。

7. オプション: デフォルトレコードをアクティブにします。

a. 移動先 すべて > **Schedule Optimization** > 構成.

b. フォームで、[デフォルト] を選択します。

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

自動翻訳

c. フォームで [アクティブ] を選択します。

d. [日中フロー] フィールドで、名前を変更した [Schedule Optimization Schedule intraday jobs flow] を選択します。

8. 注:
任意のグループまたはテリトリーに対して追加の日中構成をアクティブ化できます。

[更新] を選択します。

日中最適化を構成する

1 日を通して選択した間隔でスケジュールの最適化を継続的に実行して、タスクを効率的に再アサインし、生産性を最大化します。さらに、ディスパッチャーがオンデマンドで最適化を実行できるようにします。

始める前に

スケジュール属性を構成し、日中最適化を有効にします。詳細については、「のスケジュール属性の作成 Schedule Optimization」および「日中最適化のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_admin

このタスクについて

スケジュール条件の変化に応じて、アサインされた作業指示タスクを 1 日を通して自動的に更新するように、スケジュール最適化エンジンを構成できます。日中最適化の実行をトリガーする一般的な条件は、エージェントが遅れて実行している、エージェントが病欠している、エージェントが PTO を使用している、タスクがキャンセルされている、または優先度の高い新しいタスクが追加されている、などです。

また、日中オンデマンド最適化構成が有効になっていて、オンデマンドで適用可能なポリシーがスケジューリング属性に追加されている場合に、ディスパッチャーが最適化を手動でトリガーして実行 ディスパッチャワークスペース できるようにすることもできます。オンデマンドで適用可能なポリシーを構成に追加するには、「」を参照してください のスケジュール属性の作成 Schedule Optimization 。

手順

1. 移動先 すべて > **Schedule Optimization** > 日中最適化 > 構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 構成の名前を入力します。
4. [デフォルトのスケジュール属性構成] フィールドで、デフォルトのスケジュール属性構成を設定します。
ディ スパッチャーがディスパッチャーワークスペースからオンデマンドで最適化を実行できるようにするには、オンデマンドで適用可能なポリシーが構成に追加されたスケジュール属性を選択します。
5. [スケジュール] タブで、日中構成をトリガーするフローとデフォルトの処理ウィンドウを選択します。
6. [修飾子] タブで、グループまたはテリトリーを追加します。
7. オプション: [オンデマンド最適化を有効にする] を true に設定することで、ディスパッチャーがグループまたはテリトリーディスパッチャワークスペースの最適化を実行できるようにします。
8. [送信] を選択します。
9. オプション: 特定の期間の属性の上書きを作成して、特定のグループまたはテリトリーの関連する日中構成からデフォルトのスケジュール属性または処理期間を上書きします。

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

自動翻訳

a. [属性の上書き] タブを選択します

b. [New (新規)] を選択します。

c. [適用元] フィールドと [適用先] フィールドに該当する日付を入力します。

d. スケジュール属性の構成と処理期間を選択します。

e. [送信] を選択します。

例 - スケジュールの最適化

この例では、管理者がタスクをスケジュールするように最適化エンジンを構成する 3 つの異なる方法を示しています。

管理者は、スケジュールの最適化を構成して、夜間にバッチで実行して多数のタスクをスケジュールしたり、イベントに基づいて選択した間隔で 1 日中実行したりできます。管理者は、オンデマンド最適化を構成することで、ディ スパッチャーがディスパッチャワークスペース からスケジュール最適化を開始できるようにすることもできます。

この例では、組織はエージェントがタスク間の移動に多くの時間を費やすことなく、シフト中にできるだけ多くのタスクを完了できるようにしています。ポリシーは、アサインを最大化し、移動時間を最小限に抑えるように構成されています。オンデマンド最適化は、このエージェントグループにアサインされたディスパッチャーに対して有効になっています。

スケジュール最適化のためのアドミンコア構成

スケジュール最適化プロパティ

フィールド	値
スケジュール最適化の修飾子タイプ	アサイン先グループ
タスクスケジューリングの解決に使用される秒数	1
マッププロバイダーコールで許可される場所ポイントの最大数	300

ポリシー

フィールド	値
名前	最大割り当て数
アクティブ	true
制約	デフォルト値
全体的な目標	移動時間の最大化 (重み付け 1) タスク割り当てを最大化する (重み付け 1) 以前のシフトへのアサインを最大化する (重み付け 1)

自動翻訳

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

スケジュール属性

フィールド	値
名前	西海岸構成
アクティブ	True
移動距離見積もりプロバイダー	Beans.ai
デフォルトポリシー	最大割り当て数
直線距離での見積もり構成	西海岸
タスク	ステータスは、ディスパッチ待ちまたはスケジュール済みのいずれかです。
オンデマンド適用可能なポリシー	西海岸ディスパッチャー

バッチ最適化構成

バッチ

フィールド	値
名前	西海岸の週次
スケジュール開始日	2023-12-01
実行頻度	7 日ごと
バッチ開始時間	22:00
バッチ終了時間	3:00

スコープ

フィールド	値
名前	西海岸:次の 7 日間
アクティブ	True
スケジュール属性の構成	西海岸構成
ランク	1
アサイン水平オフセット	00
アサイン水平範囲	7 日目
最適化バッチ	西海岸の週次
開始日	2023-12-01
バッチ開始時間	22:00
バッチ終了時間	3:00
アサイン先グループ	サンディエゴ北部

注:
フォームが完成したら、今すぐスケジュールを選択します

自動翻訳

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

日中最適化の構成

日中構成

フィールド	値
名前	西海岸
アクティブ	True
デフォルトスケジュール属性の構成	西海岸構成
デフォルト	False
フロー	日中ジョブをスケジュール (デフォルト)
デフォルトの処理期間	就業日 9:00-5:00
アサイン先グループ	サンディエゴ南部 - オンデマンドで有効化 = True San Diego North - Enable On Demand = True

オンデマンド最適化の構成

スケジュール属性構成のオンデマンド値

フィールド	値
オンデマンド適用可能なポリシー	西海岸ディスパッチャー

日中構成のオンデマンド値

フィールド	値
アサイン先グループ	サンディエゴ南部 - オンデマンドで有効化 = True San Diego North - Enable On Demand = True

動的スケジューリングの構成

ディスパッチャーが作業タスクを簡単にアサイン、変更、またはキャンセルできるように動的スケジューリングを構成します。組織の要件に従って動的スケジューリングを設定することで、作業指示タスクのアサインを最適化し、フィールドサービスオペレーションを簡素化します。

動的スケジューリング作業指示タスクの基準:

- 位置情報管理:場所に基づいて利用可能なエージェントを検索します。
- スキル:タスクの適合性についてエージェントのスキルを検討します。
- 可用性:既存のスケジュールとタイムゾーンを考慮します。
- 部品:エージェントの在庫が考慮されます。

自動翻訳

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

- タスクウィンドウ:設定されたウィンドウ内でスケジュールを試行します。そうしないと、自動アサインが失敗します。
- タスクの依存関係:アップストリームの依存関係を考慮します。

動的スケジューリングの詳細構成オプションには、すべてのタスクへの同じエージェントのアサイン、重要で優先度の高い作業指示書への優先割り当て、技術者または除外に関する顧客設定、近接性などが含まれます。

次の表に、動的スケジューリングの構成プロセスの概要と、重要な手順を順を追って効果的に設定する方法を示します。

構成プロセス

ステップ	説明
1. 動的スケジューリングのアクティブ化	動的スケジューリングプラグイン (com.snc.dynamic_scheduling) をアクティブ化して、システムで動的スケジューリング機能を有効にします。
2. 動的スケジューリングプロセスエンジンを理解する	動的スケジューリングは、作業指示を最適化し、フィールドサービスエージェントにリアルタイムでアサインします。タスクのステータスと対応可能なエージェントを継続的に監視し、インテリジェントな意思決定を行うことで、最も適切なエージェントに最適なタイミングでタスクがアサインされるようにします。
3. 動的スケジューリングに必要なロールを特定する。	管理者、ディスパッチャー、およびフィールドサービスエージェントを使用して動的スケジューリングプロセスを管理します。
4. スケジューリングメカニズムとして動的スケジューリングを設定する	優先タスク割り当て方法として動的スケジューリングを選択します。これにより、事前定義された基準と最適化ルールに基づいて、タスクがフィールドエージェントに自動的にアサインされます。
5. 動的スケジューリングのシステムプロパティとコンポーネントを確認する	動的スケジューリングに関連するプロパティとその他のインストール済みコンポーネントを確認します。組織固有の要件とビジネスプロセスに合わせて設定をカスタマイズします。
6. タスクを割り当てるための一致基準	エージェントのスキルや近接度などの選択基準を設定して、最適なエージェントにタスクをマッチングさせます。動的スケジューリングにより、近くにいる適切な専門知識を持つエージェントにタスクが確実に割り当てられます。これにより、エージェントの使用率が最適化され、最も適格な担当者がアサインを処理することが保証されます。
7 タスク フィルターの作成	動的スケジューリングの対象となるタスクを選択するための基準を定義します。タスクタイプ、優先度、属性などの要素によって、タスクの適格性が決定されます。タスクフィルターは、効率的なスケジュール設定のために特定のタスクに焦点を当てるのに役立ちます。

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

自動翻訳

構成プロセス (続く)

ステップ	説明
8. タスク順序付けルールの作成	選択したタスクのセットからタスクのアサインの順序を決定するルールを作成します。たとえば、優先度 1 のタスクを最優先事項として指定し、重要な作業に迅速に注意を向けられるようにします。これらのルールは、組織の優先度に合わせて調整することで、タスクのアサインを強化します。
9. タスクのアサイン解除ルールを設定して柔軟性を持たせる	タスクのアサインをより柔軟にするために、アサイン解除ルールを作成します。これにより、タスクのアサイン解除または再アサインによってサービスが中断されることがなくなります。これにより、誰かが不在の場合でも、すべてのタスクに確実に対処できます。たとえば、より重要なタスクが発生した場合、重要度の低いタスクの割り当てを解除して、そのタスクのためのスペースを確保できます。これにより、リソースの使用が最適化され、優先度の高いタスクが必要な注意を引くことができます
10. 動的スケジューリング設定の検証	動的スケジューリング構成を作成または変更した後、構成を検証して、動的スケジューリングのパフォーマンスに影響を与える可能性のある潜在的な問題や構成ミスを特定します。

関連情報

動的スケジューリングのアクティブ化

動的スケジューリングのアクティブ化

プラグイン (com.snc.work_management) を有効にして フィールドサービス管理 (FSM) 、動的スケジューリング機能をアクティブにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

この フィールドサービス管理 (FSM) プラグインにより、動的スケジューリングプラグイン (com.snc.dynamic_scheduling) が有効になり、アプリケーションナビゲーターのフィールドサービスメニューに次のモジュールが追加されます。 フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリング設定.

次のテーブルが動的スケジューリングとともにインストールされます。

動的スケジューリングとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
制約 [scheduling_constraint]	動的スケジューリング機能のアサイン解除制約を保存します。

自動翻訳

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

動的スケジューリングとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
動的スケジューリング設定 [dynamic_scheduling_config]	動的スケジューリング機能の構成を保存します。構成には、選択したタスクテーブル、タスクフィルター、タスク順序付けルール、およびタスクのアサイン解除制約が含まれます。
タスクフィルター [dynamic_schedule_task_filter]	動的スケジューリング構成のタスクフィルターを保存します。フィルターは、動的スケジューリングを使用してアサインするタスクのリストを識別します。
タスク順序付けルール [task_ordering_rule]	動的スケジューリング構成のタスク順序付けルールを保存します。順序付けルールは、タスクフィルターによって識別されるタスクのリストに優先順位を付けます。
アサイン解除制約 [unassignment_rule]	動的スケジューリング構成のタスクのアサイン解除制約を保存します。制約により、タスク順序付けルールに基づく重要度が低いタスクでも、タスクをアサイン解除することはできません。

手順

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

   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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

学習内容 動的スケジューリングプロセスエンジン

動的スケジューリングにより、フィールドサービスエージェントへの作業指示書とタスクの割り当てがリアルタイムで簡素化されます。この複雑なプロセスにより、エージェントの空き状況、場所、スキル、作業負荷などのさまざまな変数を慎重に考慮して、各タスクが最適なタイミングで最も適切なエージェントとマッチングされます。

動的スケジューリングプロセスに関連する主な手順は次のとおりです。

タスク識別

このプロセスは、ディスパッチを待機している保留中のタスクのリストを特定することから始まります。これらのタスクは、顧客の要求、サービス契約、またはメンテナンススケジュールから行うことができます。依存関係、サービスレベルアグリーメント、顧客設定などの主要なタスク属性は、タスク完了の最適な時間を決定する上で極めて重要です。

注:
スケジュールがロックされている作業指示タスクは、動的スケジューリングプロセスから除外されます。

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

自動翻訳

スケジューリングプロセスの開始

動的スケジューリングは、ディスパッチャーが手動でトリガーすることも、システムによって自動的にトリガーすることもできます。

1. 手動トリガーは、ディスパッチャーがディスパッチキュー内の複数のタスクを選択し、[Auto-Assign (自動アサイン)] オプションを使用する場合に行われます。選択したタスクセットに対して動的スケジューリングが実行され、各タスクのエージェントの推奨事項がディスパッチャーの確認のために提示されます。

   注:
   動的スケジューリングを手動で実行するときに選択できるタスクの最大数を設定するには、「com.snc.dynamic.scheduling.maxtasks」システムプロパティを編集します。一度に 50 を超えるタスクを使用しないことをお勧めします。

2. 自動トリガーは、フィルター条件が満たされるとすぐに実行することも、システム管理者が定義した一定の間隔で実行することもできます。
3. グループが識別され、最適化されます。システムは、自動アサインが有効か無効かを確認します。自動アサインが無効になっている場合は、動的スケジューリングが実行され、確認のためにオプションがディスパッチャーに返されます。自動アサインと即時アサインが有効になっている場合、動的スケジューリングはすぐに実行され、タスクがアサインされます。自動割り当てが有効で、即時割り当てが無効になっている場合、タスクはスケジュール設定済みジョブバッチに追加され、指定された間隔でタスクが割り当てられます。

エージェントタスクのアサイン

有効化されると、タスクを実行できる潜在的なワークグループが識別されます。エージェントの空き状況、場所、スキル、作業負荷などの要素に基づいて、エージェントへのタスクのアサインをインテリジェントに最適化します。目的は、各タスクを最適なエージェントとペアリングすることです。

エージェントの推奨事項

エージェントのスキル、場所、可用性などの属性を考慮して、各タスクのエージェントの推奨事項が生成されます。これらの提案は、タスクを最適なエージェントと照合するように設計された最適化アルゴリズムから導き出されます。推奨事項は、確認のためにディスパッチャーに表示されます。ディスパッチャーはこれらの推奨事項をレビューし、アサインを確定する前に追加の考慮事項を考慮する場合があります。このステップにより、最も適切なエージェントにタスクが割り当てられるため、動的スケジューリングプロセスの全体的な効率が最適化されます。

ディスパッチャー確認

ディスパッチャーは、推奨事項に基づいてタスクのアサインを確認します。自動アサインが無効になっている場合、動的スケジューリングプロセスの出力は通常、タスクがアサインされる前に確認および承認のためにディスパッチャーに表示されます。ディスパッチャーは、アサインを確定する前に、タスク要件、緊急度、または顧客の好みに固有の追加要素を考慮する場合があります。

タスクの開始時間と更新

このステージでは、緊急度、依存関係、およびその他の関連基準に基づいてタスクの開始時間をスケジュールします。タスクの進行に応じて、システムはタスクステータス、エージェントの対応可能性、およびリアルタイムのデータ変更を継続的に更新します。

アサイン解除と再アサイン

エージェントの対応可能性やタスクの優先度が変更された場合、システムはタスクのアサインを解除または再アサインして、効率的にリソースを割り当てることができます。

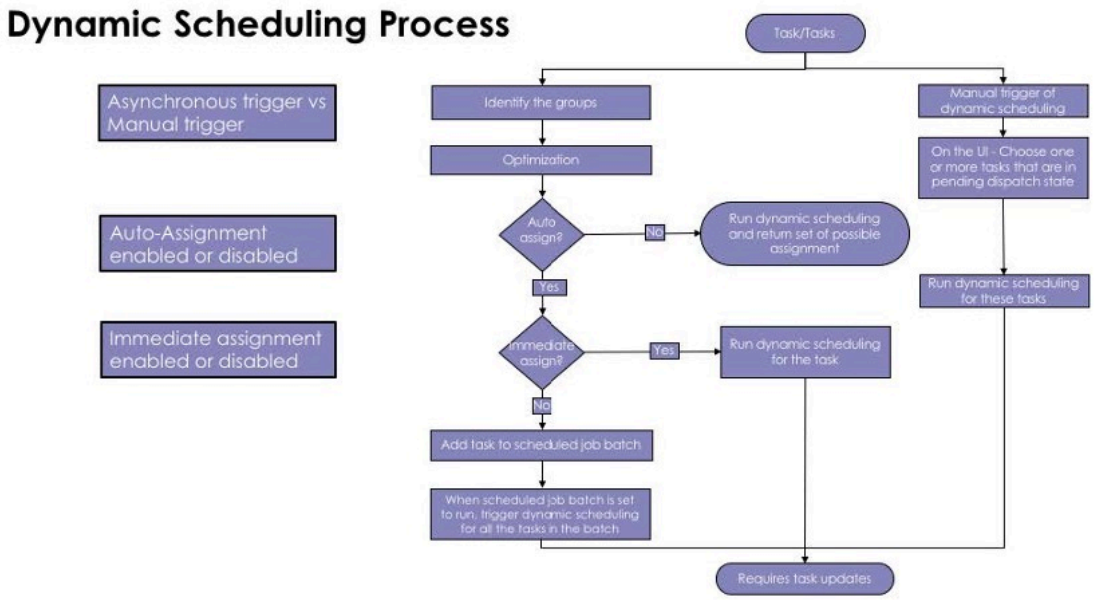
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これは、エージェントの休暇中や優先度の高いタスクに注意が必要な場合に特に重要になります。

動的スケジューリングプロセスフロー

動的スケジューリングのプロセスフロー図を次に示しま



す。

関連情報

動的スケジューリングに必要なロールとペルソナ

動的スケジューリングに必要なロールとペルソナ

タスクアサインとリソース管理の最適化に関与する個人の主な責任。

次のペルソナとロールは、動的スケジューリングへのアクセスを実装および制御し、リソースを管理し、作業指示タスクを完了することができます。

ロール	責任
フィールドサービス管理者 [wm_admin]	フィールドサービス管理者は、組織の特定の要件に合わせて動的スケジューリングプロセスを構成および監督するタスクを負っています。タスクをアサインおよびアサイン解除する方法とタイミングを定義するタスクフィルターと順序付けルールを作成します。
ディスパッチャー [wm_dispatcher]	ディスパッチャーは、特に優先度の高いタスクが発生したときに対応する必要がある場合に、手動でタスクを割り当てる責任を引き受けます。ディスパッチャーは、動的スケジューリングを利用して複数のタスクを選択し、その機能を活用してこれらのアサインを最適化することで、タスクのアサインを強化することもできます。
フィールドエージェント [wm_agent]	フィールドサービスエージェント (技術者とも呼ばれる) は、タスクの場所で作業を実行し、そのステータスを報告する現場の個人です。アサイ

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

ロール	責任
	ンされたタスクを実行し、タスクの進捗状況をリアルタイムで更新するため、動的スケジューリングプロセスの重要な部分です。

関連情報

スケジューリングメカニズムとして動的スケジューリングを設定する

スケジューリングメカニズムとして動的スケジューリングを設定する

作業指示タスクを自動的にスケジュールしてディスパッチするには、動的スケジューリングを選択します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成.

2. [割り当て] タブをクリックします。

3. タスクの割り当て方法 フィールドで、動的スケジューリングの使用 を選択します。

4. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
タスクは、動的スケジューリング設定に基づいて自動的に割り当てられます。

次のタスク
動的スケジューリングとともにインストールされるシステムプロパティとコンポーネントを確認します。詳しくは、「動的スケジューリングシステムプロパティ」を参照してください。

動的スケジューリングシステムプロパティ

組織のニーズに応じて動的スケジューリングプロセスの動作と機能をカスタマイズするプロパティを設定します。

次のプロパティを使用すると、スケジュールの頻度、自動割り当て、移動時間の計算、最適化の反復などの側面を制御できます。これらのプロパティを調整することで、タスクのアサインを最適化し、効率を向上させ、動的スケジューリングプロセスを特定の要件に合わせることができます。

移動先 すべて > フィールドサービス > 動的スケジューリングの管理 > プロパティ.

動的スケジューリングのシステムプロパティ

プロパティのラベル	プロパティ名	説明
ディスパッチャーがエージェントを手動で二重予約できる	work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	動的スケジューリングが有効になっている場合でも、ディスパッチャーはエージェントを手動で二重予約できます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false

自動翻訳

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

動的スケジューリングのシステムプロパティ (続く)

プロパティのラベル	プロパティ名	説明
ようにする		
スケジュールに基づいてタスクの場所へのエージェントの移動時間の計算を無視するプロパティ	com.snc.dynamic.scheduling. ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	エージェントの移動時間を考慮せずに、作業指示タスクを自動的にアサインします。 作業指示タスクフォームに **[Ignore Travel]** オプションが表示され、移動時間に関係なく、最高ランクのエージェントにタスクを動的スケジューリングでアサインできるようになります。 [移動を無視] が有効になっている場合は、動的スケジューリングに関連する次のパラメーターを設定します。 **注:** • システムでエージェントにタスクを自動的にアサインするには、二重予約を有効にする必要があります。 • 作業指示書タスクでアクセス時間が定義されている場合、そのタスクをエージェントに自動アサインするときに、システムは定義されたアクセス時間の制限を無視します。アクセス時間は、Field Service Access Hours Management (com.snc.fsm_access_hours) プラグインを使用して有効化されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
作業ブロックの移動時間評価を最適化します	work.management.travel.calculation. dynamic_scheduling	作業ブロックの移動時間評価を最適化します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:すべての出張を含める
移動計算方法	com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	動的スケジューリングを使用してエージェントにタスクがアサインされている場合、Google Maps

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

動的スケジューリングのシステムプロパティ (続く)

プロパティのラベル	プロパティ名	説明
		API、Beans.AI、または定額法を使用して、エージェントのタスク場所までの推定移動時間と距離を計算します。
距離計算方法	work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Google Maps API、Beans.AI、または直線距離のいずれかに基づいて、エージェントのタスク場所までの推定移動時間と距離を計算します。 [移動時間の見積もりに **Google Maps API** を使用する] 位置情報プロパティが有効になっている場合は、推定移動時間と推定距離を計算するためのプロパティで **[Google Maps API]** または直線距離を選択できます。 移動時間の推定に **Google Maps API** を使用する **(Use Google Maps API for travel time estimate)** が有効になっていない場合、システムは作業指示タスクの [**Estimated Travel Duration** (予定移動期間)] フィールドの値を使用して、エージェントのタスクアサインを決定します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:直線距離推定を使用します。
エージェントの高度な推奨事項のログをユーザーに表示します	com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	動的スケジューリングを使用してタスクをスケジュールしているときに、推奨される適格なエージェントをディスパッチャーに表示します。タイプ:true/false デフォルト値:false
	sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	タスクの最初の作業スケジュールに予約する最小作業期間 (分単位) を設定します。タイプ:整数 デフォルト値:60
	com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	動的スケジューリングの前に動的バンドルが実行されることを確認します。ディスパッチ保留ステータスのタスクは、動的スケジューリングを実行する前にバンドルされます。

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

動的スケジューリングのシステムプロパティ (続く)

プロパティのラベル	プロパティ名	説明
		• タイプ：true/false • デフォルト値：false
	work.management.enable.optimizing.travel	動的スケジューリングを有効にして、可用性に関係なく、最も近いエージェントに作業指示タスクをアサインします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
	work.management.travel.time.threshold.minutes	最寄りのエージェントが移動距離内にいる場合に、作業指示タスクをアサインする移動時間 (分) を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0

自動翻訳

作業指示タスクの開始日と終了日

動的スケジューリングでは、作業指示タスクの **[Window start date** (期間開始日)] と [**Window end date** (期間終了日)] フィールドの値を使用して、タスクをスケジュールします。さらに、システムプロパティ、ビジネスルール、およびクライアントスクリプトは、セットアップと構成中に考慮されます。

- 作業指示タスクに期間開始日と期間終了日の両方が存在する場合、動的スケジューリングではこれらの日付が使用されます。
- タスクに期間開始日があるが、日付が過ぎている場合、動的スケジューリングはこの値に現在の日時を使用します。
- タスクに期間開始日があり、期間終了日がない場合、動的スケジューリングは com.snc.wm.wo.task_window_day プロパティを使用してこの値を決定します。
- タスクに期間開始日がなく、期間終了日がある場合、動的スケジューリングではこの値に現在時刻が使用されます。
- タスクに期間開始日も期間終了日も設定されていない場合、動的スケジューリングは期間開始日に現在の日時を使用し、期間終了日には com.snc.wm.wo.task_window_day プロパティを使用します。
- タスクが作成されると、期間の終了日は、その親作業指示書の最新の SLA 違反日に基づいて自動的に入力されます。タスク SLA [task_sla] テーブルと作業指示タスク [wm_task] テーブルの両方について、[SLA に基づいて期間終了時間を入力 (Populate Window End Based On SLA)] ビジネスルールとクライアントスクリプト [期間終了を計算] を true に設定する必要があります。
- タスクが作成され、[固定期間] が有効になっている場合、ビジネスルールとクライアントスクリプトは実行されず、期間終了時間は更新されません。作業指示書が予約に基づいて作成され、作業指示書に関連付けられた SLA がある場合、期間終了時間は SLA ではなく予定に基づいて入力されます。

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

[期間開始日] フィールドは、割り当てられていない作業指示書についてのみ、転送オーダーの配送日に基づいて更新されます。ビジネスルール [配送日時を **WOT** と同期 **(Sync up Delivery Time with WOT)**] を **True** に設定する必要があります。必須部品要件を含む複数の転送注文の場合、 期間開始日は 転送注文の最も遅い配送時間に設定されます。期間の開始日は、転送オーダーに関連付けられた部品要件が必須の場合にのみ、転送オーダーに基づいて更新されます。ただし、期間の開始時間を手動で編集し、転送オーダーに基づいて設定された既存の日付を上書きすることができます。

注:
作業指示タスクが次の 1 つ以上である場合、[Window start date (期間の開始日)] は更新されません。

- 予約に関連付けられている
- 固定ウィンドウ
- 期間終了が設定されており、配送期日より前です。

関連情報

例 - 動的スケジューリング

作業指示とタスクの動的スケジューリングの設定

例 - 動的スケジューリング

動的スケジューリングが、主要な一致基準に焦点を当てて、タスクに最適なエージェントに優先順位を付ける方法について説明します。

すべてのフィールドエージェントが同じ地域で作業するシナリオを考えてみましょう。すべてのエージェントがタスクから常に同じ相対距離にいるため、タスクを実行できるかどうかが最も重要な基準であり、次に一致する部品要件が続きます。

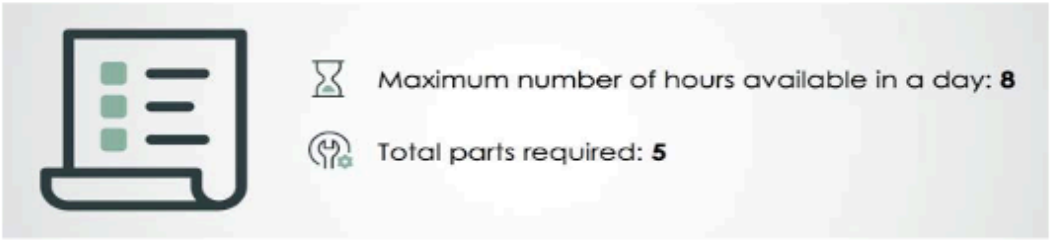
自動翻訳

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

次のインフォグラフィックは、動的スケジューリングで重み付けを使用して、
タスクに割り当てる最適なエージェントを決定する方法を理解するのに役立ちま

Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.



Matching Criteria Values

Alice and Mack are Global Teller Systems field agents.

- Alice has 5 hours of availability and 2 of the required parts.
- Mack has 8 hours of availability and 1 of the required parts.
- **Availability Today** criteria is assigned a weight of **20**, as it is most important.
- **Agents with most parts** criteria is assigned a weight of **10**, as it should be considered as the next most important criteria.
- All criteria have a ranking method of **More is better**.



Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5	Availability Today	20	More is better	8
2	Agents with most parts	10	More is better	1



Calculate Criterion Rating

First, calculate a number for each criterion, based on the sample work order task data provided:
Availability Today:
Alice: 5 / 8 = 0.625 (with 8 being the maximum number of hours)
Mack: 8 / 8 = 1
Agents with most parts:
Alice: 2 / 5 = 0.4 (with 5 being the total number of parts required)
Mack: 1 / 5 = 0.2



Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5 / 8	Availability Today	20	More is better	8 / 8
2 / 5	Agents with most parts	10	More is better	1 / 5



Calculate Agent Ranking for Alice

Multiply the number for each criterion by the criterion weight and then divide the result by the total of all criterion weight. Repeat for each criterion and add the results.

Criteria_1 rating x Criteria_1 weight) / total criterion weight + (Criteria_2 rating x Criteria_2 weight) / total criterion weight + (Criteria_3 rating x Criteria_3 weight) / total of

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

自動翻訳

一致基準に加えて、タスクからの距離も考慮する

フィールドエージェント全員が同じ小さな地域にいない場合に、計算がどのように変化するかを考えてみましょう。距離が重要な場合は、[現在のタスクからの距離] または [タスクからの距離] の一致条件を使用できます。これらのタスク基準からの距離は、フィールドエージェントがタスクに近いほど優れているため、他の基準とは異なります。したがって、他の基準とは異なり、ここでは大きい数値よりも小さい数値の方が優れています。結果のスコアを真に比較するには、少ないほど良い調整が必要です。調整は、ランキング方法「少ないほど良い」を使用して、任意の基準のスコアを 1 から減算することによって行われます。

注:
タスクからの距離 の計算は **LocationFromTask** スクリプトインクルードで行われ、 現在のタスクからの距離 の計算は **CurrentLocationFromTask** スクリプトインクルードで行われます。この計算では、タスクの緯度と経度を取得し、マイルで表されるエージェントの緯度と経度と比較します。

関連情報

作業指示とタスクの動的スケジューリングの設定

作業指示とタスクの動的スケジューリングの設定

動的スケジューリングを使用すると、管理者は組織のニーズに合わせてタスクの割り当てをカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
動的スケジューリングは、管理者が組織の要件に合わせて構成を調整できるようにすることで、Field Service Management のタスクアサインを簡素化します。

この構成は、デフォルトで作業指示タスク [wm_task] テーブルを対象としていますが、作業指示 [wm_order] テーブルでも機能します。重要な機能の 1 つは、システムが重要度に基づいてタスクを再アサインできるアサイン解除オプションです。これはデフォルトで有効になっていますが、必要に応じて無効にすることができます。

構成の一部として、タスクフィルターを作成して、タスクの特定のリストを識別し、タスク順序付けルールを作成し、タスクのアサイン解除制約を定義します。

注:

- 動的スケジューリングの各タスクテーブルで保持できる設定は 1 つだけです。
- 動的スケジューリングを使用するには、[フィールドサービス構成] 画面でこの タスク割り当て方法 を選択します。
- [アサイン解除] チェックボックスをオフにすると、[アサイン解除制約] 関連リストがフォームから削除されます。

作業指示書構成の動的スケジューリング構成は、動的スケジューリングプラグインで提供されます。この構成をニーズに合わせて変更するか、独自の構成を作成するための例として使用してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリング設定.
   [作業指示書の動的スケジューリング構成] フォームが表示されます。
2. [タスクテーブル] フィールドでテーブルを選択します。
   デフォルトでは、この構成では作業指示タスク [wm_task] テーブルが使用されます。Field Service Management では、作業指示 [wm_order] テーブルを選択することもできます。

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

自動翻訳

> **注:**
> 動的スケジューリングの各タスクテーブルで保持できる設定は 1 つだけです。

3. オプション: [アサイン解除] オプションをカスタマイズします。
   - [アサイン解除] オプションを有効にするか無効にするかを決定します。
   - 有効にすると、動的スケジューリングでタスクのアサインを解除し、タスク順序付けルールに基づいてより重要なアサインに優先順位を付けることができます。
   - このオプションを無効にすると、[アサイン解除制約] 関連リストがフォームから削除されます。
4. システムプロパティを使用して、タスクの場所までの推定移動時間と距離を設定します。
   - エージェントの予定移動時間と距離を計算する方法を決定します。
   - Google Maps API を使用するか、定額見積もりを使用するかを選択します。詳細については、「 推定移動時間と推定距離を計算するためのプロパティ」を参照してください。
   - [Google Maps API] を選択した場合は、適切な位置情報管理プロパティが有効になっていることを確認してください。

> **注:**
> エージェントがタスクの場所に到達するまでにかかる推定時間を計算するには、次の点を考慮してください。
>
> - [移動時間の見積もりに **Google Maps API** を使用する] 位置情報プロパティが有効になっている場合は、推定移動時間と推定距離を計算するためのプロパティで [Google Maps API] または直線距離を選択できます。
> - 移動時間の推定に **Google Maps API** を使用する **(Use Google Maps API for travel time estimate)** が有効になっていない場合、システムは作業指示タスクの [Estimated Travel Duration (予定移動期間)] フィールドの値を使用して、エージェントのタスクアサインを決定します。

5. **[Update** (更新)] をクリックします。

関連情報

タスク フィルターの作成

タスク順序付けルールの作成

タスクのアサイン解除制約の作成

動的スケジューリング設定の検証

タスク フィルターの作成

タスクフィルターを使用すると、各タスクに適したエージェントを評価および識別するための特定の基準を定義できます。また、自動割り当てを有効または無効にしたり、タスク割り当ての頻度を選択したりすることもできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

タスクフィルターは、スキル要件、地理的な場所、優先度などの属性に基づいてタスクを分割するように構成できます。これにより、各フィールドエージェントに最適なタスクを絞り込むことができ、効率的なタスク割り当てが保証されます。

自動翻訳

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

デフォルトでは、動的スケジューリングプラグインには、作業指示タスクテーブル用に事前設定された 4 つのタスクフィルターが用意されています。これらのフィルターを変更するか、新しいフィルターを追加して、タスクリストをさらに絞り込むことができます。

1. 予約タスク
2. 計画メンテナンスタスク
3. アサイン:ディスパッチ待ち作業指示書タスクのアサイン
4. 再アサイン:未アサインタスクの再アサイン

すべての作業指示タスクフィルター:動的スケジューリングプラグインには、すべてのアクティブな作業指示タスクを識別する「すべての作業指示タスク」フィルターが含まれています。このフィルターは、タスク割り当ての開始点として機能します。

ランキング方法:2つのランキング方法が用意されています。複数の技術者の場合、動的スケジューリングは各技術者のスコアを計算し、各技術者をスタックランクして、動的スケジューリング構成に基づいてルーティングに最適なフィールドエージェントを決定します。スタックランクは、そのタスクに最適な技術者を決定するための、最高スコアから最低スコアまでの技術者のランキングです。

- 多いほど良い:高い値が優先されます。たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
- 少ないほど良い:低い値が優先されます。たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、アサインされたケース (またはタスク) の数が少ないほどランキングが高くなります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリング設定.
2. [タスクフィルター] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、タスクフィルターフォームのフィールドに入力します。

タスクフィルターフォーム

フィールド	説明
名前	タスクフィルター名。
アクティブ	フィルターをアクティブとしてマークする場合に選択します。
実行順序	タスクフィルターの優先度を設定します。実行順序が最も低いフィルターが最初に適用され、最初のタスクリストが作成されます。値が大きいフィルターが次に適用され、タスクリストがさらに絞り込まれます。たとえば、メンテナンスタスクのフィルターは、ディスパッチ待ちや予約タスクのフィルターよりも順序が低くなります。
テーブル	この動的スケジューリング設定のタスクテーブルを選択します。
条件	タスクの特定のリストを識別する条件を定義します。
リソースタイプ	リソースのカテゴリを選択します。この関連付けは、個々のユーザーやクルーなどのリソースタイプに基づいて作業指示タスクをフィルタリングするために使用されます。 個々のユーザーを選択するには、ユーザー [sys_user] を選択します。クルーを選択するには、クルー [wm_crew] を選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
自動アサイン	このフィルターを使用してタスクを自動的にアサインする場合に選択します。自動アサインを有効にすると、[自動アサイン頻度] フィールドが表示されます。
自動アサイン頻度	タスクが割り当てられる頻度を設定する場合に選択します。動的スケジューリングでは、準備が整った瞬間にタスクを自動的に割り当てるか、指定された間隔で割り当てることができます。動的スケジューリングを手動でトリガーすることもできます。頻度オプションは次のとおりです。 ○ 即時:アサインする準備ができ次第、タスクがアサインされます。 ○ 間隔：アサインする準備ができたタスクは、指定された間隔で選択され、アサインされます。 「間隔」を選択すると、「自動割り当て間隔」フィールドが表示されます。
自動アサイン間隔	自動アサインするタスクを選択する間隔を分単位で設定します。[実行順序] の値が大きいタスク フィルターの間隔は、[実行順序] の値が小さいタスク フィルターよりも長くなければなりません。

4. [基準を選択] 関連リストで、一致する基準リストから基準を選択して、各タスクに適したエージェントを評価および特定します。
詳細については、「 タスクを割り当てるための一致基準 」を参照してください。
5. オプション: 選択した基準の [重み付け] を調整します。

   注:
   デフォルトでは、一致基準ごとに 10 の重み付けがアサインされます。重要度の高い基準に高い重み付けをアサインしたり、重要度の低い基準に低い重み付けをアサインしたりすることができます。

6. オプション: 選択した基準の ランキング方法 を選択します。
   - 多いほど良い:この方法では、基準の値が高い方が優先されます。たとえば、エージェントのランキングを決定する場合、可用性が高いほど良いと見なされます。
   - 少ないほど良い:低い値が優先されます。たとえば、エージェントのランク付けを決定する場合は、アサインされるケースの数が少なくなります。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
タスクフィルターは、動的スケジューリングプロセスですぐに使用でき、定義した基準と設定に基づいてタスク割り当てを最適化できます。

動的スケジューリングでは、一致基準とそれぞれの重み付けの値を追加し、これらの値を使用して、次の式でエージェントの全体的なランキングを決定します。

(Criteria_1評価 x Criteria_1重み付け) / 合計基準重み付け + (Criteria_2評価 x Criteria_2重み付け) / 合計基準重み付け + (Criteria_3評価 x Criteria_3重み付け) / 基準重み付けの合計 = エージェントランク/スコア。

次のタスク
タスク順序付けルールの作成

自動翻訳

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

アサインタイプを使用した動的スケジューリング

自動アサインおよび即時アサイン設定と組み合わせた場合の動的スケジューリングの動作について学習し、さまざまな構成とその結果を確認します。

自動アサインと即時アサインによる動的スケジューリング

次の表は、構成で動的スケジューリングを有効にした場合のプロセスを理解するのに役立ちます。

動的スケジューリング	自動アサイン	即時アサイン	結果
有効	有効	有効	動的スケジューリングはすぐに実行され、作業指示要求がフィールドエージェントに自動的にアサインされます
有効	有効	無効	動的スケジューリングが実行され、作業指示書タスクがスケジュール設定済みジョブバッチに追加され、タスクが指定された間隔でエージェントにアサインされます。
有効	無効	無効	ディスパッチャーは動的スケジューリングを呼び出して、作業指示書の質問をエージェントにアサインします。タスクは確認のためにディスパッチャーに戻されます

タスクを割り当てるための一致基準

動的スケジューリングでは、スキルや可用性などの構成可能な一致基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。

一致基準は他の ServiceNow アプリケーションによって使用されます。たとえば、「アサインされたケース」一致基準はケース [sn_customerservice_case] テーブルに適用され、Customer Service Management (CSM) によって使用されます。任意の基準をコピー、名前変更し、作業指示タスクテーブルなどの他のテーブルに対して使用できるように構成できます。構成の変更は、必ず十分にテストしてください。一致基準には次の 3 つのタイプがあります。

- 簡易一致：エージェントのタイムゾーンとタスク場所のタイムゾーンの一致など、1 対 1 の一致を作成します。
- 集計：シンプルなクエリーを使用し、集計結果を返します。集計タイプでは、テーブルを選択してフィルターを作成し、[担当者] フィールドなどの集計フィールドを選択します。このタイプのクエリーは、一連のユーザーを返します。
- スクリプト化：ユーザーのリストを返すスクリプト化されたクエリーを使用します。

自動翻訳

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

タスクフィルターの一致基準

基準	説明	タイプ	適用先 [テーブル]
ほとんどの部品を持つエージェント	動的スケジューリングを使用して、必要な部品の数が最も多いエージェントを特定します。	スクリプト化	タスク
アサインされたケース	アサインされたすべてのケース (すべての優先度 P1、P2、P3 など) に基づいて作業負荷を計算します。エージェントの総合ランクは、アサインされるケースが増えるほど低下します。アサインされているケースが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度は低くなります。	集計	sn_customerservice_case
今日の可用性	スケジュール、重複するタイムゾーン、および現在の時刻に基づいて可用性を判断します。空き状況は、エージェントの作業スケジュール、アサインされた作業、および個人の休暇に基づいて計算されます。エージェントの可用性が高いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。	スクリプト化	タスク
SM タスクの一貫したアサイン	同じ親作業指示書を持つ作業指示書タスクを同じエージェントにアサインします。一致するすべてのエージェント間でアサインの一貫性を確保します。	スクリプト化	sm_task
タスクからの現時点での距離	タスクの場所からエージェントまでの距離を考慮します。	スクリプト化	タスク
タスクからの距離	タスクの場所からエージェントまでの距離を評価します。	スクリプト化	タスク
半径を除外したタスクからの距離	定義された半径外のエージェントを除き、ジョブを実行する最も近い場所に基づいて	スクリプト化	タスク

自動翻訳

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

タスクフィルターの一致基準 (続く)

基準	説明	タイプ	適用先 [テーブル]
	エージェントをランク付けします。		
シフト外のエージェントを除外	スケジュールに基づいて、または休暇イベントがあるために対応できないエージェントは除外されます。	スクリプト化	wm_task
除外された技術者を無視	除外された技術者が、特定のアカウントに関連付けられた作業指示タスクに自動的にアサインされないようにします。技術者が除外されたアカウントに作業指示書タスクが関連付けられている場合、除外された技術者は割り当てられません。	スクリプト化	wm_task
却下された技術者を無視	最近同じタスクを却下した技術者にタスクが再アサインされないようにします。システム プロパティ work.management.rejected.technician.duration によって、技術者がタスクを却下してから、そのタスクを同じ技術者に自動的に再アサインできるまでの期間が決まります。	スクリプト化	wm_task
前回のアサイン日時	最後にアサインされた作業に基づいてエージェントに優先順位を付け、作業負荷のバランスを取ります。アサインされた作業のバランスを調整するために、最後にアサインされた作業に基づいてエージェントを優先順位付けします。	スクリプト化	タスク
動的スケジューリングの一致する必須部品	必須部品を持つエージェントのみをアサインする。ジョブに必要な必須部品の可用性に基づいてエージェントをランク付けします。	スクリプト化	タスク
動的スケジューリングの一致する必須スキル	タスクに必要なタスクスキルで定義された必	スクリプト化	タスク

自動翻訳

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

タスクフィルターの一致基準 (続く)

基準	説明	タイプ	適用先 [テーブル]
	須スキルとオプションスキルの可用性に基づいて、エージェントをランク付けします。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。 **注:** 必須スキル機能を使用する場合は、[一致するスキル - 必須スキルサポート] 基準を使用して、ケースに対して特定された必須スキルを持つエージェントを一致させます。		
合致するスキル	タスク要件に一致するスキルに基づいて可用性を評価します。一致するスキルが多いほど、エージェントのランクは上がります。	スクリプト化	タスク
動的スケジューリングに合致するスキルレベルギャップ	「少ないほど良い」方法を使用して、スキルの数とスキルレベルに基づいてエージェントをランク付けします。タスクに対して過剰なスキルを持つエージェントよりも、十分なスキルレベルを持つエージェントを優先します。	スクリプト化	タスク
希望する技術者の優先順位付け	顧客アカウントの作業に最適な技術者に基づいてタスクをアサインします。	スクリプト化	wm_task
半径の除外	半径外のエージェントを除き、定義された半径に基づいてエージェントをランク付けします。	スクリプト化	タスク
希望する技術者のランク付け	動的スケジューリングを使用して顧客アカウントで作業する場合に	スクリプト化	タスク

自動翻訳

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

タスクフィルターの一致基準 (続く)

基準	説明	タイプ	適用先 [テーブル]
	最も適した技術者を特定します。		
タイムゾーンの重複	タスクの場所と重複するタイムゾーンに基づいてエージェントをランク付けします。	スクリプト化	タスク
動的スケジューリングの一致するクルー必須スキル 注: Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を有効にする必要がありますフィールドサービス。	クルータスクの必須スキルを、それらのスキルを持つエージェントがいるクルーと照合します。	スクリプト化	wm_crew
動的スケジューリングに対するクルーのスキルレベルギャップ 注: Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を有効にする必要がありますフィールドサービス。	クルータスクの必須スキルレベルを、必要なレベルのスキルを持つエージェントを持つクルーと一致させます。	スクリプト化	wm_crew
Crew Matching Skills 注: Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を有効にする必要がありますフィールドサービス。	作業指示タスクにリストされているスキルを持つクルーを照合し、そのクルーにタスクをアサインします。	スクリプト化	wm_crew
タスクリソース要件に一致するクルースキル	クルーをリソース要件にリストされているスキルと照合し、それら	スクリプト化	wm_crew

自動翻訳

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

タスクフィルターの一致基準 (続く)

基準	説明	タイプ	適用先 [テーブル]
注: Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を有効にする必要がありますフィールドサービス。	のリソース要件を持つタスクをそのクルーにアサインします。		
タスクからのクルーの距離 注: Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を有効にする必要がありますフィールドサービス。	タスクの場所からのクルーの距離を評価します。	スクリプト化	wm_crew

一致基準の選択の一環として、個々の基準に対して次の設定を指定できます。

- ランキングと表示使用率
- ランキング方法
- ランキングの重み付け
- しきい値
- アクティブ/非アクティブ

ランキングと表示使用率

[用途] フィールドで、一致基準を使用する方法を指定します。

- ランキングと表示：基準を使用してエージェントのランキングを決定し、ワークベンチの列に表示します。
- 表示専用：ワークベンチの列に基準を表示しますが、エージェントのランキングを決定するためには使用しません。
- ランキングのみ：基準を使用してエージェントランキングを決定しますが、ワークベンチには表示されません。

ランキング方法

ランキングには 2 つの方法があります。

- 多いほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
- 少ないほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、アサインされたケース数が少ないほどランキングが高くなります。

自動翻訳

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

重み付け

一致基準ごとにアサインされた重み付けがあります。デフォルトでは、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールの一致基準にアサインされる重み付けは 10 です。より重要な基準により高い重み付けをアサインすることができます。

しきい値

しきい値は、基準の最小要件を設定します。たとえば、タスクに必要なスキルのうち 3 つ以上を持つエージェントのみを表示する場合は、一致するスキル基準のしきい値を 3 に設定します。可用性については、しきい値を目的の時間数に設定して、利用可能な作業時間がこの最小値以上であるエージェントのみを表示します。一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストでしきい値を設定することができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[しきい値] 列を追加します。

アクティブ/非アクティブ

アサインワークベンチ構成を決定する一致ルールに関連付けられた一致基準が複数存在する場合があります。個々の基準をそれぞれ、アクティブまたは非アクティブに設定できます。この設定を変更すると、エージェントのランキングにすぐに影響します。この変更は、一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストで行うことができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[アクティブ] 列を追加します。

エージェントのランキングの計算

動的スケジューリングでは、一致基準とそれぞれの重み付けの値が追加され、これらの値を使用してエージェントの総合ランキングが決定されます。

1. 各基準の数値を計算します。
2. その数値に基準の重み付けを乗算します。
3. 結果をすべての基準の合計で除算します。
4. 各基準に対して繰り返し、結果を追加します。

次の例は、これらの一致基準値を使用して、エージェントのランキングを決定する方法を示しています。

- スキルと必須スキルサポートの一致：5/6
- 今日の可用性：7 時間
- アサインされたケース：2

計算：

- 一致するスキル：`2/3 = 0.666` (3 がスキルの最大数)
- 現在の可用性：`7 / 8 = 0.875` (最大時間数は 8)
- アサインされたケース：`2 / 26 = 0.0769` (テーブル内のタスクの合計数は 26)
- 重み付け：各一致基準の均等の重み付けは 10 です

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

自動翻訳

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

この計算は、アサイン先グループ内の各エージェントに対して実行されます。エージェントは、この計算の値に基づいてランク付けされ、最高点のエージェントが最高のランキングを獲得します。

タスク順序付けルールの作成

動的スケジューリングのタスク順序付けルールを作成して、タスクに優先順位を付けます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
動的スケジューリングでは、タスク順序付けルールを使用してタスクの順序を決定します。タスク順序付けルールは、タスクがディスパッチャーまたはエージェントのキューに表示される順序を管理します。ルールは、期日、優先度、予定作業期間などのパラメーターに基づいて設定できます。これは、最も緊急性の高いタスクに最初に取り組み、ビジネス目標との整合性を高めるのに役立ちます。複数のルールを作成して、タスクの順序付け方法を定義できます。ルールは、[実行順序] フィールドの値に基づいて評価されます。

タスク順序付けルールの仕組み:

- 最小値のルールによって、最初のタスクの順序が決まります。たとえば、優先度 (P1、P2、P3 など) に基づいてタスクを並べ替えるルールを作成できます。
- 次に小さい値を持つルールによって、タスクのサブセット内の順序が決まります。たとえば、すべての P1 タスクを SLA 期日でソートできます。
- ルールは実行順序で評価され、タスク値が等しい場合にのみ次のルールに移動します。

タスクの依存関係:タスクの依存関係は、タスクの順序付けルールを上書きできます。

- タスクに下流タスクがある場合、そのタスクのアサインを解除することはできません。
- アップストリームタスクが再アサインされ、ダウンストリームタスクがアサインされた場合、ダウンストリームタスクが開始される前にアップストリームタスクがスケジュールされます。
- 上流タスクが未アサインの場合、下流タスクは未アサインのままとなります。
- 上流タスクが割り当てられている場合、下流タスクは上流タスクが完了するまで待機します。
- 上流タスクの優先度が低い場合、下流タスクは上流タスクが割り当てられるまで待機します。

タスク順序付けルールのタイプ

- 単純なルール
  - タスクテーブルから選択した 1 つのフィールドに基づいてタスクをソートします。
  - 昇順または降順のソート順を選択します。
- 詳細ルール
  - 関連のない 2 つのテーブルからの選択に基づいてタスクをソートします。
  - タスクテーブルと別のテーブルを接続するための参照フィールドが必要です。たとえば、タスク SLA テーブルに保存されている SLA に基づいて作業指示タスクをソートできます。

優先度ベースの順序付けルール:動的スケジューリングには、優先度ベースの順序付けルールが 2 つあります。

- 作業指示書タスク:このルールでは、作業指示書タスクレコードの [Priority (優先度)] フィールドと A から Z のソート順を使用して、スケジュールするタスクの順序を決定します。実行順序 100。
- 作業指示:このルールでは、作業指示レコードの [優先度] フィールドと A から Z のソート順を使用して、スケジュールするタスクの順序を決定します。実行順序 200。

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

自動翻訳

ユースケースとシナリオ:

- 医療:高度なルールでは、医療機器の重要度に基づいて機器のメンテナンスタスクに優先順位を付けることができます。
- 製造業:単純なルールでは、機械の 1 時間あたりのダウンタイムコストに基づいてタスクに優先順位を付けることができます。
- 小売業: 高度なルールでは、店舗の来店者数データでタスクを並べ替えて、トラフィックの多い場所が最初にサービスを受けるようにすることができます。
- ユーティリティ:シンプルなルールでは、重要なインフラストラクチャに影響を与える停電などの緊急レベルに基づいてタスクに優先順位を付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリング設定.
2. [タスク順序付けルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、タスク順序付けルールフォームのフィールドに入力します。

タスク順序付けルールフォーム

フィールド	説明
名前	タスク順序付けルール名。
実行順序	このルールを評価する順序を指定します。最小値のルールによって、最初のタスクの順序が決まります。
動的スケジューリング構成	この順序付けルールを適用する動的スケジューリング構成を選択します。
詳細	詳細なタスク順序付けルールを作成する場合に選択します。これにより、追加のフィールドが表示されます。
ソートテーブル	ソートするタスクを含むテーブルを選択します。
ソートフィールド	タスクのソート基準となるフィールドを選択します。
ソート順	昇順 (a から z) または降順 (z から a) のいずれかの並べ替え順序を選択します。
タスクフィールド	タスクをソートするフィールドを指定します。
タスクテーブル	詳細な順序付けルールの場合、このフィールドには、ソートするタスクを含むテーブルが表示されます。
タスクフィールドの接続	関連していない 2 つのテーブル間の関係を確立するフィールドを選択します。
アグリゲート関数	タスクに複数の行がある場合に適用する集計関数を選択します。たとえば、MIN、MAX、COUNT、SUM などです。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果

タスク順序付けルールが作成され、指定された基準に基づいて動的スケジューリングでタスクの優先順位付けが決定されます。

自動翻訳

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

次のタスク
タスクのアサイン解除制約の作成

タスクのアサイン解除制約の作成

タスク順序付けルールに基づくタスクの重要度が低い場合でも、タスクがアサイン解除されないようにする制約を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
未アサイン制約は、タスクをアサイン解除できる時間とできないタイミングを管理するルールです。たとえば、重要度の低いタスクをアサイン解除して、より重要なタスクを優先するなどです。これらを使用して、タスクリストの整合性を維持し、タスク順序付けルールが依存関係と競合しないようにして、スムーズな運用を実現します。これにより、運用の中断が最小限に抑えられ、土壇場での変更が減ることで顧客満足度が向上します。

- いくつかの事前設定されたアサイン解除制約が提供されています
  - 下流のタスク:タスクに依存タスクがある場合、アサイン解除をブロックします。
  - スケジュールロック:タスクは、他の変数に関係なくアサインされたままになります。
  - 部品調達済み:必要な部品がすでに調達されている場合に、割り当て解除を防止します。
  - ルーティング中:技術者がすでに移動中の場合、タスクは残ります。
  - クルーが必要:特定のクルー要件が満たされている場合、アサインを解除することはできません。
  - SLA 違反:SLA が次の 5 時間以内に違反した場合にブロックします。
  - 予約あり:スケジュールされた予約がある場合、割り当て解除を防止します。
- アサイン解除オプションを有効にすると、動的スケジューリングでタスクのアサインを解除して、より重要なタスクのアサインを完了できます。アサイン解除オプションは、動的スケジューリング構成の作業指示タスクレコード (フィールドサービス>動的スケジューリング管理>構成) のチェックボックスとして使用できます。
- タスクの重要度は、タスクの順序付けルールによって決定されます。
- 未アサインタスクにダウンストリームタスクがある場合、ダウンストリームタスクもアサイン解除され、キューに追加されます。
- 順序付けルールがタスクの依存関係と競合しない限り、タスクのアサインと依存関係は正しく処理されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリング設定.
2. [アサイン解除制約] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [制約] フィールドの横にあるルックアップアイコンをクリックします。
4. 「制約」リストで、「 新規」をクリックします。
5. 必要に応じて、制約フォームのフィールドに入力します。

[制約] フォーム

フィールド	説明
名前	制約名。

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

自動翻訳

フィールド	説明
タスクテーブル	この制約が適用されるタスクテーブルを選択します。
タイプ	制約のタイプを選択します。 ○ シンプル:テーブル、タスクフィールド、および 1 つ以上のフィルター条件を選択して、シンプルな制約を定義します。 ○ 詳細:スクリプトを作成して詳細制約を定義します。
制約テーブル	タスクの制約を定義するために使用するテーブルを指定します。
タスクフィールド	この制約が適用されるタスクフィールドを選択します。
制約条件	この条件が true の場合、タスクの再アサインまたはアサイン解除が防止されます。
制約スクリプト	詳細制約を使用する場合は、制約の詳細を定義するスクリプトを作成します。

6. **[Submit** (送信)] をクリックします。
   [アサイン解除制約] フォームに戻ります。
7. **[Submit** (送信)] をクリックします。
   構成フォームに戻り、制約が「 アサイン解除制約」 関連リストに追加されます。

タスクの結果
アサイン解除制約が作成され、コンフィギュレーションに追加されます。この制約により、指定された条件に基づくタスクのアサイン解除が防止され、タスク順序付けルールに従って重要度が低いタスクでもアサイン解除されないようになります。

次のタスク
動的スケジューリング設定の検証。

動的スケジューリング設定の検証

動的スケジューリング構成を検証し、意図したとおりに機能することを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリング設定.
2. [構成の検証] を選択します。

タスクの結果
構成が有効な場合は、[動的スケジューリング構成] フォームの上部に情報メッセージが表示されます。

関連情報
動的スケジューリングの使用

タスクバンドルの構成

作業指示タスクをバンドルして、類似のタスクをまとめます。

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

自動翻訳

フィールドサービス タスクバンドルを使用すると、ディスパッチャーは作業指示タスクバンドルを作成、アサイン、および管理できます。タスクバンドルは、作業指示タスクのグループです。タスクバンドルは作業指示タスクと同様に機能し、同じ方法で動的にスケジュール設定したり、ルートを最適化したりできます。

動的なタスクバンドル

管理者は、動的バンドルのポリシーとルールを構成して、作業指示タスクを自動的にバンドルできます。詳細については、「動的なタスクバンドル」を参照してください。

アクティベーション

Task Bundling プラグイン (com.snc.fsm_task_bundle) のアクティブ化 フィールドサービス については、次のリンクを参照してください タスクバンドルの有効化フィールドサービス。

コンポーネント

タスクバンドルによって フィールドサービス 追加されるコンポーネントの詳細なリストについては、を参照してください フィールドサービス タスクバンドルコンポーネント。

タスクバンドルの有効化フィールドサービス

管理者ロールを使用して、タスクバンドルプラグイン (com.snc.fsm_task_bundle) フィールドサービス管理 (FSM) を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
作業指示タスクをバンドル ディスパッチャワークスペース する機能は、タスクバンドルとともにフィールドサービス インストールされます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィールドサービスフィルター基準と検索バーを使用して Task Bundling プラグイン (com.snc.fsm_task_bundle) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

動的なタスクバンドル

タスクバンドルを使用して フィールドサービス タスクを自動的にバンドルするポリシーとルールを作成できます。

動的タスクバンドルを使用すると、管理者は、カスタム基準に従ってタスクを自動的にバンドルするポリシーとルールを作成できます。

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

タスクバンドルとともに フィールドサービス インストールされるポリシーとルールの詳細については、を参照してください フィールドサービス タスクバンドルコンポーネント。

ポリシー

ポリシーは、バンドルごとにグループ化する必要がある作業指示タスクの数と、バンドルの最大期間を指示します。

ポリシーは複数のルールで構成されます。ポリシーには次の制限があります。

- バンドルごとに最小 2 つのレコード。
- バンドルあたり最大 200 レコード。
- ポリシーごとのルールに制限はありません。
- ポリシーには、実行するルールが必要です。
- ポリシーには、実行する修飾子が必要です。

修飾子

修飾子は、バンドルの対象となる作業指示タスクを決定します。デフォルトでは、認定者はアサイン先グループに基づいています。がアクティブな場合 フィールドサービス テリトリー計画 、修飾子はテリトリーに基づきます。

修飾子には次の制限があります。

- 修飾子レコードには、一度に修飾子のタイプのみを含めることができます。
- ポリシーごとに重複する修飾子が有効になっていません。

ルール

ルールは、作業指示タスクをバンドルするパラメーターを指定します。

ルールは 1 つのポリシーにのみアサインできます。ルールは、タスクが次の条件を満たす場合にのみ適用されます。

- ドラフトステータスである
- バンドルに含まれていません
- バンドル自体ではない
- ベンダーのタスクではない
- アクセス時間がありません
- クルーは必要ない
- 固定ウィンドウがない
- サブタスクまたは依存タスクがない

例 - タスクバンドルを使用したフィールドサービスオペレーションの最適化

次のシナリオは、複雑なスケジュールを簡素化し、効果的なリソース割り当てを確保し、タスクバンドルを使用したサービスデリバリーを最適化する方法を示しています。

暖房、換気、空調 (HVAC) サービスを専門とする会社について考えてみましょう。夏の間、同社は空調のメンテナンス、修理、および設置に関連する大量のタスクを受け取ります。一部のタスクは同じ建物または複合施設にありますが、個別にスケジュールされているため、同じ場所に複数回出張するなどの非効率につながります。

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

タスクバンドルソリューション:

- 会社は、サービスの場所と必要なサービスのタイプ (メンテナンス、修理、またはインストール) に基づいて修飾子を設定します。
- 同じ建物内または半径 2 マイル以内にあり、8 時間の作業日以内に完了できるメンテナンスおよび修理タスクをバンドルするポリシーが確立されます。
- バンドルが作成されると、動的スケジューリングが適用され、技術者に最適なルートが確保されます。

成果:動的なタスクバンドルを使用することで、同じ場所にある複数のタスクを 1 人の技術者にアサインできるようになり、移動時間が短縮され、サービス効率が向上しました。性質が類似したタスクをバンドルして同じ時間枠にスケジュール設定することで、ワークフローが合理化され、顧客満足度が向上します。

動的スケジューリングと動的バンドル

管理者は、[動的スケジューリング`com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling`前の動的バンドル()] プロパティを有効にして、動的スケジューリングの前にバンドルが生成されるようにすることができます。

タスクバンドルポリシーの作成

タスクバンドルを使用してタスクを動的にバンドルするためのさまざまなルールを適用するタスクバンドルポリシー フィールドサービス を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
タスクバンドルポリシーは、動的バンドルを使用して作業指示タスクをバンドルする方法を指示するルールのグループです。ポリシーは、レコードの最小範囲と最大範囲、およびバンドルごとの最大期間をターゲットにするように構成できます。動的バンドルによって生成されたバンドルは、200 作業指示タスクを超えることはできません。ポリシーを実行するには、1 つ以上の修飾子が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ダイナミックバンドルの管理 > ポリシー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [タスクグループ化ポリシー] フォームで、フィールドに入力します。

[タスクグループ化ポリシー] フォーム

フィールド	説明
名前	ポリシーの名前。
タスクタイプ	このポリシーのルールに適用するタスクタイプテーブル。
順序	このポリシーが他のポリシーと比較してタスクに適用されるときの順序。
アクティブ	ポリシーをアクティブまたは非アクティブにするオプション。
ソート基準	バンドルする前にサブタスクをソートする方法を指定します。

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

フィールド	説明
最小レコード数	バンドルごとに有効にできるレコードの最小数。
最大レコード数	バンドルごとに有効にできるレコードの最大数。
期間フィールド	このポリシーがターゲットとする期間タイプ。
最大期間	このポリシーによって作成されるタスクバンドル当たりの最大期間。

4. [送信] を選択します。

次のタスク
ポリシーを実行するには、ルールと修飾子が必要です。詳細については、「タスクバンドルルールの作成」と「タスクバンドルポリシーに修飾子を追加する」を参照。

ポリシーが完成したら、スケジュールすることも、手動で実行することもできます。詳細については、動的タスクバンドルのスケジュールおよびタスクバンドルポリシーの手動実行を参照してください。

タスクバンドルルールの作成

タスクバンドルルールを作成して、選択したパラメーターに従ってタスクをタスクバンドルに動的にフィールドサービス バンドルします。

始める前に
デフォルトポリシー以外のポリシーにルールを追加するには、最初にポリシーを作成します。詳細については、「タスクバンドルポリシーの作成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
タスクグループ化ルールは、次の条件が満たされた場合にのみタスクに適用できます。

- ステータスがドラフトである
- 別のバンドルの一部ではありません
- バンドル自体ではありません
- ベンダーのタスクではありません
- アクセス時間を設定するべきではありません
- クルーは必要ありません
- 固定ウィンドウがない
- 依存タスクがない

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ダイナミックバンドルの管理 > ルール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

タスクバンドルルールフォーム

フィールド	説明
名前	ルールの名前
ポリシー	このルールがグループ化されるポリシー。 **注:** デフォルトポリシー以外のポリシーにルールを追加するには、最初にポリシーを作成します。詳細については、「タスクバンドルポリシーの作成」を参照してください。
順序	ポリシー内の他のルールと比較して、このルールが適用されるときの順序。
アクティブ	ルールをアクティブまたは非アクティブにするオプション。

4. [グループ化条件] セクションで、条件ビルダーを使用して、このルールの対象となるタスクを定義するタスクフィルターを作成します。
5. オプション: [詳細] を切り替えて、条件ビルダーを スクリプト フィールドに置き換えます。[詳細] を切り替えると、条件ビルダーが次のテンプレートに置き換えられます。

```
/**
 * This scripted rule should return an array of sys_ids of tasks joined using comma for each
 group that should be bundled
 * @param {String} taskType table name that contains the taskIds
 * @param {String} taskIds comma-separated task sys_ids representing a group of tasks
 * @returns {String[]} list of comma-separated task sys_ids shown as below:
 * [
 * 'sys_id_1,sys_id_2,sys_id_3',
 * 'sys_id_4',
 * 'sys_id_5,sys_id_6,sys_id_7,sys_id_8'
 * ]
 */
(function executeRule(taskType, taskIds) {
 // your code goes here
})(taskType, taskIds);
```

6. [タスクのプレビュー] を選択して、ルールの影響を受けるすべてのタスクをプレビューします。
7. [送信] を選択します。

タスクバンドルポリシーに修飾子を追加する

タスクバンドルポリシーに修飾子を追加して、タスクバンドルを使用する フィールドサービス アサイン先グループまたはテリトリーのいずれかにポリシーを適用するかどうかを定義します。

始める前に
修飾子はポリシーのサブコンポーネントです。ポリシーの作成方法の詳細については、次のリンクを参照してください タスクバンドルポリシーの作成。

必要なロール：admin

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

自動翻訳

このタスクについて
修飾子は、バンドルの対象となる作業指示タスクを決定します。ポリシーを実行するには修飾子が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ダイナミックバンドルの管理 > ポリシー.
2. 既存のポリシーを開きます。
3. [修飾子] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. 次のいずれかを選択します。
   - ア サイン先グループ を入力して、ポリシーをアサイン先グループにアサインします。
   - テリトリーを入力して、ポリシーをテリトリーにアサインします。

   > **注:**
   > デフォルトでは、[アサイン先グループ] が表示されます。テリトリーに置き換えるには、「」を参照してくださいフィールドサービステリトリーモデルの有効化。

5. [送信] を選択します。

動的タスクバンドルのスケジュール

タスクバンドルを使用して フィールドサービス 、指定した時刻に実行するように動的バンドルをスケジュールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
作業指示タスクを動的にバンドルするために使用する条件をスケジュールして定義します。スケジュールスクリプトでは、バンドル時に [ドラフト] ステータス のタスクのみが考慮されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [動的バンドル実行のスケジュール] を開きます。
3. [アクティブ] を選択します。
4. オプション: 「条件」を選択して、動的バンドルの実行に使用する条件を定義します。
   条件を切り替えると、空の条件スクリプトフィールドが開きます。
5. [実行タイプ] を選択します。

   > **注:**
   > 実行の種類の詳細については、「 選択したスクリプトを自動的に実行する 」を参照してください。

6. [更新] を選択します。

タスクバンドルポリシーの手動実行

動的なタスクバンドルリングポリシーは、タスクバンドルを使用して フィールドサービス ポリシーレコードから手動で実行できます。

始める前に
ポリシーを手動で実行するには、次の要件が必要です。

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

自動翻訳

- 有効なルール
- 有効な修飾子

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ダイナミックバンドルの管理 > ポリシー.
2. 既存のポリシーを選択します。
3. [今すぐバンドル] を選択します。

手動スケジューリングの構成

手動スケジューリングとは、タスクをフィールドエージェントのスケジュールにドラッグアンドドロップすることです。タスクが限られている少人数のエージェントグループに適しています。

移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成 > アサイン.

[タスクの割り当て方法] フィールドで、[手動] を選択して、ディスパッチャーが作業指示書タスクを手動で割り当てできるようにします。

自動アサインスケジュールの構成

自動アサインは、スキルセットや場所などの事前定義された基準に基づいて適切なフィールドエージェントにタスクを動的にアサインすることで、タスクの割り当てを自動化します。迅速な割り当てを必要とする大量のタスクに最適な自動割り当ては、スケジューリングプロセスを合理化し、リソース使用率を最適化します。

自動アサイン機能は、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、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。

- **[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。

システムは、次の基準を使用してエージェントを自動的にアサインします。

自動アサイン基準

オプション	説明
位置情報管理	タスクの自動アサイン時にエージェントの自宅の場所を考慮するかどうかを設定できます。 エージェントがタスクの場所に到達するまでにかかる推定時間を計算するには、次の点を考慮してください。

自動翻訳

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

自動アサイン基準 (続く)

オプション	説明
	• [移動時間の見積もりに **Google Maps API** を使用する] 位置情報プロパティが有効になっている場合は、推定移動時間と推定距離を計算するためのプロパティで [Google Maps API] または直線距離を選択できます。 • 移動時間の推定に **Google Maps API** を使用する **(Use Google Maps API for travel time estimate)** が有効になっていない場合、システムは作業指示タスクの [Estimated Travel Duration (予定移動期間)] フィールドの値を使用して、エージェントのタスクアサインを決定します。 • 詳細については、「 Field Service Management とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 **注:** 次の構成をセットアップします。 • [エージェントまたはタスクのスケジューリングを使用して 、到着予定時間を計算する] を有効にします。 • エージェントの自動選択を有効にすると、エージェントの場所が考慮され、エージェントのホームの場所が構成されます。 構成の有効化の詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。
スキル	タスクの自動割り当て時にエージェントのスキルを考慮するかどうかを設定できます。 必須スキル要件に基づいてエージェントにタスクをアサインしている場合、エージェントがタスクを実行するために必要な必須スキルを持っていなければ、タスクを自動アサインできません。 **注:** エージェントのスキルを設定するには、work.management.use.mandatory.skills システムプロパティ を有効にする必要があります。
可用性	自動アサインでは、追加タスクを自動アサインするときに、エージェントの既存のスケジュールが考慮されます。
タスクウィンドウ	自動アサインは、設定されたタスクウィンドウ内でスケジュールを試行します。利用可能なエージェントに対してウィンドウをスケジュールできない場合、自動アサインは失敗します。
タスクの依存関係	自動アサインでは、タスクを自動アサインするときに、アップストリームタスクの依存関係が考慮されます。
エージェントのスケ	自動アサインでは、[可用性を決定するための **FSM** のシフトスケジューリングを有効にする **(Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability)**] プロパティが有効になっている場合にのみ、アプリケーションのエージェントスケジュールワークフォース最適化フィールドサービスを考慮してタスクを自動アサインします。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。

自動翻訳

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

自動アサイン基準 (続く)

オプション	説明
ジュール	

要求とタスクの自動アサイン

SM アプリケーションの構成で [**Requests are assigned using auto-assignment** (自動アサインを使用して要求をアサインする)] オプションが設定されている場合、タスクをディスパッチグループに自動的にアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier、wm_initiator

手順

1. SM アプリケーションで、次のいずれかを実行します。
   - [認定待ち] ステータスの要求、または自動的に認定された要求を開き、[ドラフト] ステータスのタスクを開きます。
   - [作業準備完了] ステータスのタスクを開きます。
2. アサイン先グループを選択します。
3. [タスクが自動アサインでアサインされ **(Tasks are assigned via auto-assignment**)] および [エージェントの自動選択でエージェントの場所が考慮されます **(Auto-selection of agents will consider location of agents)]** 構成オプションが設定されている場合は、場所を入力します。

   タスクに有効な場所が含まれていない限り、自動ディスパッチは失敗します。
4. [タスクは自動アサインでアサインされます] オプションが有効になっている場合は、[計画] セクションでこのタスクのスケジュールを作成するか、システムに時間を決定させます。

   デフォルトでは、[ServiceNow期間開始] フィールドに現在の日付と時刻を入力します。スケジュールまたは固定期間を作成しない場合は、 ServiceNow開始 値を使用して、そのタイムスロットが空いているエージェントを検索します。

   手順については、「 作業指示タスクの作成」を参照してください。
5. [**Qualified** (認定済み)] または [**Ready for Work** (作業準備完了)] をクリックします。

   ビューが前のページに戻り、成功メッセージが表示されます。エージェントがタスクにアサインされ、エージェントのアサイン先グループがタスクレコードに入力され、ステータスが [アサイン済み] に移行します。

   自動アサインに失敗した場合、メッセージには、対応可能なエージェントがいなかったか、タスクで場所が指定されていなかったことが示されます。自動アサインに失敗したタスクは、[**Pending Dispatch]** ステータスのまま になります。
6. 以前に失敗したタスクを自動アサインするには、不足している情報を入力するか、スケジュールを変更して、レコードを保存します。

インテリジェントタスク推奨の設定

インテリジェントタスク推奨は、フィールドエージェントのスケジュールのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを提案し、生産性を最大化します。この機能は、ディスパッチャワークス

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

自動翻訳

ペースと ServiceNow® エージェントモバイルアプリケーションの両方で使用でき、スケジューリングの効率を高め、エージェントの時間を最適に使用できます。

主な機能

インテリジェントタスク推奨を設定して、定義されたポリシーとフィルタリング条件に基づいてエージェントにタスクを効率的に推奨します。タスク推奨事項にアクセスできるアプリケーションを決定します。インテリジェントタスク推奨には、スケジューリングの効率を高めるいくつかの重要な機能があります。

- ギャップ埋め:インテリジェントタスク推奨は、ディスパッチャワークスペースまたは ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションで呼び出すと、エージェントのスケジュールのギャップを特定し、そのギャップを埋めるタスクを推奨して、エージェントの使用率を最大化します。
- 選択基準:推奨タスクは、特定の選択基準を満たす必要があります。これには、[ディスパッチ待ち] ステータスであること、エージェントのカバーエリア内であること、および予定作業期間が選択した期間内であることが含まれます。
- 使用率の最適化:エージェントの可用性とスキルに合ったタスクを推奨することで、インテリジェントタスク推奨はエージェントの使用率を最適化し、アイドル時間を最小限に抑え、生産性を最大化します。

構成

管理者は、次の手順に従ってインテリジェントタスク推奨事項を構成します。

1. ポリシーの作成:選択したエージェントにタスクを推奨するかどうかを決定するポリシーを定義します。ポリシーは、タスク推奨ロジックの基盤として機能し、指定された基準に基づいてタスクが割り当てられるようにします。
2. ポリシーをアプリケーションにマッピング:作成したポリシーを、ディスパッチャーとエージェントがアクセス可能なアプリケーションにマッピングします。この手順により、ユーザーはそれぞれのアプリケーション内からタスク推奨機能にシームレスにアクセスできます。
3. 推奨基準の定義:インテリジェントタスク推奨の推奨基準は、フィルタリング制約とランキング基準の 2 つのカテゴリに分けられます。フィルタリング制約は、特定の要件を満たさないタスクを除外し、関連するタスクのみが推奨対象と見なされるようにするために使用されます。一方、ランキング基準はタスクを評価し、適合性に基づいてスコアを割り当てます。このスコアは、タスクに優先順位を付け、エージェントに最も適切なエージェントを推奨するのに役立ちます。
4. 基準のカスタマイズ:組織の特定のニーズを満たすように、スクリプトインクルードを使用して推奨基準をカスタマイズします。この柔軟性により、固有のビジネス要件に従ってタスクの推奨事項をカスタマイズできます。これらのカスタム基準はスクリプトインクルードを介して定義され、タスクの推奨事項をパーソナライズする強力な方法を提供します。詳細については、「カスタムタスク推奨基準のスクリプトの提供」を参照してください。

インテリジェントタスク推奨のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 インテリジェントタスク推奨 プラグイン (com.snc_task_recommendations) をアクティブ化します フィールドサービス管理 (FSM) 。

始める前に

フィールドサービス インテリジェントタスク推奨機能には、次のプラグインが必要です。

- インテリジェントタスク推奨 (com.snc_task_recommendations):基本的なタスク推奨フレームワークのスクリプト、構成、およびデフォルトの拡張ポイントを提供します。
- フィールドサービス管理 (FSM)インテリジェントタスク推奨 (com.snc.fsm_task_recommendations):デフォルトのフィルター制約、ランキング基準、およびフィールドサービス管理 (FSM)拡張ポイントを含む、固有のフィールドサービス管理 (FSM)実装と構成を提供します。

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

自動翻訳

フィールドサービス インテリジェントタスク推奨をインストールする前に、Field Service Management プラグインがアクティブ化されていることを確認してください。詳細については、「Field Service Management の有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) 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. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
4. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

タスク推奨ポリシーの作成

指定されたルールと条件に基づいて、エージェントに利用可能な最適な作業指示タスクを推奨するポリシーを作成します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

このタスクについて
デフォルトの 標準タスク推奨 ポリシーを使用することも、新しいポリシーを作成することもできます。次の手順では、ポリシーの作成方法について説明します。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > タスク推奨ポリシー.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

タスク推奨ポリシー

フィールド	説明
表示名	タスク推奨ポリシーの表示名。
名前	wm_taskテーブルに保存されているタスク推奨ポリシーの名前。

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

自動翻訳

フィールド	説明
テーブル	推奨ポリシーに対して選択されたタスクテーブル。
適用先	ポリシーでサポートされているアプリケーション。
アプリケーションモジュール	ポリシーが存在するアプリケーションモジュール。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。
アクティブ	作業指示タスクを推奨するときにポリシーを検討できるかどうかを示すオプション。

4. [クエリ条件] フィールドで、タスクを推奨するためのフィルター条件を追加します。

   a. [ディスパッチ待ち] ステータスの最も一致したタスクをエージェントに推奨するには、[フィルター条件の追加] をクリックして条件を作成します。
   たとえば、[**State] [is] [Pending Dispatch] AND [Active] [is] [true]** などです。

   b. 代替条件セットをクエリに適用するには、[**"Or"** 節の追加] をクリックし、2 番目のセットの条件を追加します。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
推奨ポリシーが正常に作成されました。ポリシーには、[フィルタリング制約] 関連リストと [ランキング基準] 関連リストがあります。

次のタスク
オプションのフィルター制約とランキング基準をカスタマイズできます。詳細については、「タスク推奨ポリシーのフィルター制約またはランキング基準の作成」を参照してください。

タスク推奨ポリシーのフィルター制約またはランキング基準の作成

タスク推奨ポリシーのフィルタリング制約またはランキング基準を定義します。フィルター順序付けルールに基づいて、エージェントに最も適したタスクをフィルタリングします。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

手順
1. 移動先 フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > タスク推奨ポリシー.
2. リストからポリシーを開きます。
3. フィルター制約またはランキング基準を作成するには、次のいずれかの操作を行います。
   - フィルター制約を作成するには、「フィルター制約」関連リストで [新規] をクリックします。
   - 評価基準を作成するには、[ランキング基準] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

タスク推奨ポリシー関連基準フォーム

フィールド	説明
タスク推奨ポリシー	基準を定義するタスク推奨ポリシーの名前。
推奨基準	この基準が入力として機能する推奨基準。
順序	この基準が評価される順番。
アプリケーション	アプリケーションの名前。
重み付け	フィルタリング制約の重み付け。より重要な基準に高い重み付けを割り当てます。
ランキング方法	基準をランク付けする方法。選択肢は次のとおりです。 ○ 多いほど良い: ランキングを設定するときは、値が大きいほど良いです。たとえば、タスクのランキングを決定するときに、利用可能なスキルが多いほどランキングが高くなります。 ○ 少ないほど良い: ランキングを設定するときは、値が小さいほど良いです。たとえば、タスクのランキングを決定するときに、移動時間が短いほどランキングが高くなります。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
タスク推奨ポリシー関連の基準が正常に作成されます。基準が適切な関連リスト ([フィルタリング制約] または [ランキング基準]) に追加されます。

アプリケーションをインテリジェントタスク推奨ポリシーにマッピングする

アプリケーションをタスク推奨ポリシーにマッピングします。これらのアプリケーション内でこれらのポリシーへのアクセスを提供します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

このタスクについて
デフォルトでは、 ディスパッチャワークスペース モバイルはタスク推奨ポリシーにマッピングされます。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > タスク推奨事項の適用性.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

タスク推奨事項の適用性フォーム

フィールド	説明
表示名	推奨アプリケーションの表示名。

自動翻訳

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

フィールド	説明
名前	推奨アプリケーションの名前。
テーブル	推奨ポリシーに対して選択されたタスクテーブル。
アプリケーションモジュール	アプリケーションのモジュール。このフィールドは、 自動的に **[Field Service Management]** に設定されます。
アクティブ	作業指示タスクを推奨するときに、アプリケーションが検討可能かどうかを示すオプション。
デフォルトのタスク推奨ポリシー	このアプリケーションのデフォルトのタスク推奨ポリシー。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

関連情報

インテリジェントタスク推奨を使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン

インテリジェントタスク推奨に基づいてタスクを自分にアサインします

カスタム推奨基準の作成

ポリシーがエージェントのタスクをランク付けまたは評価するために使用できる推奨基準を定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

事前定義された推奨基準がいくつか用意されています。詳細については、「事前定義された推奨基準」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > 推奨基準.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

推奨基準

フィールド	説明
表示名	推奨基準の表示名。
名前	推奨基準の名前。
プリフェッチされたテーブル	推奨基準に対して選択されたプリフェッチされたテーブル。
プリフェッチされたフィールド	プリフェッチされたテーブルからのプリフェッチされたフィールドをサポートします。
タイプ	基準のタイプ (フィルターまたはランク)。
アプリケーション	当該レコードを含んでいるアプリケーション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アプリケーションモジュール	デフォルト値は フィールドサービス管理 (FSM) です。

4. [スクリプト] フィールドに、エージェントにタスクを推奨するときに実行するスクリプトを入力します。

   Example
   たとえば、次のスクリプトは、エージェントの現在の場所とタスクの場所の間の距離を計算します。

   ```
   var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
   var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
   ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance
    from task");
   ```

   カスタム スクリプトの要件については、次を参照してください カスタムタスク推奨基準のスクリプトの提供。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
推奨基準が正常に作成され、選択したタイプに基づいて [フィルタリング制約] または [ランキング基準] グループのいずれかにソートされます。

カスタムタスク推奨基準のスクリプトの提供

インテリジェントタスク推奨ポリシーの推奨基準でスクリプトを作成するためのガイドライン。

カスタマイズスクリプトの戻り値オブジェクト

スクリプトは、次のような最小形式で JavaScript オブジェクトを返す必要があります。

```
{
 "<task sys_id1>":
  {
   "rating": <rating1>
  },
 "<task sys_id2>":
  {
   "rating": <rating2>
  },
 …
}
```

フィルター制約の場合は、戻り値のオブジェクト評価を 1 に設定し、sn_task_recommendを使用して推奨条件のフィルター制約結果を統一します 。TaskRecommendationUtil.setRatingToOne(your *object);* メソッド。

ランキング基準の評価結果を正規化するには、返される JavaScript オブジェクトに正規化情報を含める必要があります。

```
{
  "<task <sys_id1>":
    {
      "rating": <rating1>,
      "normalizationData":
        {
```

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

自動翻訳

```
            "numerator": <numerator value1>,
            "denominator": <denominator value1>
         }
      },
   "<task <sys_id2>":
      {
         "rating": <rating2>,
         "normalizationData":
            {
            "numerator": <numerator value2>,
            "denominator": <denominator value2>
            }
      },
   ...
}
```

ランキング基準の場合、戻り値オブジェクトには最終正規化のデータを含めることができます。

注:
スクリプトに正規化データが含まれている場合は、事前定義された推奨基準でデフォルトのスクリプトインクルードを参照できます。

- エージェントが移動できないタスクを除外するフィルタリング制約: sn_fsm_task_rec。TaskRecommendationDistanceRuleProcessor
- ランキング基準 タスクからの距離: *rankTaskOnDistance()*

推奨基準のカスタマイズされたスクリプト

次の例は、推奨基準のスクリプトを記述する方法を示しています。

```
var customizedScript = <your-script>;
var customizedResult = customizedScript.<your-method>();
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(customizedResult,
 "<customized-rule>");
```

次の設定例では、「タスクからの距離」フィルター制約を指定しています。

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance from
 task");
```

注:
スクリプト内のタスク推奨アプリケーションのキーワード ruleResult を他の単語に置き換えないでください。そうしないと、アプリケーションはルールの実行結果を処理できません。

ルート最適化の設定

ルート最適化は、割り当て後にタスクを再注文して運転時間を最小限に抑え、運用効率をさらに向上させ、移動コストを削減して、生産性と顧客サービスを向上させます。

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

ルート最適化の有効化

- 移動先 すべて > **sys_properties.list** > **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** 値を設定し、値を true に設定します。これにより、ディスパッチャーワークスペースに [ルートの最適化] オプションが表示されます。
- [All > Field Service (すべてのフィールドサービス)] > [Dispatcher Workspace Configuration (ディスパッチャーワークスペース構成)] に移動して、ディスパッチャーワークスペース構成にアクセスします。
- 構成が「Field Service Management Configurable Dispatcher Workspace」アプリケーションスコープ内で行われることを確認します。

ルート最適化モードについて

ルートの最適化は 3 つの異なるモードで動作し、それぞれが特定の目的を果たします。

1. シフト内で最適化:ルート最適化は、単一エージェントのシフトのタスクを並べ替えて、移動時間を最小限に抑え、タスク時間枠を遵守し、ロックされたタスクを回避します。このモードでは、スケジュールされた休憩と個人的なイベントが優先されます。
2. 残業に突入:エージェントが遅刻している場合にタスクを再配置し、残業で完了できるようにします。
3. 残業超過の場合はキャンセル:最適化を試みますが、割り当てられた残業の超過が避けられない場合は操作をキャンセルします。

主な機能

ルート最適化には、その機能を強化するために次の主要な機能が組み込まれています。

1. タスク制約: すべてのタスクがウィンドウの開始/終了時間内にとどまるようにし (isFixedWindow = true の場合)、ロックされたタスクの移動を回避します。
2. 休憩とイベント: スケジュールされた休憩や個人的なイベントに合わせて最適化します。
3. 移動時間の見積もり: 移動時間の計算に Maps API または直線距離の見積もりを利用します。

システムプロパティ

特定の要件と設定に基づいてルートの最適化をカスタマイズします。

1. タスク間の時間バッファー: 予定外の遅延に対応するために、タスク間に分数を追加します。
2. 移動時間の計算: 移動時間の精度について、Maps API または直線距離の見積もりのいずれかを選択します。より正確なデータを得るには Maps API を使用し、計算を迅速に行うには直線的な見積もりを使用します。Maps API キーを選択する場合は、必ず設定してください。
3. デフォルトの作業時間:スケジュールが設定されていないエージェントの開始時間と終了時間を指定します。
4. 移動時間の調整: 移動時間とラッシュアワーのパーセンテージを組み込んで、不確実性を考慮します。
5. ラッシュアワーの時間帯: 朝と夕方のラッシュアワーの時間帯を定義します。
6. [有料道路オプション]:ルート計画で有料道路を考慮するかどうかを決定します。

自動翻訳

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

しきい値

1. タスクボリューム:ルート最適化の動作は、タスクの数によって異なります。
   - 15 タスク未満:すべてのタスクと移動を考慮して、完全なルート最適化が実行されます。
   - 200 を超えるタスク:自動ルーティングに失敗し、エラーメッセージが表示されます。
2. 部分ルーティング:すべてのタスクを収容できない場合は、より小さいセットが計算され、残りのタスクはディスパッチ待ちに戻されます。
3. ディスパッチャーワークスペース:ルートの最適化機能を利用するには、**sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** プロパティが有効になっていることを確認します。タスクバンドルのルートを最適化するには、[バンドルのルート最適化 (work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization)] プロパティを有効にします。
4. スケジュール済みジョブ: タスクルーティングの最適化 ジョブは、デフォルトでシステム時刻午前 3:00 に実行されます。異なるタイムゾーンや忙しい環境では、調整が必要になる場合があります。
5. カスタマイズ不可能なスクリプト:クライアントスクリプトは最適化されており、実行に約 4 ～ 6 秒かかります。クライアントスクリプトはカスタマイズしないでください。

ソフト予約の設定

ソフト予約を使用すると、ディスパッチャーは即時通知や下流のワークフローをトリガーすることなくタスクをスケジュールできます。ソフト予約は、タスクを確定する前の「計画バッファー」をディスパッチャーに提供します。これは、エージェントのスケジュールを最適化するために重要な場合があります。

管理者は、すべての>フィールドサービス管理 >構成から [スケジュール済みステータスを使用] を有効にできます。[タスクステータスの更新] を [スケジュール済み] から [アサイン済み] プロパティに変更します。デフォルトでは、今後 12 時間以内にスケジュールされたタスクは「アサイン済み」に設定されます。

有効にすると、作業指示要求およびタスクレコードに新しいステータス「スケジュール済み」が表示されます (ステータスの順序は認定が有効かどうかによって異なります)。

[スケジュール済みステータスを使用] をオフにすると、すべてのタスクが [スケジュール済み] から [割り当て済み] に移動します。このシフトを示すプロンプトが表示されます。[スケジュール済みステータスを使用] プロパティをオンまたはオフにすると、[スケジュール済み] ステータスのすべてのタスクに影響するため、注意が必要です。

関連情報

[スケジュール済み] ステータスの構成

日中スケジュール自動化の構成

日中スケジュールの自動化により、エージェントのスケジュールが更新され、シフト中の生産性が最大化されます。

1. 日内スケジュールの自動化のアクティブ化

   管理者は、値を変更する前に intra-day schedule automation プラグインをアクティブ化する必要があります。

2. 日中スケジュールの自動化フローをコピー

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

自動翻訳

日内スケジュールの自動化フローをコピーし、コピーのみを変更します。この方法により、構成したバージョンに問題が発生した場合に、元のバージョンを再度コピーできます。

3. (オプション) 早いまたは遅いと見なされるエージェントの値を変更する

   エージェントが早いか遅れるかを示すディスパッチャーへの通知をトリガーする値を更新します。

4. (オプション) エージェントがアクションを行ったかどうかを判断する時間を変更します

   エージェントがアクションを実行したかどうかを判断する値を更新します。

5. (オプション) フローを削除する

   日内スケジュールの自動化とともにインストールされたフローが不要な場合は、削除できます。

6. フローをアクティブ化する

   インスタンスに構成を追加する場合は、フローを有効化します。

日内スケジュールの自動化のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 Field Service Management Scheduling Automations プラグイン (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) フィールドサービス管理 (FSM) をアクティブ化できます。プラグインをインストールすると、3 つの Flow Designer フローと 9 つのサブフローがインスタンスに追加されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
詳細については、「日内スケジュール自動化フローおよびサブフロー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Field Service Management Scheduling Automations プラグイン (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

日中スケジュールの自動化フローをコピー

Field Service Management Scheduling Flow Designer フロープラグインとともにインストールされる 3 つの日中スケジュール自動化フローを複製し、アクティブ化したフローで何らかの障害が発生した場合に元のフローを再度コピーできるようにします。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > **Flow Designer**.
2. コピーするフローを選択します。
3. 右上の [その他のアクション] アイコン (⋮) をクリックし、[フローのコピー] を選択します。
4. コピーしたフローの名前を入力するか、デフォルトのままにします。

   注:
   デフォルトの名前は、コピーするフローの名前の末尾に「Copy」という単語を追加した名前です。

5. [アプリケーション] フィールドで、[**Field Service Management Scheduling Flow Designer** フロー] を選択します。
6. コピー を選択します。
   フローのコピーが開き、入力した情報が表示されます。

早いまたは遅いと見なされるエージェントの値を変更する

エージェントが早いか遅いかを決定する値を変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、エージェントが指定された時間から 30% 早いか遅い場合、エージェントは早いまたは遅いと見なされます。たとえば、エージェントが 18 分遅れる場合、1 時間のタスクは 30% 遅れることになります。このパーセンテージ値は変更できます。パーセンテージの使用から分の使用に切り替えることもできます。

警告:
条件またはチェックタイプに関連する値は変更しないでください。これを行うと、フローが中断されます。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > **Flow Designer**.
2. 作業指示タスクの進行フローを選択します。
3. 分の値を入力し、パーセンテージ値を 0 に設定して、値を分に設定します。
4. パーセンテージ値を変更して、異なるパーセンテージを設定します。

   注:
   パーセンテージは分よりも優先されます。パーセンテージ フィールドに 0 以外の値がある場合は、分値が設定されていてもパーセンテージが値として使用されます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

エージェントがアクションを行ったかどうかを判断する時間を変更します

エージェントがスケジュールどおりに行動したかどうかを判断する時間を微調整します。

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
エージェントがアクションを実行しないフローは、時間値に基づいてスケジュールどおりにエージェントが動作したかどうかを判断する 3 つのサブフローで構成されています。

> ⚠ 警告:
> 条件またはチェックタイプに関連する値は変更しないでください。これを行うと、フローが中断されます。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > **Flow Designer**.
2. 編集するサブフローを選択します。
   - FSM 移動開始を待機します。
   - FSM は作業の完了を待機します。
   - FSM 作業開始待ち
3. アクション [**30** 分後まで待機] を選択します。
4. 値を 30 から新しい値に変更します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

アポイントメント予約の設定

予約機能のアプリケーション設定と個々のサービス設定を作成または変更して有効にします。

システム管理者は、アプリケーション構成を作成、変更、および有効にすることができます。予約管理者 (appointment_booking_admin) は、アプリケーション内のサービスの構成を作成、変更、および有効にすることができます。

フィールドサービス構成は、予約機能で提供されるアプリケーションレベルの構成で、複数のサービスレベル構成が含まれています。管理者は、必要に応じてこれらの設定を変更したり、新しい設定を作成するための例として使用することができます。

関連情報

での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

予約のコンポーネント

予約の可否

アプリケーション設定の設定によって、予約機能が可用性を判断する方法が決まります。

可用性を判断するには、次の 2 つの異なる方法が用意されています。

スロットあたりの予約数

この方法では、時間枠ごとに指定された数の利用可能な予約が使用されます。予約の実際の数は、サービス構成で指定されます。たとえば、管理者が期間ごとに 10 件の予約を指定した場合、各予約ウィンドウには利用可能な 10 件の予約があります。予約期間内の予約が予約されるたびに、予約可能な予約の数が 1 つずつ減少します。

スクリプト化

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

この方法では、スクリプトを使用して時間枠ごとに利用可能な予約の数を決定します。フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション構成に含まれるデフォルトのスクリプトは、フィールドサービス構成で設定されたタスク割り当て方法を使用して可用性を判断します。タスク割り当て方法が手動に設定されている場合、可用性はデフォルトで [スロットあたりの予約数] 可用性方法になります。タスクのアサインが自動アサインまたは動的スケジューリングに設定されている場合、可用性の計算時に、これらのタスクアサイン方法に関連付けられた構成が考慮されます。

予約可能な日数を除外する

サービス設定で、予約管理者は、予約可能から除外する日のスケジュールを選択できます。**[Holiday Schedule**] フィールドは、[Schedules] テーブル [cmn_schedule] を指す参照フィールドです。[スケジュール] リストからスケジュールを選択すると、予約の可用性から除外する日時が定義されます。選択したスケジュールで、これらの日を [除外済み] に設定する必要があります。

関連情報

- グローバルドメイン構成
- スケジュール

タスク割り当て

アプリケーション構成は、タスクアサインのフィールドサービス管理 (FSM) 構成と連携します。

予約は、タスク駆動型プロセスライフサイクルと次のタスク割り当て方法と連携します。

- 自動割り当て
- 動的スケジューリング
- マニュアル

自動アサインと動的スケジューリングには、予約をサポートする機能拡張が含まれています。

- タスクアサインに最適なディスパッチグループを特定する。
- 予約期間のあるタスクのアサイン解除を防止する。
- エージェントとグループの可用性の計算

動的スケジューリング

予約は、作業指示書および予約期間のある作業指示タスクがアサイン解除されないようにする、アサイン解除基準を動的スケジューリング構成に追加します。また、予約期間を指定して作業指示とタスクに優先順位を付ける基準も追加されます。

移動先 フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリング設定.

- [タスクフィルター] 関連リストには、予約ウィンドウがあり、[ディスパッチ待ち] ステータスになっているタスクの予約タスクフィルターが含まれています。
- [アサイン解除制約] 関連リストには、予約期間のあるタスクをアサイン解除できないようにする [予約あり] 制約が含まれています。

作業開始時間と作業終了時間の再スケジュール

予約された予約に対して作業指示書が作成された場合、または既存の作業指示書の予約が予約された場合、予約期間の開始時間と終了時間が作業指示書タスクの期間開始時間と期間終了時間に使用されます。

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

自動翻訳

スケジュールされた予約がある作業指示書タスクでは、次のいずれかのフィールドを変更すると、ディスパッチャーに警告メッセージが表示されます。

- 期間開始
- 期間終了
- 開始予定
- 移動開始予定

関連情報

グローバルドメイン構成

スケジュール

予約メールと SMS 通知

システム管理者は、予約の確認とキャンセルの通知、および予約のリマインダーのメールと SMS 通知をカスタマイズできます。

予約のメールおよび SMS 通知には、予約時間だけでなく、タスク番号や説明などのタスク情報も含まれています。また、ユーザーが予約を再スケジュールまたはキャンセルできるリンクを含めることもできます。

システム管理者は、次の予約メールテンプレートを使用して、メールと SMS 通知の両方を設定できます。

- appointment.confirmed
- appointment.cancel
- appointment.reschedule

これらのテンプレートは予約プラグインに含まれています。特定の要件を満たすようにカスタマイズできます。詳細については、「Create an email notification」を参照してください。

注:
SMS を構成するには、カスタマーエクスペリエンスプラグインをインストールしてください。詳細については、「カスタマーエクスペリエンスの有効化フィールドサービス管理 (FSM)」を参照してください。

予約メールと SMS 通知は、予約機能を使用するすべてのサービスに対して有効です。予約機能には、次のメール通知が含まれています。

- 予約の確認:予約のタスクが技術者にアサインされ、技術者によって承認されると、顧客に送信されます。技術者による受け入れが不要な場合は、タスクがアサインされたときに顧客に通知が送信されます。
- 予約のキャンセル:予約がキャンセルされたときに顧客に送信されます。タスク情報とキャンセルの理由を含めることができます。
- 予約の再スケジュール:予約が再スケジュールされたときに顧客に送信されます。タスク情報を含めることができます。

予約を有効または無効にする

アプリケーション、および顧客に提供されるアプリケーション内のサービスの予約機能を有効または無効にします。

始める前に
必要なロール：admin

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

手順

1. 移動先 すべて > アポイントメントの予約 > 予約の設定.
2. 目的の構成をクリックします。
   Field Service Management では、 フィールドサービス構成 が予約機能で提供されます。
3. [アクティブ] チェックボックスを有効または無効にします。
4. [予約サービスの設定] 関連リストで、サービス名をクリックします。
   このアクションにより、選択したサービスの [予約サービスの設定] フォームが開きます。
5. [アクティブ] フィールドを true に設定します。
6. **[Update** (更新)] をクリックします。

予約アプリケーション設定を作成または変更する

アプリケーションの予約設定を作成または変更します。この構成に格納されている情報は、そのアプリケーション内のすべてのサービスに適用されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス構成は、予約機能で提供されます。

手順

1. 移動先 すべて > アポイントメントの予約 > 予約の設定.
2. 新しい構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   構成を変更するには、構成名をクリックします。
3. [予約の設定] フォームで、必要に応じて次のフィールドを入力または変更します。

予約アプリケーション設定フィールド

フィールド	説明
名前	アプリケーション設定の名前。
タスクテーブル	予約は、選択したテーブルのタスクに対して作成されます。作業指示 [work_order] テーブルは、フィールドサービス構成のデフォルトテーブルです。
可用性メソッド	予約の可用性を判断するには、いずれかの方法を使用します。選択は、[タスクのアサイン方法] フィールドのフィールドサービス管理 (FSM) 構成設定によって異なります。 ○ スロットあたりの予約数：時間スロットごとに特定の数の予約を定義します。アサイン方法が手動に設定されている場合は、この可用性の方法を使用します。 ○ スクリプト化:タスク割り当て方法が 自動アサイン または 動的スケジューリングの使用に設定されている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) 構成設定を使用して可用性を判断します。これは、デフォルトの設定です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ キャパシティに基づく:キャパシティ管理設定で定義されたキャパシティに基づいて予約を決定します。詳細については、「定義されたキャパシティに基づいてフィールドサービスエージェントに作業をアサインする」を参照してください。 このオプションは、[タスクテーブル] が work_order として選択され、 フィールドサービス キャパシティおよび予約の管理プラグインがインストールされている場合に使用できます。
ポータルの詳細カレンダービュー	ポータルの [予約を選択] ウィンドウ に利用可能な予定の詳細カレンダービューを表示するオプション。このビューには、午前、午後、夕方など、1 日のさまざまな時間帯に分類された予約が表示されます。
アクティブ	アプリケーション設定をアクティブにして、予約を有効にします。
自動受け入れ	プロセスライフサイクルの Field Service Management 構成設定がタスク駆動型に設定されている場合、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。予約のこの設定を上書きするには、[自動受け入れ] チェックボックスを有効にします。
ポータルビュー	Customer Service Portal または Consumer Service Portal の [予約の選択] ウィンドウ に、1 日または 1 週間の利用可能な予約を表示します。
スクリプト	利用可能な予約の数を決定するために使用されるスクリプト。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

予約レコードプロデューサーを構成する

予約レコードプロデューサーを設定し、そのレコードプロデューサーに正しいフィールドが表示されるように予約変数セットを有効にします。

始める前に
予約変数セットを有効にして、レコードプロデューサーに予約選択ウィジェットを表示します。

必要なロール:appointment_booking_admin、admin

このタスクについて
予約は、作業指示書とタスクの両方の拡張テーブルをサポートしています。予約レコードを作成する前に、レコードプロデューサーを使用して必要なタスクレコードを作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. 目的のレコードプロデューサーをクリックします。
3. [変数セット] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. **sn_appointment_variable_set**を選択して [変数セット] リストに移動します。
5. **[Save** (保存)] をクリックします。

予約サービスの設定を作成または変更する

顧客に提供されるアプリケーション内のサービスに対して、予約設定を作成または変更します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:appointment_booking_admin、admin

このタスクについて
予約機能を使用するには、管理者は顧客が利用できる各サービスの構成を作成する必要があります。サービス構成は、予約機能で提供される フィールドサービス構成などのアプリケーション構成内で作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > アポイントメントの予約 > 予約の設定.
2. [**Field Service Configuration** (フィールドサービス構成)] をクリックします。
3. [予約サービスの設定] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 必要に応じて、フォームの次のフィールドに入力します。

予約サービス設定フィールド

フィールド	説明
詳細設定を有効にする	予約時に日レベルで異なるスケジュールを構成するオプション。
アクティブ	サービスの予約を有効にします。 **注:** 無効にすると、顧客はサービスの予約をスケジュール設定することはできませんが、作業指示書を作成することはできます。
デフォルトの通知を無視	<tbd> のオプション。
一般情報	
名前	サービス設定の名前。
設定	このサービスが属する予約設定の名前。
可用性テーブル	予約の可用性を計算するために使用されるテーブル。デフォルトは、作業指示タスク [wm_task] テーブルです。
祝祭日スケジュール	可用性を判断するときに使用する休日のスケジュール。予約では、利用可能な予約の数を決定するときに休日のスケジュールを評価し、[除外する] に設定されている日はスケジュールで除外されます。ルックアップアイコンをクリックして、スケジュールリストからスケジュールを選択します。 **注:** タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合、休日スケジュールは便利です。エージェントのスケジュールは考慮されません。
カタログ情報	

自動翻訳

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

フィールド	説明
カタログアイテム	予約の設定は、サービスカタログで指定されたサービスに対して作成されます。ルックアップアイコンをクリックして、レコードプロデューサーリストからサービスを選択します。 **注:** カタログアイテムは、サービスカタログに存在する必要があります。 作業依頼書で予約を使用している場合は、予約を設定する前に作業依頼書テンプレートを作成します。
ロケーション	予約場所を決定するレコードプロバイダのフィールド。
予約は必須	このサービスを要求するときに顧客が予約を作成することが必須である場合は、このチェックボックスをオンにします。 ○ オンにすると、[予約] フィールドがレコードプロデューサーに表示され、ユーザーはサービス要求を送信する前に、利用可能な予約を [予約の選択] ウィンドウで選択する必要があります。 ○ 無効にすると、ユーザーは予約を選択せずにサービス要求を送信できます。
ユーザー連絡先	予約の作成対象の個人を決定するレコードプロバイダのフィールド。これは、sys_user変数を検索し、レコードプロデューサー (取引先責任者など) の変数を設定する参照フィールドです。
タイムゾーン	ユーザーの連絡先レコードで指定される [タイムゾーン] フィールド、またはタスクの予約がスケジュールされている場所に基づく予約ウィンドウ。
予約	
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [ダイナミックスケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。
リードタイム	現在の時刻からこのサービスの予約を予約できるようになるまでの時間数または日数。リードタイムを時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
今後の最大予約可能日数	このサービスを予約できる現在の日から先の日数。デフォルトの期間は 14 日です。
再スケジュール/キャンセル期限 (時間)	予約をキャンセルまたはスケジュール変更するために必要な、予約開始時刻までの時間または日数。ユーザーがこの時間内に予約をキャンセルまたはスケジュール変更しようとすると、[キャンセル] ボタンは使用できません。時間を時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
予約	
予約期間	予約期間の長さまたは期間。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: この期間内で作業が開始および完了ために十分な時間を見込んでください。
スロット終了時間を以下として使用	エージェントがウィンドウ終了時間までに到着するか、またはウィンドウ終了時間前にジョブを完了する必要があるかどうかを判断するには、2 つの方法のいずれかを使用します。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間数。この期間は、タスクが作成されるときに設定されます。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 1 時間です。
平均移動期間	エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 15 分です。
日次スケジュール	
予約可能な日	予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。
毎日の開始時刻	作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。デフォルトは 9:00 です。
毎日の終了時刻	作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。デフォルトは 18:00 PM です。
1 日の休暇を含める	このチェックボックスをオンにすると、各予約可能日の休憩がスケジュール設定され、休憩の開始時刻と終了時刻が選択されます。すべての日に適用される休憩を 1 つ定義できます。
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示します。

5. [送信] をクリックします。

予約サービス設定ルールを作成する

POS インストールなどのサービス構成の予約ルールを構成して、このサービスのさまざまな予約期間を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > アポイントメントの予約 > 予約の設定.
2. [**Field Service Configuration** (フィールドサービス構成)] をクリックします。
3. [予約サービスの設定] 関連リストで、ルールを追加するサービス設定をクリックします。
4. まだ選択されていない場合は、 詳細設定を有効にする チェックボックスをオンにします。

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

自動翻訳

5. [サービス構成ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

サービス構成ルールフォーム

フィールド	説明
名前	サービス構成ルールの名前。
サービス構成	ルールを構成するサービスの名前。このフィールドは、サービス構成の名前 (POS インストールなど) に自動的に設定されます。
タスクテーブル	サービス設定の予約ルールを作成するテーブル。このフィールドには、サービスルールを構成するための作業指示 [wm_order] テーブルが自動的に入力されます。
タスク条件	条件を適用して、顧客に提供されるサービスに最適な予約スロットを決定します。
リードタイム	このサービス構成ルールに基づいて予約できるようになるまでの、現在の時刻からの時間数または日数。リードタイムを時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
再スケジュール/キャンセル期限 (時間)	予約をキャンセルまたはスケジュール変更するために必要な、予約開始時刻までの時間または日数。デフォルトは 4 時間です。 注: [キャンセル] ボタンは、この時間数内には使用できません。
スロットあたりの専用予約	各スロットに特定の数の予約を含めることを必須にするオプション。
アクティブ	アプリケーションサービス構成ルールを設定するオプション。
順序	サービス構成ルールを実行する順序。順序の小さいルールが最初に実行されます。
未来の最大予約可能日数	このサービスを予約できる現在の日から先の日数。デフォルトの期間は 14 日です。
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [ダイナミックスケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。

7. **[Submit** (送信)] をクリックします。

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

自動翻訳

タスクの結果
サービス構成ルールが設定され、サービスのさまざまな予約期間が提供されます。

予約の詳細設定を作成する

サービスの予約時に、詳細レベルでさまざまなスケジュールを作成または変更します。予約は、午前、午後、夕方など、1 日のさまざまな時間帯にスケジュールできます。

始める前に
必要なロール:sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

このタスクについて
サービスごとに 1 つまたは複数の詳細設定を作成できます。これらは予約機能内で提供されます。

手順

1. 移動先 すべて > アポイントメントの予約 > 予約の設定.
2. [**Field Service Configuration** (フィールドサービス構成)] をクリックします。
3. [予約サービスの設定] 関連リストで、別の予約スケジュールを設定するサービス構成をクリックします。
4. まだ選択されていない場合は、 詳細設定を有効にする チェックボックスをオンにします。
5. [詳細設定] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

詳細設定フォーム

フィールド	説明
名前	午前、午後、夕方などの日レベルの構成の名前。
アクティブ	予約スロットがアクティブかどうかを示すオプション。
開始日	予約期間の開始日。
終了日	予約期間の終了日。
毎日の開始時刻	作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。デフォルトは 9:00 です。
毎日の終了時刻	作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。デフォルトは 18:00 PM です。
予約可能な日	予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。
サービス構成	詳細レベルで構成をスケジュールするサービス構成の名前 (POS インストールなど)。
ルール	詳細レベルで構成をスケジュールするときの基準となるサービス構成ルールの名前。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間数。この期間は、タスクが作成されるときに設定されます。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 1 時間です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
移動期間 (往復)	エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 15 分です。
予約期間	予約期間の長さまたは期間。 **注:** この期間内で作業が開始および完了ために十分な時間を見込んでください。
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [ダイナミックスケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。
1 日の休暇を含める	このチェックボックスをオンにすると、各予約可能日の休憩がスケジュール設定され、休憩の開始時刻と終了時刻が選択されます。すべての日に適用される休憩を 1 つ定義できます。
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示します。

7. [送信] をクリックします。

予約のサービスカタログレコードプロデューサーで変数を構成する

予約サービス設定内でカタログアイテム属性の変数を作成します。場所とユーザーの連絡先に個別の変数を設定すると、カレンダーで予約するときに場所と連絡先の詳細の両方を指定できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.

2. 目的のレコードプロデューサーをクリックします。

3. [変数] 関連リストで、[新規] をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

変数の新規レコード

フィールド	説明
アプリケーション	これは読み取り専用フィールドであり、アプリケーションスコープに基づいてデフォルトで設定されます。
タイプ	このカタログアイテムレコードプロデューサーでサポートされている変数タイプ。 サポートされていない変数を使用すると、Service Catalog が正しい形式でデータを統合しない可能性があります。
カタログアイテム	変数を使用するカタログアイテム。
順序	カタログアイテムページでの変数の配置順序。変数を上から下へ、最小順序値から最大順序値へと整理します。 たとえば、順序値が 1 の変数は、順序値が大きい他の変数の前に配置されます。
アクティブ	これは読み取り専用フィールドであり、[公開]、[廃止]、または [編集] アクションに基づいて有効になります。
必須	変数を注文プロセスの一部として必須にするためのオプション。 **注:** この動作は、ページのロード時にのみ適用されます。これは、クライアント API を使用して変更できます。
質問	カタログアイテムを注文しているユーザーに関連情報を取得するための質問です。
名前	質問を識別するための名前。 **注:** このフィールドが空の場合、その値は、ブレーク、コンテナ分割、コンテナ終了を除くすべての変数タイプの [質問] フィールドに基づいて自動的に設定されます。
ツールヒント	ユーザーが変数を指したときに表示されるツールチップのテキストです。簡潔なメモを入力して質問の目的を説明します。
サンプルテキスト	ユーザーが値を入力する前に表示される質問フィールドヒント。次の変数にヒントを使用できます。 • メール • URL • 1 行テキスト

自動翻訳

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

フィールド	説明
	• 複数行テキスト • ワイドな 1 行テキスト
タイプ仕様	変数のタイプに固有の値。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。
   手順 3 ～ 5 を繰り返して、同じカタログアイテムレコードプロデューサーの追加変数を作成します。

タスクの結果
サービスカタログレコードプロデューサーは、選択したテーブルに新しい変数レコードを作成します。デフォルトのテーブルは wm_order です。

次のタスク
この変数エントリーを予約テーブルに追加して、予約時にユーザーのカレンダーに表示されるようにします。詳細については、「カタログアイテム変数の予約レコードを自動的に作成するビジネスルールの作成」を参照してください。

カタログアイテム変数の予約レコードを自動的に作成するビジネスルールの作成

サービステーブルに挿入前ビジネスルールを作成して、予約テーブルにサービスカタログの変数を自動的に追加します。これにより、予約時にユーザーの予約カレンダーに変数レコードが表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. [名前] フィールドにビジネスルール名を入力します。
4. [テーブル] リストからサービステーブルを選択します。
5. [詳細] を選択します。
6. [実行タイミング] タブで、[時期] 条件から [次の前] を選択し、[挿入] チェックボックスを選択します。
   このアクションは、挿入前にビジネスルールを実行する必要があることを示します。
7. [詳細設定] タブの [条件] フィールドに条件を追加します。
   たとえば、[条件] フィールドにcurrent.variables.sn_appointmentを追加します。
8. **[** スクリプト] フィールドに、定義された条件が true の場合に実行するスクリプトを入力します。
   たとえば、次のスクリプトを追加して予約レコードを作成します。

```
(sn_apptmnt_booking.AppointmentBooking_Factory().getWrapperType(sn_apptmnt_booking.
AppointmentBookingConstants.APPOINTMENT_BOOKING_IMPL);
   var sn_appointmentJSON = JSON.parse(sn_appointment);
   // creating an appointment <br>
   var appointmentId = helper.submitAppointmentFromPortal(sn_appointment, current,
 sn_appointmentJSON.config.opened_for, sn_appointmentJSON.config.location,
 current.short_description);
)
```

自動翻訳

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

9. **[Submit** (送信)] をクリックします。
   このフォームの他のフィールドの詳細については、次を参照してください 。

予約カレンダーの開始曜日を変更する

予約カレンダーをデフォルトである日曜日以外の日に開始することができます。週の開始日が変更された場合は、週の開始日を日曜日に戻すこともできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、 sys_properties.list を検索します。
2. プロパティ glide.ui.date_picker.first_day_of_week を検索します。
3. 次のいずれかを選択します。
   - プロパティが存在する場合は、それを選択します。
   - プロパティが存在しない場合は、 [新規] を選択し、 [名前] に「glide.ui.date_picker.first_day_of_week」と入力し、 [種類] に [整数] を選択します。
4. [値] フィールドに、カレンダーを開始する曜日に対応する整数を入力します。

曜日に対応する値

値	対応する日
1	日曜日
2	月曜日
3	火曜日
4	水曜日
5	木曜日
6	金曜日
7	土曜日

5. [送信] を選択します。

複数日スケジューリングの構成

複数日のスケジューリングメカニズムを構成します。

フィールドサービス 複数日タスクスケジューリングのアクティブ化

フィールドサービス複数日にまたがる作業指示タスクのスケジュール設定を有効にするには、複数日タスクスケジューリングアプリケーションをインストールします。admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_multiday_tasks) フィールドサービス をアクティブ化できます。

始める前に

- フィールドサービス 複数日のタスクスケジューリングでは、プラグインをインストールするフィールドサービス管理 (FSM)必要があります。Field Service Management の有効化の詳細については、次を参照してください Field Service Management の有効化。

自動翻訳

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

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_multiday_tasks) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

タスクの結果
Multi-Day Task Scheduling プラグインを フィールドサービス 正常に有効にすると、次の属性が追加されます。

- [複数のスケジュールエントリでアサイン] オプションが作業指示書タスクフォームに追加されます。
- *sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule*プロパティが [動的スケジューリングのプロパティ] ページに追加されますフィールドサービス。動的スケジューリングプロパティの有効化の詳細については、次を参照してください フィールドサービス管理 (FSM)でインストールされるプロパティ。
- プロパティが *sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks* プロパティのセットに追加されます フィールドサービス ディスパッチャワークスペース 。Settings プロパティの有効化 ワークスペース の詳細については、「」を参照してください の設定を構成する ディスパッチャワークスペース。

ワークフロースケジューリングの設定

ワークフローのスケジューリング方法の設定

フィールドサービス モバイルエージェント の設定

モバイルアプリケーションの設定 フィールドサービス では、アプリケーションの設定 モバイルエージェント 、UI アクションのカスタマイズ、および携帯電話やその他のモバイルデバイスからタスク管理を有効にするための他の機能が必要です。

アプリケーションには フィールドサービス管理 (FSM) 、 フィールドサービス モバイルプラグイン (com.sn_fsm_mobile) がデフォルトで含まれています。このプラグインは、 フィールドサービス アプリケーション内でモバイルアプリケーションの機能を有効にします フィールドサービス管理 (FSM) 。このモバイルアプリケーション内で次の機能を構成すると、アプリケーションインスタンスの モバイルエージェント モバイルエクスペリエンスが最適化され、エージェントとディスパッチャーがどこからでも効率的に作業できるようになります。

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

自動翻訳

- エージェントとディスパッチャーがモバイルデバイスでタイムリーな更新とアラートを受信できるように通知を設定します。この機能により、重要なタスクや変更についてリアルタイムで通知されます。
- システムプロパティとモバイルプロパティをカスタマイズし、組織の要件に従ってモバイルエクスペリエンスをカスタマイズします。これには、表示オプション、権限、アクセス制御などの設定が含まれます。
- モバイルデバイスでタスクを管理するためのアウトソーシングサービスを有効にします。この機能により、請負業者はアサインされたタスクにアクセスして管理できるため、シームレスなコラボレーションと効率的なタスクの実行が保証されます。
- 仮想エージェント機能を使用してタスクブリーフィング機能を利用します。これにより、エージェントはモバイルアプリケーションから直接タスクに関するブリーフィングや指示を受け取ることができるため、アサインを効果的に完了するために必要なすべての情報を確実に入手できます。
- モバイルアプリケーション内に屋内ルート案内機能を実装します。これにより、エージェントは複雑な屋内環境をより簡単にナビゲートできるようになり、効率が向上し、応答時間が短縮されます。

Now Mobileエージェントアプリケーションの構成

Now Mobileエージェントアプリケーションを構成し、フィールドサービスエージェントとディスパッチャー用にカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Field Service Mobile プラグイン (com.sn_fsm_mobile) は、Field Service モバイルアプリケーションを有効にします。このプラグインは、Field Service Management (com.snc.work_management) プラグインを有効にすると有効になります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > **Studio**.
2. アプリケーションの選択 画面で、**Field Service Mobile** を選択します。
3. モバイルアプリケーションインスタンスに必要なウィジェットとフィールドが表示されるようにアプリケーションをカスタマイズします。

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) のモバイルエクスペリエンス

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用してタスクを実行する

フィールドサービスデータへの接続

エージェントアプリケーションを Now Mobile フィールドサービスアプリケーションインスタンスに接続して、モバイルデバイスでの作業を管理します。

始める前に

Now Mobile Agent アプリケーションをiOS、App Store を使用するプラットフォームまたは Play Store を使用する Android プラットフォームにダウンロードします。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

自動翻訳

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

手順

1. モバイルアプリケーションを開き、[+] 記号をタップします。
2. フィールドサービスアプリケーションインスタンスに接続します。
   - アドレスを手動で入力するには、管理者から提供されたインスタンスアドレスを [インスタンスアドレス] フィールドに入力します。例:https://<instance name>.service-now.com。
   - QR コードをスキャンするには、QR コードアイコンをタップし、管理者によって提供された QR コードをスキャンします。
3. **[Field Service]** をタップして、作業を開始します。

関連情報

エージェントモバイルアプリ

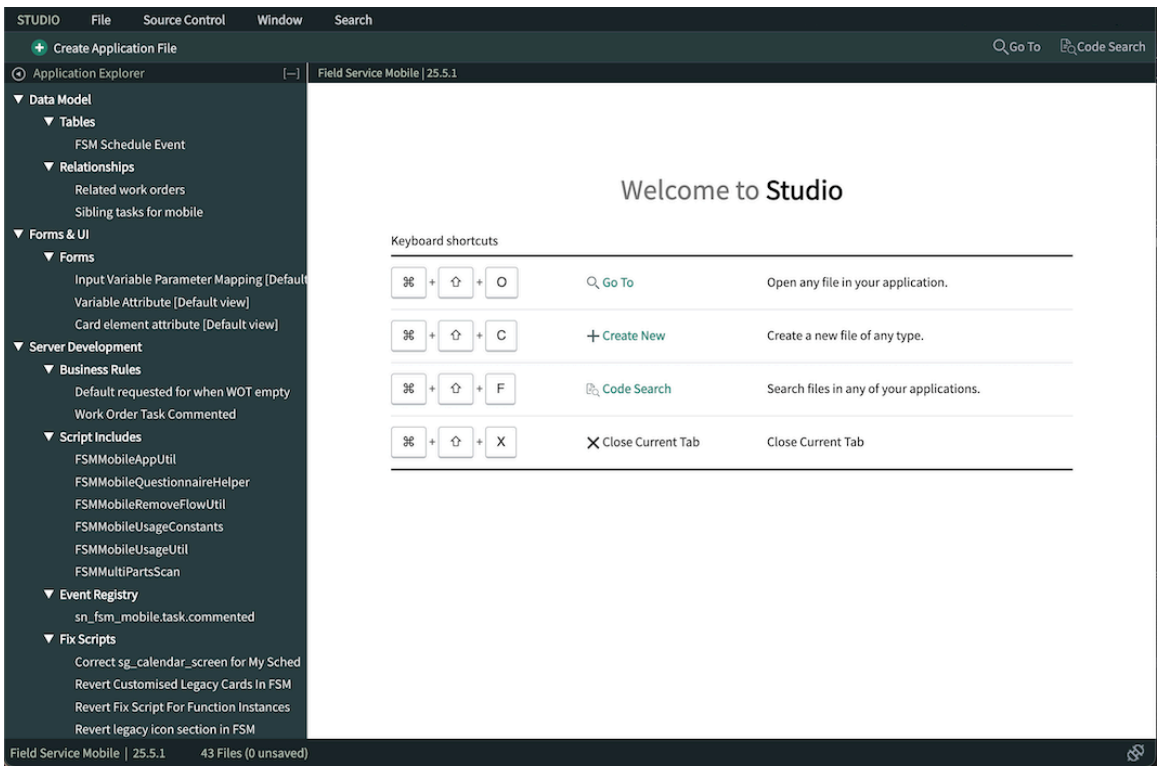
エージェントアプリケーションの **UI** アクションの **Now Mobile** カスタマイズ

カスタム UI アクションを作成することで、エンドユーザーが Field Service モバイルアプリケーションを使用して作業をより迅速に完了できるようにします。

UI アクション条件の構成は、Field Service モバイルアプリケーションとデスクトップアプリケーションでは異なります。デスクトップアプリケーションとは異なり、モバイルの UI アクション条件はデータベースクエリを実行しないため、モバイルリソースを消費しません。モバイルアプリケーションでは、フィールドサービス構成が有効か無効かについてシステムチェックを実行する代わりに、ボタンを明示的にアクティブまたは非アクティブに設定できます。

管理者は、モバイル UI アクションを確認し、使用するモバイルリソースを減らすために使用されていないアクションを無効にすることができます。

以下の図は、 フィールドサービス で開いている スタジオモバイルアプリケーションを示しています。ここで UI アクションを設定できます。



作業指示タスクを受け入れるための UI アクション構成の例を次に示します。

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

自動翻訳

デスクトップアプリケーションの [承認] ボタンには、次の UI アクション条件があります。

```
current.state == 16 && (new StateFlow().validFlow(current,
'53d0aea8d7230100fceaa6859e610326', 'manual'));
```

次のステータスフロー条件がチェックされます。

1. SMconfiguration レコードを使用して、このスクリプトを使用して **accept_reject** UI アクションを有効または無効にするかどうかを確認します。

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

2. タスクが自己アサインされている場合

モバイルデバイス上の対応するボタンの UI アクションを変更するには、次の手順を実行します。

1. current.state == 16 条件は変更しないでください。現在のレコードの情報がチェックされます。
2. この条件の場合:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

   が **false** に設定されている場合、この条件を削除し、モバイルアプリケーション上の対応するモバイル UI アクションを無効にします。
3. 次に示すように、[現在のタスクのアサイン先] フィールドパラメーターの値をログインユーザーに設定します。 current.assigned_to == gs.getUserID()

上記の例に基づいて、モバイルアプリケーションの UI アクションの変更された条件は次のとおりです。

```
current.state == 16 && current.assigned_to == gs.getUserID()
```

タスクを自己アサインするための別の設定例を次に示します。

デスクトップアプリケーションの [自分へのアサイン] 機能には、次の UI アクション条件があります。

```
(new SMTask()).canAssignToSelf(current)
```

SMTask.canAssignToSelf(task) スクリプトインクルードメソッドは、次の条件についてシステムチェックを実行します。

1. タスクのステータス
2. 予定開始時間の値
3. タスクが自己アサインされている場合
4. ユーザーが、SM 設定レコードで定義されている基本ロールとエージェントロールを持っている場合
5. ユーザーがタスクディスパッチグループによって処理されたグループに属しているかどうか

モバイルアプリケーションでは、次の UI スクリプト条件が上記の最初の 3 つの条件のチェックを実行します。

```
current.assigned_to != gs.getUserID() && !(current.expected_start.nil()) && (current.state ==
10 || current.state == 16)
```

4 番目の条件では、特定のロールを [ロール] フィールドに追加できます。

5 番目の条件では、 wot_assign_to_me ライトバック アクション項目で次の検証を実行します。

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

自動翻訳

```
if (smTask.canAssignToSelf(wotGR))
smTask.assignToMe(gs.getUserID(), input.sys_id);
else
gs.addErrorMessage(gs.getMessage("Not a valid task assignment."));
```

モバイルアプリケーションで **UI** アクションを構成する

モバイルデバイスで目的の UI アクションを有効または無効にして、モバイルリソースの負荷を最小限に抑えます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. デスクトップアプリケーションナビゲーターで、「 sys_sg_button_instance.list」と入力し、**Enter** キーを押します 。
2. [機能インスタンス] フォームのフィルター条件を [アプリケーション] [次の値に等しい] [フィールドサービスモバイル] に設定します。
3. [関数] フィールドを右クリックし、[グループ] を選択します。
4. フィールド サービス モバイル インターフェイスで無効にするボタンの アクティブ フィールドを **false** に設定します。

タスク割り当てのプッシュ通知の構成

プッシュ通知を使用して、タスクをアサインし、カスタマーサービスエージェントとフィールド技術者にリマインダーを送信します。

エージェントと技術者は、タスクに関するプッシュ通知をモバイルデバイスで受信できます。ディスパッチャーおよびマネージャは、プッシュ通知を使用して、グループまたは個々のエージェントにタスクをアサインし、リマインダーを送信します。エージェントおよび技術者は、構成に応じてモバイルデバイスからタスクを受け入れたり却下したりすることができます。

作業指示タスクのプッシュ通知は、 **ServiceNow** モバイルアプリケーションの プッシュアプリケーションを使用します。このアプリケーションを使用して、個々のユーザーとアサイン先グループの両方に通知を送信します。

システム管理者ロールを持つユーザーは、プッシュ通知を有効にして設定することができます。詳細については、「 プッシュ通知 」を参照してください。

タスク割り当てのプッシュ通知

ディスパッチャーまたはマネージャーが個々のユーザーにタスクをアサインした場合:

- ユーザーは、承認または却下のアクションを行える通知を受信します。通知を承認すると、タスクがユーザーに割り当てられます。通知を拒否すると、タスクのアサインが解除され、[ディスパッチ待ち] ステータスに戻ります。
- 自動アサインを有効にすると、ユーザーはアサインされたタスクに関する通知を受信し、それ以上のアクションは必要ありません。

注:
この動作は、[割り当てられたタスクをエージェントが承認または却下する必要がある **(Agent must accept or reject the assigned task**)] 構成オプションの設定によって異なります。無効にすると、エージェントはタスクを却下できません。

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

自動翻訳

ディスパッチャーまたはマネージャーがタスクをアサイン先グループにアサインすると、グループのすべてのユーザーが 承認 または 却下 アクションの通知を受信します。エージェントは通知を受信し、タスクを承認または却下できます。エージェントが [自分にアサイン] をクリックすると、タスクのステータスが [アサイン済み] に変わります。

リマインダーとしてのプッシュ通知

通知は、予定されているタスクおよび期限が近づいている SLA に関するリマインダーとして送信できます。これらの通知は、タスクにアサインされたエージェントに送信されます。

予定されているタスクのリマインダーとして通知を送信します。リマインダーは、15分間隔で最大1時間まで設定できます。これらのリマインダーでは、**wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before** システムプロパティを設定する必要があります。デフォルト設定は、タスク開始時刻の 45 分前です。このプロパティの値が定義されていない場合、エージェントはリマインダーを受信しません。

次の SLA について、アサインされたエージェントとエージェントマネージャーに通知を送信します。

- SLA 警告
- SLA 違反
- SLA 修理完了

プッシュ通知、アクション、およびメッセージ

作業指示タスクのアサインとリマインダーに関するプッシュ通知、アクション、およびメッセージ。

プッシュ通知

次の通知を次に追加します。 システム通知 > プッシュ > プッシュ通知:

- WorkOrderTaskUpcomingReminder:予定されているタスクに関するリマインダーとして、アサインされたエージェントに通知を送信します。
- WorkOrderTaskAcceptanceNotification:エージェントがタスクを承認する必要がある場合に通知を送信します。
- WorkOrderTaskGrpAssignmentNotification:ディスパッチャーがタスクをアサイン先グループにアサインしたときに通知を送信します。
- WorkOrderTaskAutoAcceptanceNotification:自動アサインが有効になっている場合、タスクがエージェントによって自動承認されたときに通知を送信します。

プッシュ通知アクション

次のアクションを次に追加します。 システム通知 > プッシュ > プッシュアクション:

- WO タスク承認アクション
- WO タスク - アクションを却下
- WO タスクの実行中の遅延アクション

プッシュ通知メッセージ

次のメッセージをに追加します。 システム通知 > プッシュ > プッシュメッセージ:

- WO タスク受け入れメッセージ
- WO タスク自動受け入れメッセージ

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

- WO タスクグループアサインメッセージ
- WO タスクの今後のリマインダーメッセージ

通知設定をオンにする

フィールドサービスエージェントは、次の通知設定をオンにする必要があります。

1. 移動先 セルフサービス > 自分の通知.
2. 作業指示タスク通知をオンにします。
   - WO タスク受諾通知
   - WO タスク自動受け入れ通知
   - WO タスクグループアサイン通知
   - WO タスク今後のリマインダー
3. ユーザープロファイルで通知が ON に設定されていることを確認します。

オフラインキャッシュの定期取得を設定する

キャッシュをバックグラウンドで自動的にダウンロードするようにシステムコンポーネントを構成します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順
1. オフラインキャッシュのダウンロードをスケジュールするプロパティを設定します。
   a. アプリケーションナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
   b. システムプロパティの値を設定します。

スケジュールされたオフラインキャッシュダウンロードのためのシステムプロパティの構成

プロパティ	説明
glide.sg.offline.scheduled_download.enabled	すべてのエージェントアプリユーザーに対してスケジュールされたダウンロードを有効にします。 ▪ タイプ：true/false ▪ デフォルト値：false
glide.sg.offline.scheduled_download.cachesync_offset	ユーザーのシフトがペイロード生成を開始するまでの時間 (分)。プロパティ値 (分)☒ **注:** このプロパティの値を、モバイルオフラインのスケジューリングジョブの実行間隔より短く設定しないでください。これを行うと、オフラインペイロードが生成されなくなります。
glide.sg.offline_payload.refresh_frequency	キャッシュされたレコードにリフレッシュのフラグが付けられるまでの時間 (分)

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

自動翻訳

プロパティ	説明
	▪ タイプ：整数 ▪ デフォルト値:240 分
glide.sg.offline.expiration	クライアントでキャッシュが期限切れになる期間。ペイロードが更新されるたびに、この時間が延長されます。 ▪ タイプ：整数 ▪ デフォルト値:48 時間 注: 48 時間後に、セキュリティプロトコルによりデータは削除されます。

注:
オフライン キャッシュのダウンロードをスケジュールするための追加のプロパティを設定するには、「 オフライン モードの動作の構成 」を参照してください。

c. [Update (更新)] をクリックします。

2. オフラインキャッシュのダウンロードをスケジュールするようにスケジュール設定済みジョブを設定します。

a. 移動先 システム定義 > スケジュール済みジョブ.

b. [エージェント日次スケジュールテーブルに入力 **(Populate Agents Daily Schedule Table**)] スケジュール設定済みジョブをクリックし、ジョブスケジュールを設定します。

i. 「 アクティブ 」チェック・ボックスを選択して、ジョブをアクティブにします。

ii. 「 時間 」フィールドに、ジョブを実行する時間を入力します。

iii. [実行] フィールドを [毎日] に設定します。

c. [Update (更新)] をクリックします。

最近クローズされた作業指示タスクリストを構成する

エージェントアプリケーションの [最近クローズしたタスク] リストに表示する、最近クローズされた作業指示タスクの数を構成します Now Mobile 。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > **Studio**

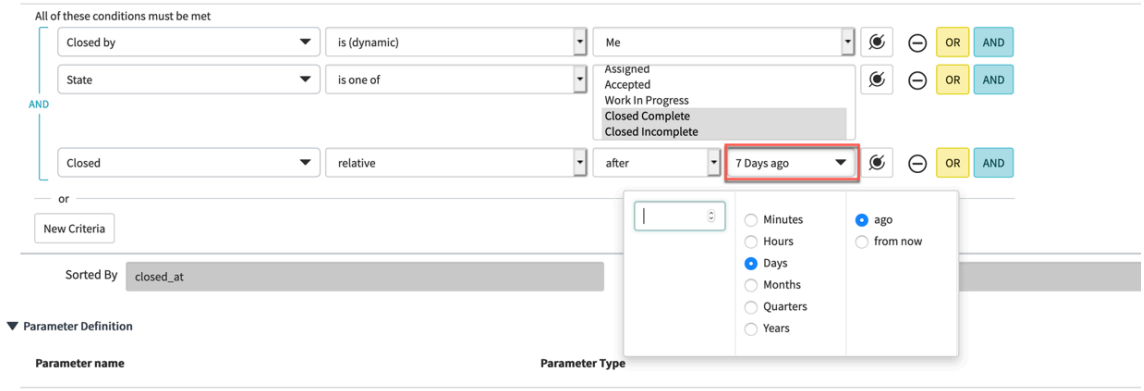
2. [アプリケーションの選択] 画面で、[モバイル] を選択します フィールドサービス 。

3. DI_recently_closed_tasksデータアイテムを開きます。

自動翻訳

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

4. [条件] セクションで、リストから時間パラメーターを選択しま



す。

5. **[Save** (保存)] をクリックします。

モバイルアプリの **ServiceNow** エージェント 特記事項の設定

特記事項を使用して、個々の作業タスクに関する重要な情報をユーザーに通知します。

始める前に

必要なロール：sn_shn.admin

手順

1. 移動先 すべて > 特別処理メモ > 構成.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. [テーブル名] フィールドでテーブルを選択します。
4. 必要に応じて、1 つ以上の [関連フィールド] を選択します。
5. **[Submit** (送信)] をクリックします。
6. 特記事項のプロパティを変更するには、「 特記事項のプロパティの設定 」を参照してください。

エージェントアプリでチャットを有効にする**Now Mobile**

フィールドサービスエージェントがモバイルアプリを使用して ServiceNow エージェント 仮想エージェントとチャットできるように、チャットのクイックアクションを有効にします。

始める前に

仮想チャットが Employee Service Center で使用できるように設定されていることを確認します。仮想チャットの詳細については、「向け フィールドサービス管理 (FSM)仮想エージェント」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > アプレットランチャー.
2. ホームページレコードを開きます。
3. [クイックアクションメニューマップ] セクションの下にある [本文] 関連リストで、チャット レコードを開きます。
4. [アクティブ] オプションを選択して、使用するクイックアクションを有効にします。
5. [更新] をクリックします。

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

自動翻訳

モバイルの位置のトラッキング

場所のトラッキングにより、タスクを実行しているエージェントのアクティビティと位置を追跡できます。また、この機能を使用して、エージェントの安全を確保し、簡単に見つけられるようにすることもできます。

位置のトラッキングオプション

位置の追跡に使用できるオプションは 2 つあります。ユーザーに対して 1 つのオプションを選択するか、位置のトラッキングオプションを選択する必要があるユーザーが両方のオプションを利用できるようにすることができます。選択した位置追跡オプションがインスタンスに適用されます。

次の 2 つの位置のトラッキング オプションがあります。

- 手動追跡 – このオプションを使用すると、ユーザーは、定義された期間の位置追跡を開始するか、ユーザーを継続的に追跡するかを選択できます。手動追跡オプションの詳細については、を参照してください Configuring manual location tracking。
- アクションベースの追跡 – このオプションを使用して、ユーザーが実行するアクションに基づいて位置追跡を開始または停止する機能を設定できます。アクション・ベースのトラッキング・オプションについては、を参照してください Configuring action-based location tracking。

プラグインのアクティブ化

管理者は、位置情報管理プラグイン (com.snc.geolocation) をインストールして、ユーザーの位置情報追跡を有効にする必要があります。このプラグインは、手動追跡オプションを有効にします。アクションベースの位置の追跡を有効にするには、Mobile Location Tracking プラグイン (com.glide.sg.location.tracking) をインストールする必要があります。

注:
Mobile Location Tracking プラグイン (com.glide.sg.location.tracking) をインストールするには、まず位置情報管理プラグイン (com.snc.geolocation) をインストールする必要があります。

プラグインのアクティブ化の詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

位置のトラッキングとユーザー

プラグインをアクティブ化し、さまざまな構成を実行した後、ユーザーの位置のトラッキングを有効にする必要があります。詳細については、「Enabling location tracking for users」を参照してください。

ユーザー側では、位置追跡オプションを構成すると、モバイル デバイスの [設定] タブに位置情報の追跡設定が表示されます。ユーザーは、デバイスで位置情報の追跡を有効または無効にすることができます。詳細については、「Using location tracking for mobile」を参照してください。

オフラインでの位置のトラッキング

位置のトラッキングはオフラインでサポートされています。オフライン中は、ユーザーの位置情報とアクティビティが収集され、デバイスに保存されます。ユーザーがオンラインに戻ると、収集されたすべての追跡データがインスタンスに同期されます。

でのダークテーマの有効化 モバイルエージェント

ダークテーマをオンにすると、目の疲れが軽減され、読みやすさが向上します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

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

自動翻訳

手順

1. を開きます モバイルエージェント。
2. [設定] をタップします。
3. 「外観」をタップします。
4. [ダークテーマ] をタップします。

タスクの結果
アプリがダークテーマに変わります。

Field Service Contractor for mobileServiceNow エージェントアプリケーションの機能

アプリケーションの機能ServiceNow エージェントによりField Service Contractor for mobile、請負業者は作業指示タスクを管理できます。

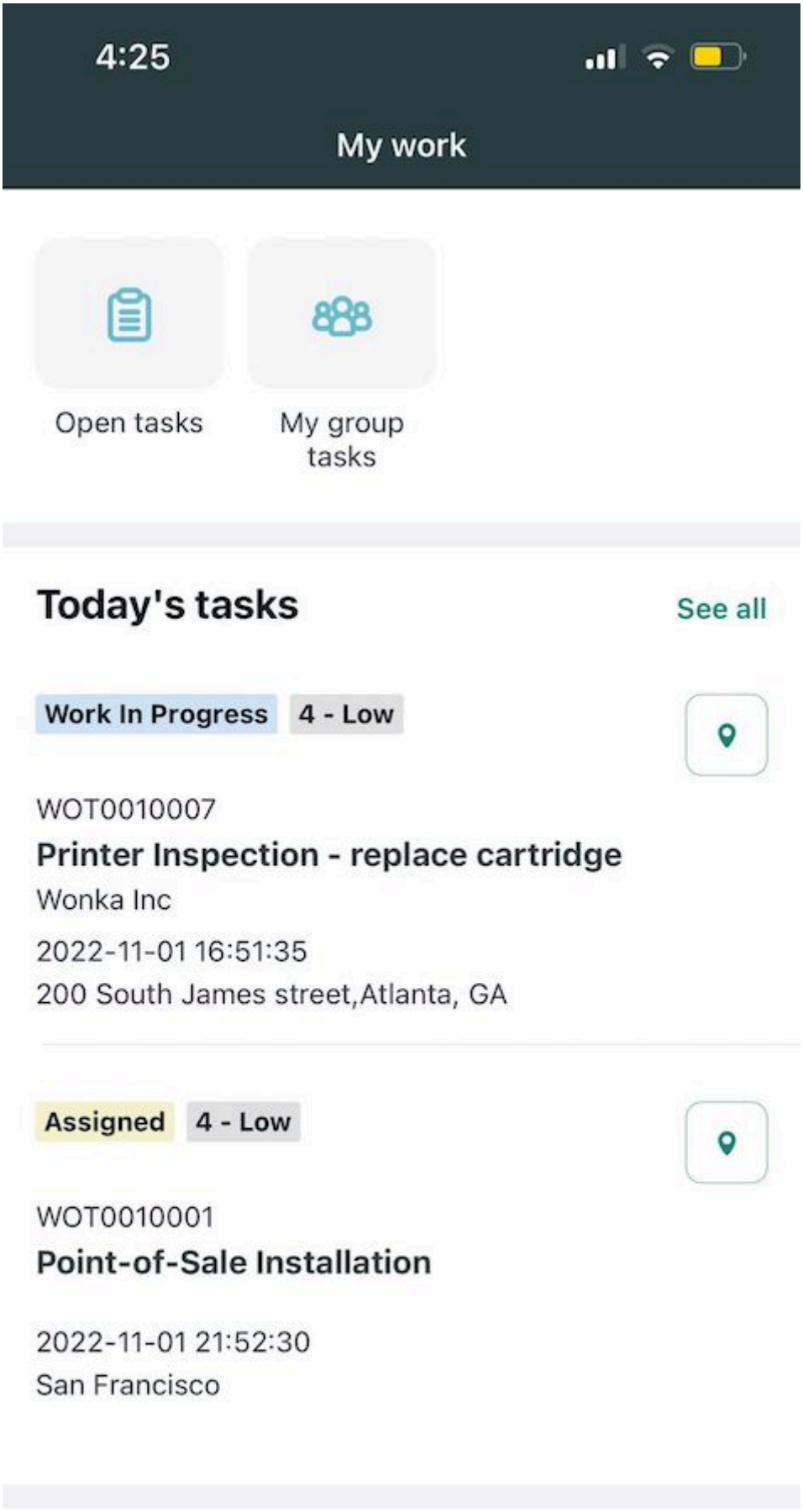
この Field Service Contractor for mobile アプリケーションを使用すると、請負会社のマネージャーとフィールドサービスエージェントは、アサインされた作業指示タスクを管理および処理できます。インターネットに接続していないとき、エージェントはモバイルアプリケーションを使用して、メモの追加、添付されたナレッジ記事の参照、作業指示タスクのクローズなどのアクティビティを実行できます。ServiceNow エージェントアプリケーションは情報を同期し、オンラインに戻ったときに最新の情報を提供します。

自動翻訳

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

Field Service Contractor for mobile

Field Service Contractor モバイルアプリケーションで作業指示を管理す



自動翻訳

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

関連情報

アプリケーションを使用した作業指示タスクの管理Field Service Contractor for mobile

アプリケーションで**ServiceNow** エージェント機能を有効にする**Field Service Contractor for mobile**

プラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) を有効にし Field Service Contractor for mobile て、請負会社にアサインされた作業指示タスクを管理します。このプラグインは、関連プラグインがまだアクティブでない場合にアクティブ化します。

始める前に

Field Service Contractor for mobile では、他の Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

[My work (自分の作業)]、[Articles (記事)]、[Notifications (通知)]、[My Incidentals and More (自分の雑費)] アプレット、ナビゲーションタブ は、新規のお客様とアップグレードのお客様の両方に対して、プラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) を使用して Field Service Contractor for mobile アクティブ化すると、デフォルトでアクティブ化されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Field Service Contractor for mobileフィルター基準と検索バーを使用してプラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

ServiceNow エージェント **for Field Service Contractor for mobile** アプリケーションへのアクセス

Field Service Contractor for mobile携帯電話やその他のモバイルデバイスからアプリケーションにアクセスして、タスクを管理します。

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

自動翻訳

始める前に

- アプリケーションとその関連する ServiceNow® すべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow® エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、ServiceNow 製品またはアプリケーションの資格付与 を参照してください。
- アプリケーションをダウンロードします ServiceNow エージェント 。このアプリケーションは、iOSプラットフォームの場合はApp Store、Androidプラットフォームの場合はPlayストアで入手できます。
- 請負会社は、アプリケーションにアクセスする Field Service Contractor for mobile ためのインスタンスをマネージャーとエージェントに提供しました。

必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

手順

1. ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションを開き、[+] 記号をタップします。
2. 次のいずれかの方法を使用して、インスタンスの Field Service Contractor for mobile アドレスを入力します。
   - [インスタンスアドレス] フィールドにインスタンスのアドレスを入力します。
   - QR コードアイコンをタップし、管理者によって提供された QR コードをスキャンします。
3. ユーザー名とパスワードを入力します。
4. [ログイン]をタップします。

タスクの結果
Field Service Contractor for mobileアプリケーションのホーム画面が表示されます。

フィールドサービス管理 (FSM) 用の 仮想エージェント

ServiceNow® 仮想エージェント for フィールドサービス管理 (FSM) を使用すると、フィールドサービスエージェントは、Now Agent モバイルアプリケーションを介して仮想エージェントとやり取りすることで、作業関連のクエリに対する迅速な回答を得ることができます。

ストアでアプリを要求する

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

Field Service Management 用の仮想エージェント

フィールドサービス 仮想エージェント 会話を理解する

仮想エージェント では フィールドサービス管理 (FSM) 、エージェントの作業関連のクエリーにすぐに対処することで、エージェントエクスペリエンスを向上させます。フィールドサービスエージェントは、Now Agent モバイルアプリケーションを使用してと 仮想エージェント チャットし、今後の作業スケジュールに関する情報をすばやく取得できます。エージェントは、コマンドでタスクを更新できます 仮想エージェント 。

自然言語理解 (NLU)

すべての フィールドサービス 仮想エージェント会話トピックに実装自然言語理解 (NLU)NLU()します。システムは、単語の意味をより明確に理解し、単語のコンテキストを認識して、ユーザーのアクションをより適切に推測できます。

自動翻訳

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

フィールドサービス 仮想エージェント Conversations アプリケーションで有効NLUにし、既存の会話トピックを再公開して、この機能を使用してユーザーエクスペリエンスを最適化します。詳細については、「 仮想エージェントでの Natural Language Understanding 」を参照してください。

関連情報

会話の構成フィールドサービス 仮想エージェント

会話の構成フィールドサービス 仮想エージェント

事前定義された フィールドサービス 仮想エージェント チャットボット会話により、フィールドサービスエージェントはその日の作業スケジュールを表示し、タスクを更新できます。

会話トピックは、エージェントが特定の目標を達成できるように、チャットボットとフィールドサービスエージェントの間の 仮想エージェント ダイアログを定義します。Conversations アプリケーションを構成する フィールドサービス 仮想エージェント には、次の手順を実行します。

- 事前定義された 仮想エージェント トピックを公開します。詳細については、「の必須 仮想エージェント 会話トピックのアクティブ化 フィールドサービス管理 (FSM)」を参照してください。
- モデルを NLU トピックと統合します 仮想エージェント 。詳細については、「との会話の有効化 仮想エージェントNLU」を参照してください。
- Now Agent モバイルアプリケーションでチャットを構成します。詳細については、「エージェントアプリでチャットを有効にするNow Mobile」を参照してください。

会話をインストールフィールドサービス 仮想エージェント

admin ロールをお持ちであれば、 フィールドサービス 仮想エージェント Conversations アプリケーション (com.sn_fsm.virtualagent) をインストールできます。 このアプリケーションには会話トピックが含まれており、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインがまだインストールされていない場合はインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- フィールドサービス 仮想エージェント 会話には次のプラグインが必要です。Conversations をインストールする前に、これらのプラグインが有効化 フィールドサービス 仮想エージェント されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot)

  仮想エージェントとのチャットボット会話を有効にします。アクティブ化 仮想エージェントの詳細については、「 仮想エージェントのアクティブ化 」を参照してください。

- 仮想エージェント にはフィールドサービス管理 (FSM) 以下のServiceNow Storeアプリケーションが必要です。Conversations をインストールする前に、これらのアプリケーションがインストールされ フィールドサービス 仮想エージェント ていることを確認します。

  必要な ServiceNow Store アプリケーション

  フィールドサービス NLU 会話の 仮想エージェント モデル

  詳細については、「 NLU の有効化 」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

会話には フィールドサービス 仮想エージェント 、次のシステムプロパティがあります。

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

自動翻訳

システムのプロパティ

プロパティ	説明
sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task	選択した値に応じて、今日と前日の対応中タスクの報告を有効にします 仮想エージェント 。たとえば、[値] フィールドで 1 を選択すると、は 仮想エージェント 今日と昨日のタスクを報告します。[値] フィールドで 2 を選択すると、仮想エージェント今日、昨日、一昨日のタスクが報告されます。

フィールドサービス NLU Model for 仮想エージェント Conversation アプリケーションは、 フィールドサービス仮想エージェント Conversations とともにインストールされます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス 仮想エージェント Conversations アプリケーション (com.sn_fsm.virtualagent) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 フィールドサービス 仮想エージェント 会話をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

の必須 仮想エージェント 会話トピックのアクティブ化 フィールドサービス管理 **(FSM)**

仮想エージェントアクティブ化してフィールドサービス管理 (FSM)、仮想エージェントとのチャットを開始します。

始める前に
必要なロール：admin、virtual_agent_admin

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

自動翻訳

管理者または 仮想エージェント 管理者として、次のプラグインを有効にしてチャットボット会話を有効にします。

- Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot)。
- フィールドサービス 仮想エージェント Conversations プラグイン (com.sn_csm.virtualagent)。

このタスクについて

ベースシステムでは、事前定義された次のような仮想エージェントのトピック (チャットボット会話) を提供します。チャットボット会話を有効にするには、次のトピックを公開する必要があります。

自分の予定されているタスク

フィールドサービスエージェントは、今後の作業指示書タスクを検索できます。エージェントは、既存のタスクのステータスを確認および更新できます。

近傍のタスクを表示

フィールドサービスエージェントは、エージェントの現在の場所から少し離れた作業指示書タスクを検索できます。エージェントは、これらのタスクに自分自身を割り当てることができます。

報告タスク

フィールドサービスエージェントは、進行中の作業指示タスクに関する情報を取得できます。エージェントは、タスクの作業に費やした時間の入力、雑費のログ記録、タスクのクローズ、後続タスクの作成などの適切なアクションを実行できます。

システムプロパティを設定し `sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task` て、過去 *n* 日間の対応中のタスクに関する情報を取得できます。詳細については、「会話をインストールフィールドサービス 仮想エージェント」を参照してください。

注:
ベースシステムで提供される事前定義されたトピックをカスタマイズする場合は、トピックを複製してから変更します。詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー > トピック.
2. 必要なトピックのいずれかをクリックして開きます。
3. トピックを使用するには、「 公開」をクリックします。
4. 他の必須トピックについて、この手順を必要な回数だけ繰り返します。

との会話の有効化仮想エージェント**NLU**

チャットボットがユーザーの提供された情報を分析および理解できるように、モデルを仮想エージェントチャットボットトピックに統合自然言語理解 (NLU)NLUします。チャットボットは、推測されたインテントに基づいてユーザーを適切なトピックに誘導できます。

始める前に

必要なロール：admin、virtual_agent_admin

このタスクについて

フィールドサービス NLU会話プラグイン (com.sn_fsm.virtualagent) を有効にするとフィールドサービス 仮想エージェント、Model for 仮想エージェント Conversations プラグイン (com.sn_fsm.nlu) が自動的に有効になります。

プラグインを有効にすると、Studio でモデルの次の読み取り専用インテント フィールドサービス NLU を表示できます。

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

- 自分の予定されているタスク
- 近傍のタスクを表示
- 報告タスク

これらのインテントを使用するには、事前定義された フィールドサービス NLU VA モデルをトレーニングして公開する必要があります。詳細については、「NLU モデルのトレーニング」および「NLU モデルの公開」を参照してください。

手順

1. で有効にしますServiceNow NLU仮想エージェント。
   詳細については、「 仮想エージェントでの Natural Language Understanding の構成」を参照してください。
2. オプション: for 仮想エージェント モデルからフィールドサービス NLU既存のインテントをインポートして、インテントをカスタマイズします。
   詳細については、「 NLU インテントのインポート」を参照してください。
3. トピック内の NLU 関連するインテントにモデルをリンクします 仮想エージェント 。
   詳細については、「 仮想エージェントでの Natural Language Understanding」を参照してください。

の **Site Mapping** の構成 フィールドサービス管理 **(FSM)**

のサイトマッピングは、 フィールドサービス管理 (FSM) タスクが大規模な屋内施設にある場合に、エージェントが作業現場を移動するのに役立ちます。

向け Site Mapping は フィールドサービス管理 (FSM) 、インドアマッピングの機能をアプリケーションに統合します モバイルエージェント 。詳細については、「Indoor Mapping」を参照してください。

のサイトマッピングでは フィールドサービス管理 (FSM) 、作業指示タスクに [サイト] フィールドが導入されます。[サイト] フィールドは、建物または作業現場内の屋内の場所を表します。エージェントは、アプリケーションのサイトマップ モバイルエージェント を使用して、現場への道順を検索したり、目的地点を表示したりできます。詳細については、「Mobile Agent アプリケーションでの作業現場のナビゲーション」を参照してください。

構成の概要

1. の Site Mapping をアクティブ化する フィールドサービス管理 (FSM)
2. Map Studio で インドアマッピング インドアマップを設定します。詳細については、「Indoor Mapping」を参照してください。
3. カスタムマッププロバイダーレコードの作成
4. カスタムマップ画面のデフォルトプロバイダーの設定

の **Site Mapping** をアクティブ化する フィールドサービス管理 **(FSM)**

admin ロールを持っている場合は、 Site Mapping for フィールドサービス管理 (FSM) application (sn_fsm_site_map) をインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のサイトマッピング フィールドサービス管理 (FSM) には次のプラグインが必要です。に Site Mapping をインストールするフィールドサービス管理 (FSM) 前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

  必須の ServiceNow プラグイン

  フィールドサービス管理 (FSM)

  フィールドサービスエージェントによって現場で実行される作業要求を管理できます。

  詳細については、「 Field Service Management の有効化 」を参照してください。

  Field Service Mobile

  エージェントがモバイルで作業指示情報を表示できるようにします。

  詳しくは、「Now Mobileエージェントアプリケーションの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、アプリケーション (sn_fsm_site_map) の Site Mapping フィールドサービス管理 (FSM) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Site Mapping for フィールドサービス管理 (FSM)をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

カスタムマッププロバイダーレコードの作成

エージェントがインドアマップを表示できる建物を特定するマッププロバイダーを構成します。

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

自動翻訳

始める前に
インドアマップが設定されていることを確認します。詳細については、「Indoor Mapping」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > サイトマッピング > カスタムマッププロバイダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> 現在の アプリケーション が インドアマッピングであることを確認します。

カスタムマッププロバイダーレコード

フィールド	説明
キーテーブル	建物の値を含むテーブル。
キー	キーテーブルからの特定の建物エントリ。
マッププロバイダー	使用しているマッププロバイダー。

4. [送信] を選択します。

Example: デモデータを使用した建物のカスタムマッププロバイダーの作成

Allie は、 のサイト マッピング フィールドサービス管理 (FSM)を構成しようとしている管理者です。構成中に、手順を練習するためのデモデータをインストールします。

[カスタムマッププロバイダー] フォームに移動し、次の値を入力します。

カスタムマッププロバイダーレコード

フィールド	値
キーテーブル	建物 [sn_map_core_building]
キー	建物 A
マッププロバイダー	ServiceNow

フォームを送信した後、Allie は新しいレコードをカスタムマップ画面のプロバイダーとして設定します。

次のタスク
エージェントがアプリケーションで モバイルエージェント 建物を表示するには、新しいレコードをカスタムマップ画面のデフォルトプロバイダーとして設定する必要があります。詳細については、次を参照してください。

カスタムマップ画面のデフォルトプロバイダーの設定

アプリケーションでサイトマップを有効にするマップ画面を構成します モバイルエージェント 。

始める前に
カスタムマッププロバイダーが存在することを確認します。詳細については、「カスタムマッププロバイダーレコードの作成」を参照してください。

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

自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > サイトマッピング > カスタムマップ画面.
2. **WOT** サイトのサイト詳細のインドアマップを選択します。
3. [デフォルトプロバイダー] にカスタムマッププロバイダーレコードを入力します。

タスクの結果
エージェントは、アプリケーションで モバイルエージェント 建物のマップを表示できます。

他のアプリケーションとの フィールドサービス管理 **(FSM)** のデータ連携

ケースの解決を支援するために、他のアプリケーションとデータ連携することで、フィールドサービス管理 (FSM) の機能を拡張し、他の部門と結束します。

Customer Service Management とのデータ連携

Customer Service Management アプリケーションと Field Service Management アプリケーション間のデータ連携を提供します。

ユーザーは、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで、作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を確認できます。顧客およびコンシューマーは、カスタマーサービスポータルと Consumer Service Portal からケースに関連する作業指示を表示できます。

エージェントがカスタマーサービスケースから作業指示を作成すると、[作業指示] および [タスク] フォームには、アカウントや連絡先などのケース関連情報が含まれます。ケースから作業指示書タスクにフィールドをマッピングするには、「 」を参照してください。

顧客またはコンシューマーが Customer Service Portal または Consumer Service Portalのいずれかからケースを表示すると、そのケースに関連するすべての作業指示書とタスクの詳細を表示できます。

このアプリケーションに含まれる製品使用権限

アプリケーションのサブスクリプション カスタマーサービス管理 (CSM) を購入し、カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] またはカスタマーサービスエージェントマネージャー [sn_customerservice_manager] ロールを持っている場合は、ケースに関連するすべての作業指示と予約を作成して表示できます。snc_externalロールを持つ外部ユーザーは、自分のアカウントまたは関連アカウントに関連するすべてのケース関連の作業指示と予約を作成して表示できます。

Field Service Management プラグインによる **Customer Service**

Customer Service with Field Service Management プラグイン (com.snc.csm_fsm_integration) は、Field Service Management アプリケーションと Customer Service Management アプリケーションを統合します。このプラグインには次が必要です。

- フィールドサービス管理 (FSM)
- カスタマーサービス管理 (CSM)
- カスタマーサービスポータル

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** アプリケーションへの変更

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、このデータ連携によって次のフィールドが [作業指示] フォームに追加されます。これらのフィールドは、ケースビューに表示されます。これらのフィールドを表示するには、[作業指示] フォームヘッダーを右クリックし、 ビュー > ケース.

- アカウント
- コンシューマー
- 連絡先
- 資産
- パートナー
- パートナー連絡先

[Work Order] フォームの [**Account**] フィールドを更新すると、[**Company**] フィールドも更新されます。

[作業指示] フォームの [連絡先] フィールドを更新すると、[問い合わせユーザー] フィールドが更新されます。

Customer Service Management アプリケーションへの変更

Customer Service Management アプリケーションでは、このデータ連携により、Customer Service Portal ヘッダーと Consumer Service Portal ヘッダーに 作業指示書 リンクが追加されます。このリンクをクリックすると、作業指示書番号、優先度、ステータス、および簡単な説明を含む、作業指示書のリストが表示されます。カスタマーサービスポータルでこのリストに表示される作業指示書は、顧客のロールが、顧客、顧客の管理者、パートナー、またはパートナーの管理者かによって異なります。

このリスト内の作業指示書をクリックすると、作業指示書の詳細が表示されます。

既知の制限

[作業指示] フォームと関連付けられた [ケース] フォームの間は同期されません。[ケース] フォームで情報が変更されても、[作業指示] フォームで更新されません。

ケースフィールドと作業指示テーブルのマッピング

ケースと、既に構成したターゲット作業指示テーブルフィールドの間で、マッピングするフィールドを定義します。この構成では、ケースから作業指示書を作成するときに、マップされたフィールドの値もケースから作業指示書に自動的にコピーされます。

始める前に

必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > ケースの作業指示マッピング.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

CSM テーブルマップフォーム

フィールド	説明
マッピング名	テーブルマップ名。
API 名	読み取り専用。このテーブルマップの API。
ソーステーブル	マップのソーステーブル (ケースなど)。
アクティブ	ソースからターゲットテーブルへのマッピングを有効にします。
アプリケーション	読み取り専用。このテーブルマップのアプリケーション。
詳細なフィールドマッピング	詳細なフィールドマッピングを有効にします。
ターゲットテーブル	作業指示 [wm_order] などのマップのターゲットテーブル。
詳細条件を使用	スクリプトを使用する詳細条件マッピングを有効にします。有効にした場合は、[詳細条件] フィールドにスクリプトを追加します。
詳細条件	[詳細条件を使用] フィールドが有効になっている場合に使用するスクリプト。
条件	条件ビルダーを使用して、テーブルマップに適用する条件を選択します。
順番	依存関係を解決するために複数の一致するマップ定義を同時に処理する際の優先度の順序。 • 一致するテーブルマップが 1 つのみの場合は、そのマップが使用されます。 • 同じ順序の一致するテーブルマップが複数存在する場合、作成日がより古い方のマップが使用されます。 • 異なる順序で一致するテーブルマップが複数存在する場合、順序が最上位のマップが使用されます。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。
   テーブルマップは、選択したソーステーブルを作業指示テーブルにマッピングすることによって作成されます。
5. ケースフィールドから作業指示書の適切なフィールドに情報をコピーするためのフィールドマッピングを作成します。
   a. [CSM テーブルマップ] リストから、ステップ 2 で作成したテーブルマップを選択します。
   b. [基本フィールドマッピング] フォームセクションで、[新規] をクリックします。
   c. [ソースフィールド] と [ターゲットフィールド] を選択します。
   d. **[Active** (アクティブ)] チェックボックスをオンにします。
   e. [順番] フィールドに数値を入力します。

自動翻訳

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

f. **[Submit** (送信)] をクリックします。

g. マップするフィールドごとに手順 b ～ f を繰り返します。

6. CSM テーブルマップフォームで [更新] をクリックします。

タスクの結果
ソーステーブルとターゲットテーブル間のマッピングが完了し、ケースフィールドから作業指示書の対応するフィールドに情報をコピーする準備ができました。

業種別製品との統合

業種別製品と Field Service Management アプリケーションの統合を提供します。

顧客とコンシューマーは、すべての業種別製品ポータルとアプリケーションインターフェイスからケースに関連する作業指示を表示できます。ユーザーは、アプリケーション内の フィールドサービス管理 (FSM) 作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を表示できます。

業種別製品から開始されたカスタマーサービスケースから作業指示書をユーザーが作成すると、[作業指示書] フォームと [タスク] フォームにはアカウントや連絡先などのケース関連情報が含まれます。

顧客またはコンシューマーがいずれかの業種別製品のケースを表示すると、そのケースに関連するすべての作業指示書とタスクの詳細を表示できます。

Industry 製品

次の ServiceNow® 業種別製品は、で作業指示と統合するために必要なサポートデータモデル、フレームワーク、および機能の価値を拡張します フィールドサービス管理 (FSM)。

- ファイナンシャルサービスオペレーション。詳細については、「Financial Services Operations と Field Service Management の統合」を参照してください。
-
- テクノロジープロバイダーサービス管理。詳細については、「Technology Provider Service Management と Field Service Management の統合」を参照してください。

Industry 製品に含まれる製品使用権限

アプリケーションのサブスクリプション カスタマーサービス管理 (CSM) を購入し、カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] またはカスタマーサービスエージェントマネージャー [sn_customerservice_manager] ロールを持っている場合は、ケースに関連するすべての作業指示と予約を作成して表示できます。snc_externalロールを持つ外部ユーザーは、自分のアカウントまたは関連アカウントに関連するすべてのケース関連の作業指示と予約を作成して表示できます。

Field Service Management プラグインへのアクセス

Industry 製品は、Customer Service with Field Service Management プラグイン (com.snc.csm_fsm_integration) を使用して、フィールドサービスの作業指示書およびタスクにアクセスできます。このプラグインには次が必要です。

- フィールドサービス管理 (FSM)
- カスタマーサービス管理 (CSM)
- カスタマーサービスポータル

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションへの変更

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、このデータ連携によって次のフィールドが [作業指示] フォームに追加されます。これらのフィールドは、ケースビューに表示されます。これらのフィールドを表示するには、[作業指示] フォームヘッダーを右クリックし、 ビュー > ケース.

- アカウント
- コンシューマー
- 連絡先
- 資産
- パートナー
- パートナー連絡先

[Work Order] フォームの [**Account**] フィールドを更新すると、[**Company**] フィールドも更新されます。

[作業指示] フォームの [連絡先] フィールドを更新すると、[問い合わせユーザー] フィールドが更新されます。

Project Portfolio Management との統合

プロジェクトタスクを作業指示書にリンクして、現場でのインストールまたは展開プロジェクトの管理を支援します。

プロジェクトには、フィールドサービスエージェントにアサインされる複数のタスクを含めることができます。Field Service Management と Project Portfolio Management の統合を使用すると、プロジェクトタスクから直接作業指示書を作成できます。プロジェクトタスクを作業指示書にリンクする方法は次のとおりです。

- プロジェクトタスクと作業指示書の間で予定日と実際の日付を同期します。
- プロジェクトタスクと作業指示の間でステータスを同期します。

プロジェクトタスクから作業指示書を作成するには、プロジェクトタスクフォームの [**Create Work Order**] 関連リンクをクリックします。リンクされたアクティブな作業指示書を表示するには、[プロジェクトタスク] フォームの [作業指示書の表示] 関連リンクをクリックします。プロジェクトタスクには複数のリンクされた作業指示書を含めることができますが、一度にアクティブにできる作業指示書は 1 つだけです。

日付

日付は、プロジェクトタスクからリンクされた作業指示書、および任意の作業指示書タスクへと一方向に同期されます。

- リンクされた作業指示書に対して作成された作業指示書タスクには、プロジェクトタスクの開始予定日と終了予定日に基づく 固定期間の開始 日と 期間終了 日があります。
- プロジェクトタスクの日付が更新されると、[**Work In Progress]** または [**Closed**] ステータス以外のタスクのリンクされた作業指示書タスクでも更新されます。

注:
作業指示書タスクの日付を変更しても、リンクされたプロジェクトタスクの日付は変更されません。

自動翻訳

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

ステータス

ステータスの変更は、作業指示からプロジェクトタスクへの一方向で同期されます。

- 作業指示書のステータスを更新すると、リンクされたプロジェクトタスクのステータスも更新されます。
- プロジェクトタスクのステータスを更新すると、リンクされた作業指示の **[Work Notes** (作業メモ)] フィールドにメモが追加されます。
- 作業指示書をクローズすると、プロジェクトタスクもクローズされます。

プロジェクトタスクのステータスの更新に失敗した場合、対応する作業指示の更新に関するメモがプロジェクトタスクの **[Work notes**] フィールドに追加されます。依存関係のあるプロジェクトタスクでは、更新が失敗する可能性があります。

作業指示とプロジェクトタスクのステータスは次のように更新されます。

作業指示とプロジェクトタスクの同期ステータス

作業指示のステータス	プロジェクトタスクステータス
対応中	対応中
完了してクローズ	完了してクローズ
未解決でクローズ	未解決でクローズ
キャンセル	スキップ項目をクローズ

プラグイン

この機能を使用するには、Field Service with Project Management プラグイン (com.snc.wm_ppm) を有効化します。このプラグインには、Field Service Management プラグイン (com.snc.work_management) と PPM Standard プラグイン (com.snc.financial_planning_pmo) が必要です。

作業指示のステータス移行マップをカスタマイズする

システム管理者ロールを持つユーザーは、作業指示書のステータスをプロジェクトタスクのステータスにマップする、作業指示書のステータス移行マップをカスタマイズできます。

作業指示書のステータスを更新すると、リンクされたプロジェクトタスクのステータスも更新されます。`FieldServicesProjectTaskStateHandler` スクリプトは、作業指示書のステータスをプロジェクトタスクのステータスにマッピングします。システム管理者ロールを持つユーザーは、次の例に基づいて、必要に応じてこのステータス移行マップをカスタマイズできます。

例

作業指示書のステータスを [完了してクローズ] に設定しても、プロジェクトタスクはクローズされません。この変更を行うには、 `initialize()` 関数の次の行を削除します。

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_CLOSE_COMPLETE] =
    FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_CLOSE_COMPLETE;
```

作業指示書の **[Pending dispatch** (ディスパッチ待ち)] ステータスをプロジェクトタスクの **[Open** (オープン)] ステータスにマッピングするには、 `initialize()` 関数に次の行を追加します。

自動翻訳

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

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH] =
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN;
```

プロジェクト タスクが [オープン] に変更された後にタスクを自動的に認定するには、プロジェクト タスクの更新をリッスンする `FieldServiceProjectUpdateHandler` プロセス関数を変更し、リンクされた作業指示書を [認定済み] に変更します。このセクションの後に次の行を追加します。

```
if(taskJSON.change_map &amp;&amp; taskJSON.change_map.state){
```

```
  If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN
  workOrder.state = FieldServiceProjectTaskStateHandler.
WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH
  workOrder.update();
```

統合： 変更管理

for フィールドサービスを使用するとServiceNow 変更管理、変更要求から作業指示書を作成できます。また、ステータスの変更が発生したとき、または作業指示書に作業メモが追加されたときに、変更レコードで作業指示書の進捗状況を直接追跡できます。

ストアでアプリを要求する

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

変更管理はフィールドサービス、 と フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の変更管理統合を提供します。アプリケーションを使用すると変更管理、ITIL エージェントは、アプリケーションNow Platformの変更CSM 構成可能ワークスペース要求から作業指示書を作成できます。この統合により、ITIL エージェントは変更要求で直接関連する作業指示の進捗状況を追跡できるようになり、ITIL エージェントに統一されたエクスペリエンスが提供されます。

変更管理 **for** フィールドサービス のインストール

admin ロールを持っている場合は、 変更管理 for フィールドサービス アプリケーション (sn_fsm_chg_mng) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 変更管理 にはフィールドサービス 次のプラグインが必要です。 変更管理 にフィールドサービス インストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

  必須の ServiceNow プラグイン

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

自動翻訳

CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

エージェントが顧客と連携し、質問に回答し、ケースを作成し、問題を解決できるようにします。詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの設定 」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バー 変更管理 を使用して、アプリケーション フィールドサービス (sn_fsm_chg_mng) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 変更管理 をインストールするフィールドサービス 前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. [インストール] を選択します。

フィールドサービス に対する 変更管理 のセットアップ

for フィールドサービス アプリケーションをインストールして設定変更管理し、変更要求で作業指示の進捗状況を直接追跡します。

アプリケーションとの統合により 変更管理 、ITIL エージェントは変更要求から作業指示書を作成できます。この作業指示書の認定後、ディスパッチャーがこれらのタスクをフィールドサービスエージェントにアサインするための関連作業指示書タスクが作成されます。エージェントによってタスクに追加された作業メモまたはタスクのステータス更新は、関連する作業指示書に反映され、関連する変更要求から直接追跡できます。

この統合により、ITIL エージェントに次のメリットがもたらされます。

- または でCSM 構成可能ワークスペース変更要求Now Platformから作業指示書を作成できる。
  - で Now Platform変更要求から作業指示書を作成する方法については、「」を参照してください 作業指示書の作成。
  - で CSM 構成可能ワークスペース変更要求から作業指示書を作成する方法については、「」を参照してください で変更要求から作業指示書を作成する CSM 構成可能ワークスペース。
- ITIL エージェントが、親変更要求から直接作業指示の進捗状況を追跡できるようにします。

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

自動翻訳

この統合により、システムが自動化され、次のメリットが得られます。

- 一部の作業指示フィールドに、変更要求からの関連情報を自動入力します。
- 作業指示タスクのスケジュールの開始日と終了日を、変更スケジュールの開始予定日と終了予定日と同期します。
- フィールドサービスエージェントが、アプリケーション内の モバイルエージェント 関連する変更要求の詳細と関連リストを表示できるようにします。
- 関連するすべての作業指示が完了としてクローズされたときに、変更要求を自動的にクローズします。

> **注:**
> 関連する作業指示書がクローズされたときに変更要求を自動的にクローズするには、`ChangeWorkOrderIntegration` スクリプトの拡張ポイントで自動クローズ機能を有効にする必要があります。詳細については、「拡張ポイントを使用して作業指示を変更要求と同期する」を参照してください。

作業指示と変更要求間でのデータの同期

作業メモは、次の場合に、関連する作業指示から変更要求に同期されます。

- 作業指示タスクのステータスが更新された
- 作業メモが作業指示タスクに追加される
- 作業指示タスクが完了または未完了としてクローズされている

拡張ポイントを使用して作業指示を変更要求と同期する

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズを統合できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

変更管理 for フィールドサービス プラグイン (sn_fsm_chg_mng) は、`ChangeWorkOrderIntegration` 拡張ポイントを追加します。これにより、次の構成の同期を可能にするロジックが作成されます。

- 作業指示書から変更要求の アクティビティ セクションへの作業メモのマッピング。
- 関連する作業指示が完了してクローズされたときに、変更要求を自動的にクローズします。

アプリケーションで提供されているデフォルトの拡張ポイントは、変更または非アクティブ化できません。変更が必要な場合、システム管理者ロールを持っている場合は、次の操作を実行できます。

- 拡張ポイントの実装を作成する。
- 実装に必要な変更を加えます。
- 実装の順序を小さい番号に更新する。システムでは、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

> **注:**
> 拡張ポイントが実装を識別できるように、実装で使用される API 名は同じままにする必要があります。そうしないと、エラーが発生します。

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

で変更要求から作業指示書を作成する **CSM** 構成可能ワークスペース

を使用して CSM 構成可能ワークスペース、変更要求から直接作業指示を作成します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:itil、wm_admin、および sn_change_write

このタスクについて
変更要求は、一度に 1 つの作業指示にのみ対応できます。既存の作業指示書がキャンセルされた場合にのみ、変更要求に対して別の作業指示書を作成できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースにログインします。
2. [リスト] アイコン ( )
3. [リスト] パネルで、 変更 > すべて
4. 作業指示書を作成する変更要求を開きます。
5. [**Create Work Order** (作業指示を作成)] をクリックします。

タスクの結果
作業指示が正常に作成されました。

を使用して、変更要求からの作業指示の詳細を表示する **CSM** 構成可能ワークスペース

から CSM 構成可能ワークスペース関連する変更要求の作業指示の進捗状況を表示または追跡します。

始める前に
`ChangeWorkOrderIntegration` 拡張ポイントを使用して、アクティビティ機能を有効にします。詳細については、「拡張ポイントを使用して作業指示を変更要求と同期する」を参照してください。

必要なロール:itil、wm_admin、および sn_change_read

このタスクについて
ITIL エージェントは、関連する変更要求から直接、作業指示の進捗状況を表示できます。変更要求追跡は、作業指示書または関連する作業指示書タスクに次の更新が加えられるたびに更新されます。

- タスクに追加された作業メモ
- タスクのステータスが更新されました

手順

1. CSM 構成可能ワークスペース にログインします。
2. [リスト] アイコン ( )
3. [リスト] パネルで、 変更 > すべて
4. 進捗状況を追跡する変更要求を開きます。
5. [詳細] 関連リストをクリックします。
6. [**Activity** (アクティビティ)] セクションで作業指示の進捗状況を表示します。

アプリケーションを使用して モバイルエージェント 変更要求から作業指示書の詳細を表示する

アプリケーションから モバイルエージェント 関連する変更要求の作業指示書の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent、sn_change_read

自動翻訳

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

手順

1. アプリケーションに移動します モバイルエージェント 。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、タスクを開きます。
4. 「詳細」タブで、「 開始ソース」をタップします。
5. [詳細] をタップして、変更要求の詳細を表示します。

フィールドサービスコンポーネントの変更管理

さまざまなプラグイン、スクリプトインクルード、およびビジネスルールが for フィールドサービス アプリケーションとともに変更管理インストールされます。

プラグイン

変更管理 for フィールドサービス application (sn_fsm_chg_mng) プラグインを有効にする必要があります。プラグインをアクティブ化する手順の詳細については、「」を参照してください 変更管理 for フィールドサービス のインストール。

インストールされたスクリプトインクルード 変更管理

スクリプトインクルード	説明
ChangeRequestWorkOrderUtil	次のいずれかのアクションが発生したときに、変更要求の作業メモを更新します。 • 作業指示のステータスが変更された。 • 作業指示書がクローズされると、変更要求は自動的にクローズされます • 作業指示が削除されます。
変更作業指示統合	拡張ポイントを使用して変更要求を作業指示と統合するのに役立つデフォルトの実装を提供します。

ビジネスルール

変更管理 for フィールドサービス は、次の新しいビジネスルールを追加します。

インストールされているビジネスルール 変更管理

ビジネスルール	テーブル	説明
作業指示をキャンセルする	変更の要求 [change_request]	変更要求がキャンセルされたときに作業指示をキャンセルします。
期間の開始/終了に変更を入力	サービスオーダータスク [sm_task]	作業指示タスクの期間の開始日と終了日に、変更要求で定義された開始予定日と終了予定日を入力します。
作業指示の変更で変更を更新	作業指示	作業指示のステータスが変更されたときに、変更要求を更新

自動翻訳

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

インストールされているビジネスルール 変更管理 (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
	[wm_order]	します。作業指示が完了してクローズされた場合、変更要求を自動的にクローズします。
作業指示書の削除を [Change (変更)] に更新する	作業指示 [wm_order]	作業指示が削除された場合、変更要求の作業メモを更新します。
要求された納期と変更を検証	作業指示 [wm_order]	作業指示書に記載されている要求期日が変更要求の終了予定日より前であるかどうかを検証します。
ValidateWindowStartEndDatewithChange	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスクの期間の開始日と終了日が、変更要求の開始日と終了日の範囲内にスケジュールされているかどうかを検証します。

ロール

変更管理 for フィールドサービス は、次の既存のロールを変更します。

で更新されたロール 変更管理

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Field Service Management エージェント [wm_agent]	実際のタスク時間を管理し、現場で作業を実行します。エージェントは、作業指示タスクから親変更要求の詳細を表示できます。	sn_change_read

統合： インシデント管理

for フィールドサービスを使用するとServiceNow インシデント管理、インシデントレコードから作業指示書を作成できます。また、ステータスの変更が発生したときや作業指示書に作業メモが追加されたときに、インシデントレコードで作業指示書の進捗状況を直接追跡できます。

ストアでアプリを要求する

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

インシデント管理はフィールドサービス、 と フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間のインシデント管理統合を提供します。アプリケーションを使用するとインシデント管理、ITIL エージェントは、アプリケーションのNow Platformインシデント要求CSM 構成可能ワークスペースから作業指示書を作成できます。この統合により、ITIL エージェントはインシデント要求で関連する作業指示の進行状況を直接追跡できるようになり、統一されたエクスペリエンスが提供されます。

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

フィールドサービス対応 インシデント管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、 インシデント管理 for フィールドサービス アプリケーション (sn_fsm_inc_mng) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- インシデント管理 にはフィールドサービス 次のプラグインが必要です。 インシデント管理 にフィールドサービス インストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

  必須の ServiceNow プラグイン

  CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

  エージェントが顧客と連携し、質問に回答し、ケースを作成し、問題を解決できるようにします。詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの設定 」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バー インシデント管理 を使用して、アプリケーション フィールドサービス (sn_fsm_inc_mng) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

自動翻訳

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

フィールドサービス に対する インシデント管理 のセットアップ

for フィールドサービス アプリケーションをインストールして設定しインシデント管理、作業指示の進捗状況を追跡します。

アプリケーションとの統合により インシデント管理 、ITIL エージェントはインシデントレコードから作業指示書を作成できます。この作業指示書の認定後、関連する作業指示書タスクが作成され、ディスパッチャーがこれらのタスクをフィールドサービスエージェントにアサインできるようになります。エージェントによってタスクに追加された作業メモまたはタスクのステータス更新は、関連する作業指示書に反映され、関連するインシデントレコードから直接追跡できます。

この統合により、ITIL エージェントに次のメリットがもたらされます。

- または でCSM 構成可能ワークスペースインシデント要求Now Platformから作業指示書を作成できる。
  - の Now Platformインシデントレコードからの作業指示書の作成については、「」を参照してください 作業指示書の作成。
  - の CSM 構成可能ワークスペースインシデントレコードからの作業指示書の作成の詳細については、「」を参照してください で変更要求から作業指示書を作成する CSM 構成可能ワークスペース。
- ITIL エージェントが、親インシデントレコードから直接作業指示の進行状況を追跡できるようにします。

この統合により、システムが自動化され、次のメリットがもたらされます。

- 一部の作業指示フィールドにインシデントレコードの関連情報を自動入力します。
- 作業指示タスクのスケジュール開始日と終了日を、インシデントレコードの開始予定日と終了予定日と同期します。
- フィールドサービスエージェントが、関連するインシデントレコードの詳細と関連リストをアプリケーションで モバイルエージェント 表示できるようにします。
- 関連するすべての作業指示が完了としてクローズされたときに、変更要求を自動的にクローズします。

> **注:**
> 関連する作業指示書がクローズされたときにインシデントレコードを自動的にクローズするには、 `IncidentWorkOrderIntegration` スクリプトの拡張ポイントで自動クローズ機能を有効にする必要があります。詳細については、「拡張ポイントを使用して作業指示を変更要求と同期する」を参照してください。

作業指示とインシデントレコード間でのデータの同期

作業メモは、次の場合に作業指示からインシデントレコードに同期されます。

- 作業指示タスクのステータスが更新されます。
- 作業メモが作業指示タスクに追加されます。
- 作業指示タスクが完了または未完了としてクローズされます。

インシデント管理に拡張ポイントを使用する

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズを統合できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

インシデント管理 for フィールドサービス プラグイン (sn_fsm_inc_mng) は、`IncidentWorkOrderIntegration` 拡張ポイントを追加します。これにより、次の構成の同期を可能にするロジックが作成されます。

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

自動翻訳

- 作業指示書からインシデントレコードの [アクティビティ] セクションへの作業メモのマッピング。
- 関連する作業指示が完了してクローズされたときに、インシデントレコードを自動クローズします。

アプリケーションで提供されているデフォルトの拡張ポイントは、変更または非アクティブ化できません。変更が必要な場合、システム管理者ロールを持っている場合は、次の操作を実行できます。

- 拡張ポイントの実装を作成する。
- 実装で必要な変更を行う。
- 実装の順序を小さい番号に更新する。システムでは、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

> **注:**
> 拡張ポイントが実装を識別できるように、実装で使用される API 名は同じままにする必要があります。そうしないと、エラーが発生します。

のインシデントレコードから作業指示書を作成する **CSM** 構成可能ワークスペース

を使用して CSM 構成可能ワークスペース、インシデントレコードから直接作業指示書を作成します。

始める前に
必要なロール:itil、wm_admin、および sn_change_write

このタスクについて
インシデントレコードには、一度に 1 つの作業指示書のみを収容できます。既存の作業指示書がキャンセルされた場合にのみ、インシデントレコードに別の作業指示書を作成できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースにログインします。
2. [リスト] アイコン ()
3. [リスト] パネルで、 インシデント > すべて
4. 作業指示書を作成するインシデントレコードを開きます。
5. [**Create Work Order** (作業指示を作成)] をクリックします。

タスクの結果
インシデントから作業指示が正常に作成されました。

を使用して、インシデントレコードから作業指示書の詳細を表示する **CSM** 構成可能ワークスペース

からの CSM 構成可能ワークスペース関連するインシデントレコードの作業指示の進行状況を表示または追跡します。

始める前に
`IncidentWorkOrderIntegration` 拡張ポイントを使用して、アクティビティ機能を有効にします。詳細については、「インシデント管理に拡張ポイントを使用する」を参照してください。

必要なロール:itil、wm_admin、および sn_change_read

このタスクについて
ITIL エージェントは、関連するインシデントレコードから作業指示の進行状況を直接表示できます。インシデントレコード追跡は、作業指示書または関連する作業指示書タスクに次の更新が加えられるたびに更新されます。

自動翻訳

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

- タスクに追加された作業メモ
- 更新されたタスクのステータス

手順

1. CSM 構成可能ワークスペース にログインします。
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] パネルで、 インシデント > すべて
4. 進捗状況を追跡するインシデントレコードを開きます。
5. [詳細] 関連リストをクリックします。
6. [**Activity** (アクティビティ)] セクションで作業指示の進捗状況を表示します。

アプリケーションを使用して モバイルエージェント インシデントレコードから作業指示の詳細を表示する

アプリケーションから モバイルエージェント 関連インシデントレコードの作業指示書の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent、sn_change_read

手順

1. アプリケーションに移動します モバイルエージェント 。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、タスクを開きます。
4. 「詳細」タブで、「 開始ソース」をタップします。
5. [詳細] をタップして、インシデントレコードの詳細を表示します。

Incident Management for Field Service コンポーネント

さまざまなプラグイン、スクリプトインクルード、およびビジネスルールが for フィールドサービス アプリケーションとともにインシデント管理インストールされます。

プラグイン

インシデント管理 for フィールドサービス application (sn_fsm_inc_mng) プラグインを有効にする必要があります。プラグインをアクティブ化する手順の詳細については、「」を参照してください フィールドサービス対応 インシデント管理 のインストール。

スクリプトインクルード

インシデント管理 の場合 フィールドサービス 、次の新しいスクリプトインクルードが追加されます。

自動翻訳

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

Incident Management for Field Service アプリケーションとともにインストールされるスクリプト

スクリプトインクルード	説明
IncidentWorkOrderUtil	次のいずれかのアクションが発生したときに、インシデントレコードの作業メモを更新します。 • 作業指示のステータスが変更された。 • 作業指示書がクローズされると、インシデントレコードは自動的に解決されます。 • 作業指示が削除される
IncidentWorkOrderIntegration	拡張ポイントを使用してインシデントを作業指示と統合するのに役立つデフォルトの実装を提供します。

ビジネスルール

インシデント管理 for フィールドサービス は、次の新しいビジネスルールを追加します。

Incident Management for Field Service アプリケーション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	テーブル	説明
作業指示をキャンセルする	インシデント [incident]	インシデントレコードがキャンセルされたときに作業指示をキャンセルします。
作業指示の変更でインシデントを更新する	作業指示 [wm_order]	作業指示のステータスが変更されたときにインシデントレコードを更新します。作業指示が完了してクローズされた場合、インシデント要求を自動的にクローズします。
作業指示書の削除の更新先	作業指示 [wm_order]	作業指示書が削除された場合、インシデントレコードの作業メモを更新します。

ロール

インシデント管理 for フィールドサービス は、次の既存のロールを変更します。

Incident Management for Field Service アプリケーションとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Field Service Management エージェント [wm_agent]	実際のタスク時間を管理し、現場で作業を実行します。エージェントは、作業指示書タスク	sn_incident_read

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

自動翻訳

Incident Management for Field Service アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	から親インシデントの詳細を表示できます。	

仮想会議との統合

仮想会議の統合により ServiceNow フィールドサービス管理 (FSM) 、Now Agent モバイルアプリケーション内 Zoom 外の Microsoft Teams ビデオおよび画面共有オプションを使用して、顧客やピアエージェントと協力して顧客の問題を解決します。オフィスやデスクトップコンピュータから離れているときにタイムリーなサポートを提供します。

ストアでアプリを要求する

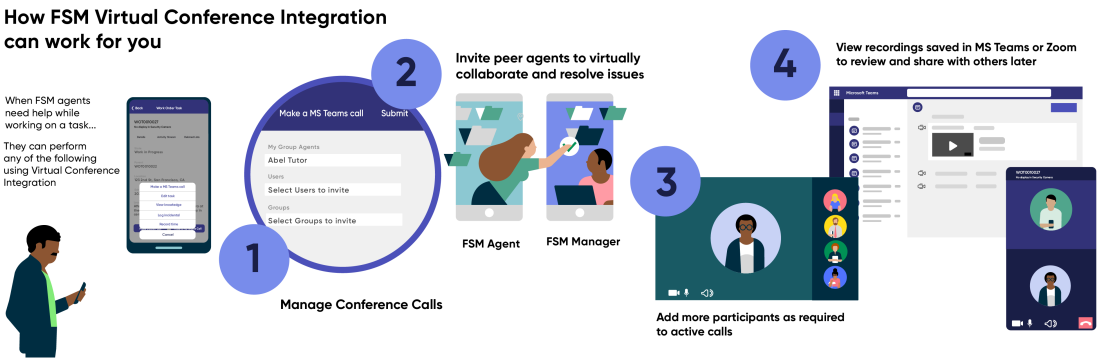
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーションは、Now Agent モバイルアプリケーションから直接会議Microsoft Teamsを管理および開始することでZoom、会議コミュニケーションチャネルを Notify コミュニケーションチャネルと統合します。

エージェントは、Virtual Conferencing Integration アプリケーションを使用してフィールドサービス管理 (FSM)、Now Agent モバイルアプリケーションの [会議の開始] オプションを使用して会議を開始ZoomMicrosoft Teamsできます。

仮想会議の統合を開始する フィールドサービス管理 (FSM) には、「」を参照してください フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議統合をインストールする。



フィールドサービス管理 **(FSM)** 仮想会議統合をインストールする

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議統合 アプリケーション (®om.snc.fsm_vci) をインストールできます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

自動翻訳

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

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- フィールドサービス管理 (FSM) バーチャル会議の統合には、次のプラグインが必要です。 フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議統合をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  通知 (com.snc.notify)

  プラットフォーム上の SMS および音声チャネルのサポートを提供します。アクティブ化 通知の詳細については、「 Notify をアクティブ化する」を参照してください。

- フィールドサービス 仮想会議の統合には、次のServiceNow Storeアプリケーションが必要です。フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議統合をインストールする前に、これらのアプリケーションがインストールされていることを確認してください。

  統合に必要な ServiceNow Store アプリケーション Zoom

  Zoom Spoke

  会社のアカウントを Zoom インスタンスと統合します ServiceNow 。ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

  通知 Zoom コネクタ

  コミュニケーションチャネルを 通知 会議に関連付けます Zoom 。ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

  統合に必要な ServiceNow Store アプリケーション Microsoft Teams

  通知 コネクタ Microsoft Teams

  タスクから直接会議を管理および開始 Microsoft Teams します。ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

  Microsoft Teams コミュニケーションスポーク

  インスタンスからコミュニケーションアカウントで Microsoft グループ通話と会議を管理します ServiceNow 。 ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス管理 (FSM) 、Virtual Conferencing Integration アプリケーション (com.snc.fsm_vci) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

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

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

自動翻訳

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議統合をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

仮想会議統合の構成フィールドサービス管理 **(FSM)**

仮想会議統合アプリケーションをインストールして設定 フィールドサービス管理 (FSM) し、Now Agent モバイルアプリケーションから開始された会議を使用して Zoom 顧客 Microsoft Teams やピアエージェントとやり取りします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、 フィールドサービス管理 (FSM) Now Agent モバイルアプリケーションを使用して Zoom 、または Microsoft Teams Now Agent モバイルアプリケーションから電話会議を開始するように、Virtual Conferencing Integration アプリケーションを設定する一般的な手順を示します。

手順

1. 電話会議ブリッジを設定します。

2. Virtual Conferencing Integration アプリケーションをインストールします フィールドサービス管理 (FSM) 。
   詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議統合をインストールする」を参照してください。

3. **[Conferences]** 関連リストを作業指示書タスクフォームに追加します。
   関連リストがまだ表示されていない場合は、[**Work Order Task**] フォームヘッダーを右クリックし、 構成 > 関連リスト. デュアルリストボックスを使用して、[Conferences->Work Order Task] 関連リストを追加します。

   > **注:**
   > 作業指示タスクの会議記録に関する詳細情報を取得するには、[会議] 関連リストをカスタマイズする必要があります。詳細については、「会議の録画情報の表示をカスタマイズする」を参照してください。

会議の録画情報の表示をカスタマイズする

[会議] 関連リストをカスタマイズして、作業指示タスクの会議記録に関する特定の情報を表示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ディスパッチャーまたはフィールドサービスマネージャーは、顧客の問題を解決するために開催された会議の記録ZoomMicrosoft Teamsを聞くことができます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. リストから作業指示タスクを開きます。
3. [会議] 関連リストを開きます。
4. 左上隅にあるリストのカスタマイズアイコン (リストの ) をクリックします。
5. デュアルリストボックスを使用して、次の項目を [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
   - 番号
   - アクティブ
   - サービスプロバイダー
   - カンファレンスコール ID
   - 説明
   - 期間
   - 作成者
   - 記録
6. **[OK]** をクリックします。

仮想会議統合の使用フィールドサービス管理 **(FSM)**

仮想会議統合を使用して フィールドサービス管理 (FSM) 、ネイティブのモバイルアプリケーションから電話会議を開始します。

フィールドサービスエージェントは、エージェントアプリケーションからNow Mobile会議Microsoft Teamsを開始Zoomできます。インスタンスでServiceNow、会議ブリッジの両方Microsoft TeamsZoom、またはいずれか 1 つを設定できます。

インスタンスで ServiceNow 両方の会議ブリッジをセットアップしている場合は、いずれかのブリッジオプションを選択して次のことを実行できます。 から電話をかける Now Mobile エージェントアプリケーション. 選択すると Zoom 、顧客およびピアエージェントと接続できます。 Microsoft Teams では、ピアとのみ接続できます。

エージェントアプリケーションから **Now Mobile** コールを行う

会議ブリッジオプションを選択して、エージェントアプリケーションから Now Mobile 電話会議を開始し、顧客やピアエージェントと仮想的に接続します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
[コールを行う] オプションは、インスタンスで ServiceNow の両方ZoomMicrosoft Teamsを設定している場合にのみ表示されます。

手順

1. モバイルアプリケーションに移動します フィールドサービス 。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「 マイタスク」 セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. 作業指示タスクを選択して開きます。

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

自動翻訳

5. [その他のアクション]([⋮]アイコンをタップし、[電話をかける]を選択します。
6. [会議ブリッジ] をタップし、ブリッジを選択します。
   - 電話をかけるには Zoom 、 をタップします Zoom。
   - 電話をかけるには Microsoft Teams 、 をタップします Microsoft Teams。

   コールの発信の詳細については、次を参照してください Now Agent モバイルアプリケーションからまたはMicrosoft Teams会議を開始するZoom。

Now Agent モバイルアプリケーションからまたは**Microsoft Teams**会議を開始する**Zoom**

Now Agent モバイルアプリケーションから会議Microsoft Teamsを開始しZoom、オフィス外やデスクトップコンピューターから離れているときに仮想的に顧客を支援することで、顧客の問題を解決します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
Now Agent モバイルアプリケーションから、顧客とのビデオ会議や画面共有を行う会議を主催ZoomMicrosoft Teamsできます。電話会議の開始時に複数の参加者を会議に招待したり、通話の開始後に新しい参加者を追加したりすることができます。

会議を開始すると、参加者は、作業指示タスク番号、問題の簡単な説明、および会議リンクを含むメールと SMS 通知を受信します。

> **注:**
> またはMicrosoft Teams会議の電話会議の詳細はZoom、通知電話会議 [notify_conference_call] テーブルに保存されます。

手順

1. モバイルアプリケーションに移動します フィールドサービス 。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「 マイタスク」 セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. 作業指示タスクを選択して開きます。
5. 会議を開始します。

   a. その他のアクション (⋮ アイコン) アイコンをタップし、通話プラットフォームを選択します。
      - Zoom通話の場合は、[**Zoom** 通話を行う] を選択します。
      - Microsoft Teams会議の場合は、[**MS Teams** 通話を行う] を選択します。

   b. 電話会議に必要な参加者を選択します。

オプション	説明
自分のグループエージェント	作業指示タスクに記載されているアサイン先グループのエージェント。
ユーザー	マネージャー、ディスパッチャーなどの特定のユーザー。

自動翻訳

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

オプション	説明
グループ	インスタンス内の任意のグループ。
顧客	コールでは Zoom 、作業指示書タスクで言及されている顧客を追加できます。

c. 参加者リストが完成したら、[送信] をタップして電話会議を開始します。

d. アクティブな電話会議に参加するための電話会議 ID (CC000XXXX など) をタップします。

6. ホーム画面から [参加] をタップして会議に参加します。
7. オプション: [参加者を追加] をタップして、アクティブなコールにさらに参加者を招待します。

   (Optional) 会議のホストは、会議 URL を共有することで参加者を承認することができます。承認できる参加者の人数は、自分の Zoom 設定または Microsoft Teams アカウントの設定によって異なります。

   SMS 設定が有効になっている場合、顧客は電話会議に参加するためのリンクを含む SMS を受信します。それ以外の場合、顧客は会議リンクを含むメールを受信します。

8. オプション: 会議を記録します。
   詳細については、通話については Zoom ヘルプセンター を、通話については ZoomMicrosoft TeamsTeams で会議を記録する を参照してください。
   会議の記録は、Now Agent モバイルアプリケーションの [会議] フォームページに追加されます。

記録された電話会議の詳細の表示

作業指示タスクに関連付けられた会議レコードにアクセスして、記録された Zoom 会議と Microsoft Teams Now Agent モバイルアプリケーションから開始された会議の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_dispatcher、wm_manager、wm_agent

このタスクについて
特定の作業指示タスクの会議レコードから、記録されたZoomMicrosoft Teams会議の詳細にアクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. リストから作業指示タスクを開きます。
3. 作業指示タスクフォームの [会議] 関連リストをクリックします。
4. [会議] リストから詳細を確認します。
   - 会議の詳細を確認する Zoom には、記録を開きます Zoom 。
   - 会議の詳細を確認する Microsoft Teams には、記録を開きます Microsoft Teams 。

FSM レポートおよび分析の設定

レポートと分析を設定して、組織内の意思決定プロセスを支援する貴重なインサイトを提供します。

レポートと分析は、企業が洞察を得るために不可欠なツールです。ビジネスパフォーマンスの追跡と測定に役立つ、次の主なメリットがあります。

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

自動翻訳

- パフォーマンス評価: 営業、マーケティング、財務、業務効率など、ビジネスのさまざまな側面のパフォーマンスを評価します。レポートを使用して、主要な測定基準と傾向を分析することで、改善領域を特定し、目標に向けた進捗状況を測定し、データに基づいた意思決定を行うことができます。
- データの可視化: 複雑なデータセットを視覚的に表現することで、情報の理解と解釈を容易にします。チャート、グラフ、ダッシュボードなどの視覚化により、データ内の傾向、パターン、および関係をすばやく理解できるため、効果的なコミュニケーションと理解が促進されます。
- リソースの最適化: リソースの割り当てと使用率に関するインサイトを提供します。在庫レベル、エージェントのスキル、またはエージェントの可用性に関するデータを分析することで、リソースを最適化し、タスクの却下を最小限に抑え、運用効率を向上させることができます。
- パフォーマンス監視: 事前定義された目標とターゲットに対する継続的なパフォーマンスを監視できます。重要業績評価指標 (KPI) と測定基準を定期的に確認することで、進捗状況を追跡し、逸脱を特定し、軌道に乗せるための是正措置を講じることができます。
- コンプライアンスと規制: 業界の規制、サービスレベルアグリーメント、または法的要件へのコンプライアンスを確保します。特定のガイドラインに準拠していることを示すレポートを生成することで、企業はリスクを軽減し、透明性を維持し、規制上の義務を果たすことができます。

関連情報

の監視と分析 フィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービス管理 (FSM) の分析およびレポート作成

フィールドサービス管理 **(FSM)** 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。

Platform Analytics ソリューション

ダッシュボードの プラットフォームアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。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。

の フィールドサービス管理 (FSM)ソリューションを有効にするには、管理者は次の場所に移動します システム定義 > プラグイン をクリックし、Performance Analytics - コンテンツパック - Field Service Management プラグイン (com.snc.work_management_pa) をアクティブ化します。

このプラグインをアクティブ化すると、[フィールドサービス] メニューに [Performance Analytics] オプションが追加されます。このオプションをクリックすると、次のレポートを含む Field Service Performance Analytics ホームページが表示されます。

- 作業指示タスクのエージェント生産時間の割合 (%)
- 作業指示タスクのエージェントの稼働率
- 作業指示タスクの計画所要時間に対する実際の所要時間の割合
- 作業指示の平均クローズ所要時間
- 新規作業指示の数

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

自動翻訳

- オープンな作業指示の数
- クローズされた作業指示の数

注:
Performance Analytics がインストールされている場合、Field Service Management Performance Analytics プラグイン (com.snc.work_management_pa) は、Field Service Management プラグインの一部として自動的にアクティブ化されます。

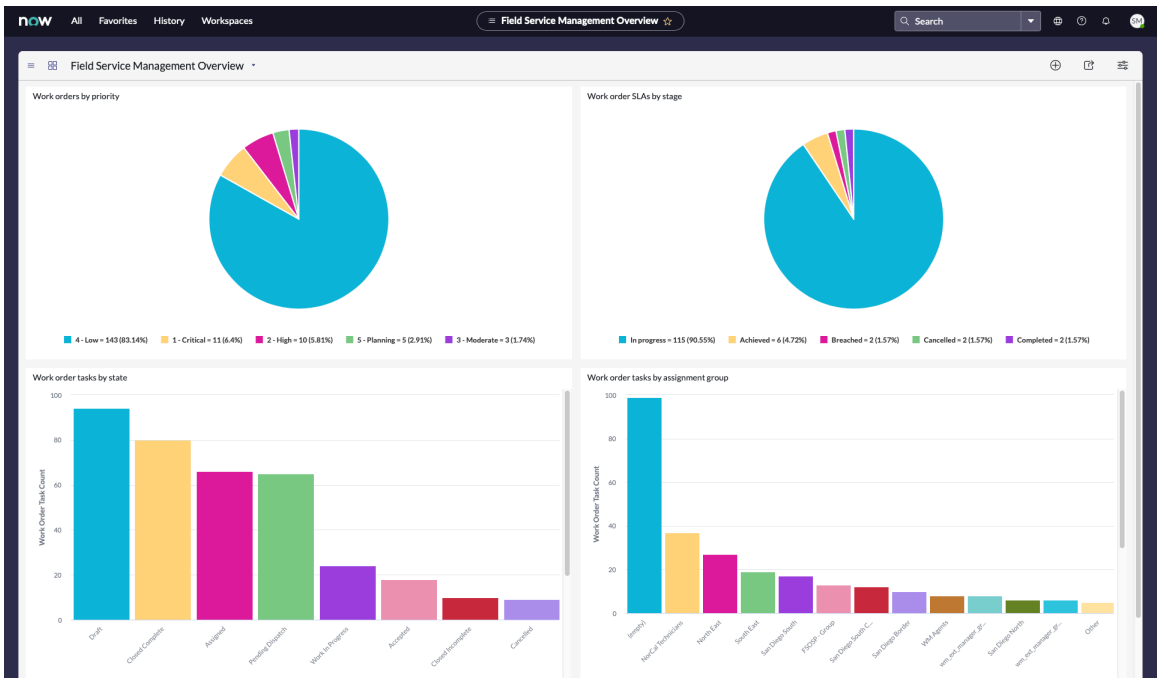
関連情報

プラットフォームアナリティクスソリューション

Performance Analytics サブスクリプションのアクティブ化

フィールドサービス **Platform Analytics** ダッシュボード

ダッシュボードには フィールドサービス プラットフォームアナリティクス 、アサイン先グループの作業指示および作業指示タスクの日次および週次の進捗状況が表示されます。



必要な **Now Platform** ロール

- この分析およびレポートのソリューションをインストールして有効にするwm_admin。
- wm_managerロールは、作業指示および作業指示タスクのパフォーマンスを表示するために必要です。

フィールドサービス **Performance Analytics** ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 フィールドサービス > パフォーマンスアナリティクス.

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

自動翻訳

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

フィールドサービス ユーザーロール別の **Performance Analytics** ダッシュボードへのアクセス

ユーザー	ダッシュボードの使用法
フィールドサービス マネージャー	エージェントの全体的な生産性と稼働率を測定します。 アサイン先グループ内のエージェントのパフォーマンスを比較します。 タスクの計画期間との差異を測定します。

インジケーター

フィールドサービス Performance Analytics ダッシュボードには、次の重要業績評価指標が表示されます。

オープンな作業指示
: まだクローズされていない作業指示の数。

作業指示の解決にかかる平均時間
: 作業指示の解決に要した平均時間。

作業指示タスクの生産時間の割合
: 過去 60 日間にエージェントがタスクの作業に費やした時間数。

作業指示タスクのエージェント使用率
: 過去 60 日間にタスクの作業にアサインされたエージェントの数。

クローズされた作業指示
: クローズ済みステータスの作業指示の数。

新規作業指示とクローズ済み作業指示 (週次)
: 1 週間でオープンされた作業指示の合計数と、その週にクローズされた作業指示の数の比較

作業指示タスクの予定所要時間と実際の所要時間
: 作業指示タスクの合計予定時間と、エージェントが作業指示タスクを解決するためにかかった実際の時間の比較。

作業指示タスクの予定所要時間との差異 (週次)
: 1 週間で作業指示タスクを完了するために要した予定期間と実際の時間との時間差。

ブレークダウン

- アサイン先グループ
- ステータス
- アサイン先
- 優先度

自動翻訳

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

フィルター

Performance Analytics ダッシュボードフィルター

名前	タイプ	UI コントロール タイプ	説明
アサイン先グループ	参照	単一の入力を選択	選択したアサイン先グループに基づいて、作業指示タスクインジケーターの結果をフィルタリングします。

の フィールドサービス **Performance Analytics** ダッシュボード 構成可能ワークスペース

ダッシュボードには フィールドサービス プラットフォームアナリティクス 、アサイン先グループの作業指示および作業指示タスクの日次および週次の進捗状況が表示されます。

フィールドサービス管理 (FSM)

必要な **Now Platform** ロール

- この分析およびレポートのソリューションをインストールして有効にするwm_admin。
- wm_dispatcherロールは、作業指示および作業指示タスクのパフォーマンスを表示するために必要です。

フィールドサービス **Performance Analytics** ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > フィールドサービス > パフォーマンスアナリティクス.

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

Performance Analytics ダッシュボードのユースケースシナリオ

ユーザー	ダッシュボードの使用法
ディスパッチャー	エージェントの全体的な生産性と稼働率を測定します。 ディスパッチャーが所有するアサイン先グループ全体でエージェントのパフォーマンスを比較します。 タスクの計画期間との差異を測定します。

インジケーター

フィールドサービス Performance Analytics ダッシュボードには、次の重要業績評価指標が表示されます。

オープンな作業指示

まだクローズされていない作業指示の数。

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

自動翻訳

作業指示の解決にかかる平均時間

作業指示の解決に要した平均時間。

作業指示タスクの生産時間の割合

過去 60 日間にエージェントがタスクの作業に費やした時間数。

作業指示タスクのエージェント使用率

過去 60 日間にタスクの作業にアサインされたエージェントの数。

クローズされた作業指示

クローズ済みステータスの作業指示の数。

新規作業指示とクローズ済み作業指示 (週次)

1 週間でオープンされた作業指示の合計数と、その週にクローズされた作業指示の数の比較

作業指示タスクの予定所要時間と実際の所要時間

作業指示タスクの合計予定時間と、エージェントが作業指示タスクを解決するためにかかった実際の時間の比較。

作業指示タスクの予定所要時間との差異 (週次)

1 週間で作業指示タスクを完了するために要した予定期間と実際の時間との時間差。

ブレークダウン

- アサイン先グループ
- ステータス
- アサイン先
- 優先度

フィルター

Performance Analytics ダッシュボードのフィルターオプション

名前	タイプ	**UI** コントロール タイプ	説明
アサイン先グループ	参照	単一の入力を選択	選択したアサイン先グループに基づいて、作業指示タスクインジケーターの結果をフィルタリングします。

人員レポートおよび分析の構成

人員レポートおよび分析の構成では、人員のパフォーマンスと生産性に関連するデータを収集、分析、および解釈するためのシステムとプロセスを設定する必要があります。

主要な測定基準を定義し、データ収集方法を実装し、分析ツールを利用して有意義なインサイトを生成できます。ワークフォースレポートと分析を構成することで、企業はワークフォース管理を最適化し、改善すべき領域を特定し、データに基づいた意思決定を行うことで全体的な運用効率を向上させるための貴重な情報を得ることができます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 向け 予測インテリジェンス の構成

予測インテリジェンス ソリューション定義は、エージェントのさまざまなタスクを支援します。

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

自動翻訳

予測インテリジェンス アクティブ化対象 フィールドサービス管理 **(FSM)**

admin ロールを持っている 予測インテリジェンス 場合は、for フィールドサービス プラグイン (com.snc.fsm_ml) フィールドサービス管理 (FSM) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
では、他の Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 予測インテリジェンス for プラグイン (フィールドサービス管理 (FSM) com.snc.fsm_ml) 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、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者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。

予測インテリジェンス 作業指示ソリューションの定義

インスタンスレコードを使用して、問題のソリューション フィールドサービス管理 (FSM) を構築します。

ソリューション定義

ソリューション定義は、両方 予測インテリジェンス が有効なインスタンス上で、テンプレート フィールドサービス管理 (FSM) として使用できます。ソリューション定義とそのタイプの詳細については、「 Predictive Intelligence 」を参照してください。独自のソリューション定義レコードを作成することもできます。

自動翻訳

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

Field Service Management のソリューション定義

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
類似の作業指示	類似性	[簡単な説明] フィールドのテキストに基づいて、類似の作業指示を推奨します。
類似のナレッジ記事	類似性	ナレッジ記事の **[Text** (テキスト)]、[**Short Description** (簡単な説明)]、および **[Description** (説明)] フィールドのテキストを作業指示書または作業指示タスクの [**Short Description** (簡単な説明)] フィールドと比較することで、類似のナレッジ記事を推奨します。
同様の部品要件	類似性	簡単な説明のテキストと類似の作業指示タスクから収集されたその他のインサイトに基づいて、作業指示タスクの類似した部品要件を推奨します。
作業指示のトピックへのグループ化	クラスタリング	[簡単な説明] フィールドのテキストに基づいて、類似した作業指示をトピックにクラスター化します。

例: 作業指示タスクに類似の部品要件を提案する

この例では、医療機器のメンテナンスマネージャーが、アプリケーションの類似性定義ソリューション フィールドサービス管理 (FSM) を更新してトレーニングし、作業指示タスクの類似部品要件を提案するユースケースを提供します。

問題のシナリオ

医療機器のメンテナンスマネージャーであるジョイは、医療機器の整備の初期成功率が比較的低いことに不満を表明しました。この問題は、主に技術者が初回の訪問時に必要な部品にアクセスできなかったことが原因で発生しました。この問題に対処するために、マネージャーは以前のサービス履歴に基づいて、作業指示タスクに部品要件を追加する必要があります。ただし、このプロセスには時間がかかり、タスクを徹底的に評価する必要があります。

解決策:類似性ソリューションを使用する予測インテリジェンス

Joy は、 予測インテリジェンス 作業指示書タスクに類似する部品要件を自動的に提案することで、タスクのクローズ評価を改善するために実装 フィールドサービス管理 (FSM) することにしました。これは、作業指示タスクの過去のサービス履歴を活用するように機械学習ソリューションをトレーニングすることで実現されます。

現在、Joy は管理者と協力して、 でフィールドサービス管理 (FSM)提供予測インテリジェンスされている機械学習ソリューションをトレーニングしています。このソリューションは、既存のレコードを収集して新しいレコードと比較するように設計されています。管理者は、Predictive Intelligence 機能を活用して、類似部品要件類似性ソリューションをトレーニングし、作業指示書タスクに必要な類似部品要件を提案するプロセスを自動化します。これは、部品要件レコードを作業指示タスクレコードと比較し、関連する結果を提供することで達成されます。

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

自動翻訳

ソリューションをトレーニングするために、Joy は、類似性ソリューションをトレーニングするために説明されている指示に基づいて、類似性定義フォームに次の値を入力します。詳細については、「類似性ソリューションをトレーニングして、作業指示タスクの類似部品を提案する」を参照してください。

フィールド	値
ラベル	類似の部品要件
名前	ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements
テーブル	部品要件 [sm_part_requirement]
フィールド	簡単な説明、説明、スキル、資産の表示
テストテーブル	作業指示タスク [wm_task]
テストフィールド	説明、簡単な説明、スキル、資産の各フィールド
フィルター	[作業指示task_Asset][次の値に等しい][空ではない]
処理言語	英語
ストップワード	デフォルトの英語ストップワード
トレーニング頻度	30 日ごと
更新頻度	1 日ごと

類似性ソリューションをトレーニングして、作業指示タスクの類似部品を提案する

類似部品要件類似性定義ソリューションを更新してトレーニングし、作業指示タスクに必要な部品を提案します。

始める前に

必要なロール:wm_admin

このタスクについて

類似部品要件の類似性ソリューションは、既存のレコードを新しい類似レコードと収集して比較します。過去に使用頻度の高い作業指示タスクに必要な部品を提案するのに役立ちます。このソリューションでは、部品要件テーブルに保存されている事前定義された部品要件レコードを利用して、正確な推奨事項を提供します。

特定の作業指示タスクフィールドに基づいて部品提案をカスタマイズするには、この類似ソリューションを変更する必要があります。類似ソリューションが正しく機能するには、作業指示タスク [wm_task] データベースの部品要件 [sm_part_requirement] テーブルに、インスタンスの構成 ServiceNow で少なくとも必要な数のレコードが設定されている必要があります。デフォルトで必要な最小数は 10,000 です。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、類似部品要件ソリューション定義 (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements) を検索して選択します。
3. 類似性定義フォームで、部品要件のデフォルトのフィールド値を確認します。

自動翻訳

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

注:
アプリケーションスコープがアプリケーションに対してフィールドサービス管理 (FSM)設定予測インテリジェンスされていない場合、フォームを編集することはできず、警告メッセージが表示されます。フォームを編集できるようにするには、メッセージの末尾にある単語「ここ」をクリックします。

類似性定義フォーム

フィールド	説明
ラベル	類似性ソリューションの一意の名前。
名前	ソリューションラベル値を入力すると、このフィールドには、ラベル値に類似したシステムアサインされた名前が自動的に入力されます。
テーブル	他の類似レコードと比較してトレーニングする部品要件レコードを含むテーブル。 テーブル値をアサインすると、フィルター条件に一致するレコードの数を示すリンクがフォームに表示されます。
フィールド	識別しようとしている作業指示タスクの部品要件レコードのテキストを含むフィールドタイプ。部品要件 [sm_part_requirement] テーブルから列を選択して、作業指示タスクの簡単な説明やその他のフィールドとの類似性を比較できます。
テストテーブル	部品要件レコードと比較する作業指示タスクレコードを含むテーブル。
テストフィールド	部品要件フィールドに類似または関連するテキストが含まれている可能性が高い作業指示タスクのフィールド。 これらのフィールドは、部品要件フィールドとの類似性一致に使用されます。
フィルター	部品要件の推奨事項の作業指示タスクレコードをフィルタリングするためにフィールドレコードに適用されるフィルター条件。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語。データセット言語が英語である場合は、 [英語] を選択してください。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。このステップには、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などが含まれます。
ストップワード	検索から除外する処理言語の一般用語 (前置詞など)。 処理言語を選択した場合、システムは同じ言語を使用しているストップワードリストを自動的に追加します。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。
トレーニン	類似ソリューション定義のモデルを再度トレーニングする必要がある頻度。

自動翻訳

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

フィールド	説明
グ頻度	
更新頻度	類似結果を取得するためにモデルに新しいレコードを含める頻度。

詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

4. オプション: [トレーニング要求のスケジュール] 関連リストで、類似部品要件ソリューション定義をトレーニングするスケジュールを更新します。
デフォルトでは、トレーニング要求のスケジュールは、30 日ごとに定期的に行われます。
5. [更新 & 再トレーニング] をクリックします。
6. 類似部品要件ソリューション定義 (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements) を開き、[ML ソリューション] 関連リストの [進捗状況] 列でトレーニングソリューションの進行状況を表示します。
[進捗状況] が 100% の場合、[ML ソリューション] 関連リストで、類似スコアに基づいて類似例を確認し、類似スコアのしきい値を更新することで、部品要件の提案により有用なコンテンツをそこに含めることができます。
7. オプション: 類似スコアしきい値を更新します。
   a. [アクティブ] 列で、ソリューションのリンクをクリックします。
   b. 類似例を確認するには、[ML ソリューション] フォームの [類似例] 関連リンクをクリックします。
   詳細については、「ソリューションの類似例の確認」を参照してください。
   c. [ML ソリューション] フォームの [ソリューション統計情報] 関連リストで、[類似スコアのしきい値] フィールドに必要な値を入力し、[ML ソリューション] フォームを右クリックして、[保存] をクリックします。
   詳細については、「Update your similarity score threshold (類似スコアのしきい値の更新)」を参照してください。

タスクの結果
ソリューションが完了すると、作業指示タスクに対して選択されたフィールドに類似した必須部品が、部品要件の推奨として送信されます。

フィールドサービス管理 (FSM) の使用

現場で実行される作業タスクを管理するために使用します フィールドサービス管理 (FSM) 。スキル、地理的なテリトリーのアサイン、および利用可能なインベントリに基づいて、タスクとエージェントをマッチングします。モバイルチャネルを介して、運用、フィールドリソース、および顧客の間でコラボレーションを行います。

作業指示書および作業指示書タスクの管理

適切なスキルとスケジュールを統合するテンプレートを使用して、作業指示書と作業指示書タスクを作成します。

アプリケーションを使用して フィールドサービス管理 (FSM) 作業指示書を作成、承認、認定、またはクローズし、SLA を管理します。

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

自動翻訳

関連情報

作業指示書とタスクの設定

作業指示の管理

作業指示は、オフサイト作業の要求です。適切なロールを持つユーザーが作業指示を作成し、作業指示タスクに必要な情報を提供します。その後、他のユーザーがそれらの作業指示書を認定し、作業指示書の完了に必要なタスクを作成します。

Google マップで位置情報管理を使用してタスクをディスパッチする方法については、「」を参照してください ディスパッチマップの使用。

作業指示書の作成

wm_initiatorロールまたはwm_initiator_qualifierロールを持っている場合は、作業指示書を作成できます。まったく新しい作業指示書を作成することも、別のレコードから作業指示書を作成することもできます。

作業指示書は、ケース、インシデント、変更、問題、またはプロジェクトタスクの他のレコードタイプから作成できます。また、別の既存の作業指示書から作成することもできます。レコードごとに作成できる作業指示は 1 つだけです。

別の既存の作業指示書から作成された作業指示書

実行フェーズ中に既存の作業指示書のスコープが変更された場合は、そこから別の作業指示書を作成できます。別の作業指示書を作成する代わりに、タスクを追加してスコープの変更を管理できるかどうかを分析します。

既存の作業指示書から作業指示書を作成すると、次の情報が元の作業指示書からコピーされます。

- 作業指示レコード参照 ([**Initiated from** (開始ソース)] フィールド内)
- 影響を受ける CI
- 問い合わせユーザー
- ロケーション
- 優先度
- 簡単な説明
- 説明

一部の情報は元のレコードからコピーされるため、既存の作業指示書をテンプレートとして使用して、新しい作業指示書を作成できます。

インシデント、問題、変更、またはプロジェクトタスクレコードから作成された作業指示

インシデント、問題、変更レコード、またはプロジェクトタスクをオフサイトエージェントにアサインして追跡する必要がある場合は、そこから作業指示書を作成できます。元のレコードの一部の情報は、新しい作業指示書に自動的にコピーされます。

レコードタイプ	作業指示にコピーされたフィールド
インシデント	• インシデントレコード参照 ([開始ソース] フィールド内) • 問い合わせユーザー

自動翻訳

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

レコードタイプ	作業指示にコピーされたフィールド
	• ロケーション • 優先度 • 簡単な説明 • 説明 詳細については、「 Incident Management との統合」を参照してください。
ケース	• アカウント • 連絡先 • 影響を受ける CI • ロケーション • 資産 ケースからの作業指示書の作成の詳細については、「 CSM Agent Workspace の作業指示書」を参照してください。
問題	• 問題レコード参照 ([開始ソース] フィールド内) • 影響を受ける CI • 優先度 • 簡単な説明 • 説明
変更	• 変更レコード参照 ([開始ソース] フィールド内) • 影響を受ける CI • 優先度 • 簡単な説明 • 説明 詳細については、 Change Management との統合を参照してください。

自動翻訳

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

レコードタイプ	作業指示にコピーされたフィールド
プロジェクトタスク **注:** プロジェクトタスクから作業指示書を作成する前に、 フィールドサービス管理 (FSM) Project Portfolio Management と統合する必要があります	• 簡単な説明 • ロケーション これらの作業指示書フィールドは、プロジェクトタスクと同期されます • ステータス • 開始予定 • 終了予定 同期フィールドの詳細については、次のリンクを参照してください Project Portfolio Management との統合。

作業指示は、認定グループ、場所、開始元、優先度、ステータスなどのさまざまな属性に基づいてフィルタリングできます。これは、類似の作業指示のグループを作成するのに役立ちます。

作業指示書の作成

オフサイト作業が要求された場合は、要求を実行するエージェントに情報を提供する作業指示書を作成します。まったく新しい作業指示書を作成することも、問題、インシデント、変更、またはプロジェクトタスクの他のレコードタイプから作業指示書を作成することもできます。別の既存の作業指示書から作業指示書を作成することもできます。

始める前に

必要なロール:wm_initiator、wm_initiator_qualifier、または admin

次のプラグインを必ずインストールしてください。

- Customer Service と Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) は、Customer Service Portal および Consumer Service Portal からケース関連の作業指示書を作成します。
- Customer Service インストールベース管理 (com.snc.install_base) は、インストールベースアイテムに対する作業指示書を作成し、資産、構成アイテム (CI)、または影響を受けるインストールベースアイテムを特定します。

このタスクについて

作業指示書で、必要な作業の性質を指定し、影響を受ける構成アイテム (CI) を特定します。

新しい従業員のオンボーディングなどの一般的なタスクの作業指示書を作成するには、作業指示書モデルテンプレートを使用して、必要なすべてのレコードを自動的に作成できます。

手順

1. 作業指示書を作成します。

   作業指示は **[Draft]** ステージで作成されます。

   別のレコードから作業指示書を作成した場合は、元のレコードの簡単な説明が作業指示書の簡単な説明としてコピーされます。一部の作業指示フィールドには、元のレコードの情報が自動入力されます。詳細については、「作業指示書および作業指示書タスクの管理」を参照してください。

自動翻訳

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

2. 必要に応じて作業指示書フォームのフィールドに入力します。

作業指示フォームのフィールド

フィールド	説明
番号	作業指示の自動生成された識別番号。
会社	作業指示がオープンされた会社。ルックアップリストには、会社レコードで 顧客 として指定されている会社のみが表示されます。
連絡先	作業を必要とするユーザー。ルックアップリストには、選択した 会社に関連付けられているユーザーのみが表示されます。
資産	このケースに関連する資産の資産タグ番号またはシリアル番号。 がインストールされている場合にのみ エンタープライズ資産管理 、リニア資産を選択できます。
影響を受ける CI	壊れたラップトップやインクが必要なプリンターなど、作業が必要なプライマリアイテム。構成アイテムのルックアップリストは、選択した 会社に基づいています。作業が必要なアイテムが複数ある場合は、それらのアイテムを [影響を受ける CI] 関連リストに追加します。 CI を個々のタスクにアサインする場合、認定者とディスパッチャーは、[作業指示書の影響を受ける **CI**] 関連リストの CI からのみ選択できます。作業指示書の同じ CI を複数の作業指示書タスクに適用できます。
線形作業	作業指示がリニア資産に対するものであることを示し、タスクが単一のプログレッシブラインに配置されていることを確認するオプション。「直線作業」**(Linear Work**) オプションがデフォルトで選択されています。 このオプションは、[資産] フィールドでリニア資産が選択されている場合にのみ表示されます。
開始場所	リニア資産の物理的な場所の開始を示す地理的エリア。[開始場所] フィールドには、選択したリニア資産にマッピングされている場所が自動的に入力されます。 このオプションは、[資産] フィールドでリニア資産が選択されている場合にのみ表示されます。
終了場所	リニア資産の物理的な場所の終了をマークする地理的エリア。[終了場所] フィールドには、選択したリニア資産にマッピングされている場所が自動的に入力されます。 このオプションは、[資産] フィールドでリニア資産が選択されている場合にのみ表示されます。
サービス組織	内部または外部 (ベンダー) 事業所 **注:** [サービス組織] フィールドは、業界データモデルまたはサービス組織 (com.snc.service_organization) プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。
インス	質問または問題があるインストールベースアイテム。

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

自動翻訳

フィールド	説明
トールベースアイテム	
ロケーション	作業を行う必要がある地理的エリア (物理的な場所)。[場所] フィールドには、選択したサービス組織にマッピングされている場所が自動的に入力されます。 **注:** ケースから開始された作業指示書の場合、[場所] フィールドは最初に [影響を受ける **CI]** フィールドに基づいて自動的に入力され、次に影響を受ける CI または場所が指定されていない場合は 、問い合わせユーザーに基づいて自動的に入力されます。 自動入力された場所を使用しない場合は、アドホックの場所を追加できます。詳細については、「作業指示および作業指示タスクのアドホック場所の設定」を参照してください。
テンプレート	この作業指示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。[Field Service Configuration (フィールドサービス構成)] 画面で **[Tasks will be dispatched manually** (タスクは手動でディスパッチされます)] を選択した場合、テンプレートを使用する注文に対して作成された作業指示タスクは、 自動的に **[Pending dispatch** (ディスパッチ待ち)] に移行します。テンプレートの詳細については、サービスオーダテンプレートの登録を参照してください 。 **注:** 事前に定義されている場合、テンプレートにはタスクの依存関係が含まれる 場合があり、作業指示書のタスクがそれを継承します。
オープン	作業指示がオープンされた日時。
優先度	影響の重大度、影響を受けるユーザーの数、またはその他の要因に基づく、作業指示の優先順位。この作業指示書に適用される SLA は、このフィールドで選択された優先度によって決まります。
ステータス	作業指示ライフサイクルにおける作業指示の現在のステージ。 **注:** **[Scheduled]** ステータスが [**Pending Dispatch]** ステータスと **[Assigned]** ステータスの間に表示されるのは、管理者が で グローバルドメイン構成[スケジュール済みステータスを使用] オプションを有効にした場合のみです。
認定グループ	作業指示の技術的な詳細を指定できるグループ。ルックアップリストには、選択した 場所に関連付けられている認定グループのみが表示されます。ロケーションに認定グループが存在しない場合は、すべての認定グループがリストされ、いずれかを選択できます。が自動認定用に設定されている場合はフィールドサービス管理 (FSM)、このフィールドは非表示になります。
開始ソース	作業指示書が作成された元の問題、インシデント、変更要求、またはその他の作業指示書のレコード番号。

自動翻訳

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

フィールド	説明
請求可能	作業指示書の料金または料金の明細書を発行するためのオプション。これは、請求可能な作業指示書に関するレポートを実行するのに便利です。
簡単な説明	作業指示の簡単な説明。
説明	実行する作業を説明する詳細情報。 イニシエーターは作業指示書を作成しますが 、認定者は、発信者との余分な通信を避けるために、実行する作業についてできるだけ多くの詳細を追加する必要があります。
作業メモ	作業指示に関する情報とその完了方法。このフィールドは顧客には表示されません。作業メモは、作業指示書のライフサイクル全体を通じて追加され、作業するユーザーが有用な情報を伝達するのに役立ちます。
スケジュール	
開始予定	最も早いタスクの開始予定日時。
終了予定	すべてのタスクが完了する予定日。
実際の作業開始	最も早いタスクが実際に開始された日時。
実際の作業終了	最後のタスクが実際に終了した日時。
納期	直近のタスクが完了する予定日。メンテナンススケジュールのリードタイムが、作業指示書の **[Required Due by by date** (必要な期日)] から差し引かれて、この日付が決定されます。

3. [送信] または [更新] をクリックして変更を保存します。

タスクの結果
作業指示書が作成され、作業指示書タスクを作成するための認定を待機します。

注:
作業指示書がドラフトステータスのときに、認定せずに、適用されたテンプレートに基づいて作業指示書のタスクを作成するには、このオプションと`wm_task_initiator`ロールを有効にする`Apply Work Order template in draft status`必要があります。これらの構成の詳細については、およびField Service Management 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グローバルドメイン構成。

次のタスク
作業指示書フォームに入力したら、次のステータスである の構成: フィールドサービス管理 (FSM). 次のステータスでは、そのステータスに対する適切なロールを持つ他のユーザーが作業指示を処理します。

作業指示書フォームで、以下のオプションのうち使用可能なものをクリックします。

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

自動翻訳

オプション	説明
承認準備完了	[**Ready for Approval** (承認準備完了)] をクリックして、作業指示を [Waiting for Approval (承認待ち)] ステータスに移行します。 このオプションは、 の構成フィールドサービス管理 (FSM)で [新しい要求に対して承認が必要] が有効になっている場合にのみ表示されます。
Ready for Qualification (認定を申請)	[**Ready for Qualification** (認定の準備完了)] をクリックして、作業指示を [Awaiting Qualification (認定待ち)] ステータスに移行します。 作業指示タスクが存在しない場合は、自動的に作成されます。作業指示書の簡単な説明、説明、および場所がタスクにコピーされます。 [**Ready for Qualification**] オプションは、 の構成フィールドサービス管理 (FSM)で **[Qualification is required for new requests**] が有効になっている場合にのみ使用できます。
ディスパッチ準備完了	[**Ready for Dispatch** (ディスパッチ準備完了)] をクリックして、作業指示を [Ready for Dispatch (ディスパッチ準備完了)] ステータスに移行します。 [**Ready for Dispatch**] オプションは、 の構成フィールドサービス管理 (FSM)で [**Approval for new request required**] と **[Qualification is required** for new requests] が無効になっている場合にのみ使用できます。

作業指示書の認定

作業指示書タスクが確実に作成され、アサインされるように、作業指示書は認定される必要があります。認定プロセスは、自動または手動で行うことができます。

[Qualification is required for new requests] オプションが構成でフィールドサービス管理 (FSM)どのように設定されているかに応じて、認定プロセスが手動または自動で行われます。

手動での認定

[Qualification is required for new requests] が有効になっている場合、認定プロセスは手動で行われます。各作業指示書は、プロセスの次のステータスを経る必要があります。

Awaiting Qualification (認定待ち) > 認定済み

[Awaiting Qualification (認定待ち)] ステータスでは、適切なロールを持つユーザーがすべての作業指示タスクを認定する必要があります。

認定者 (wm_qualifier ロールを持つユーザー) は、ディスパッチグループを選択し、作業指示タスクを追加し、部品要件を定義します。認定者は、影響を受ける CI、簡単な説明、および作業指示の説明を編集することもできます。

すべてのタスクが認定されると、作業指示は [Qualified (認定済み)] ステータスに移行します。

作業指示タスクは、個別に認定することも、一括で認定することもできます。

自動認定

[Qualification is required for new requests] が無効になっている場合、認定プロセスは自動的に行われます。作業指示は自動的に認定され、次に設定されているステータスに直接移行します フィールドサービス管理 (FSM)。

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

自動翻訳

認定済みの作業指示書ごとにタスクも自動的に作成されます。これらの作業指示書タスクは自動的に認定されますが、手動でディスパッチキューに移動する必要があります。wm_initiator_qualifierまたはwm_adminロールを持つユーザーは、作業指示タスクを移動できます。

利用可能なディスパッチグループのフィルタリング

この *work.management.limit.location* プロパティは、利用可能なディスパッチグループの選択リストをタスクの場所への近接度でフィルタリングするかどうかを制御します。

作業指示を認定するための追加情報の要求

転送注文では、必要な部品をエージェントが受領できる場所に移動します。転送オーダーを作成するのに十分な情報がない場合、ディスパッチャーは認定者に詳細を要求できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher または wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチキュー.
2. [**Pending Dispatch** (ディスパッチ待ち)] ステータスの作業指示タスクを開きます。
3. [作業メモ] フィールドに、作業指示書を返品する理由を入力します。
4. [追加情報の要求] をクリックします。

タスクのステータスが **[Draft** (ドラフト)] に変わり、作業指示書のステータスが [**Awaiting Qualification** (認定待ち)] に変わります。フィールドサービス管理 (FSM)が自動認定用に設定されている場合、作業指示書のステータスは **[Qualified** (認定済み)] のままになります。

作業指示書を認定する

作業指示書が認定のためにアサインされたら、そのタスクをレビューおよび認定し、その作業を行うために派遣されたグループにとって十分な情報が含まれていることを確認します。作業指示タスクの認定は、 が手動認定用に構成されている場合にのみ フィールドサービス管理 (FSM) 必要です。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM)が自動認定用に設定されている場合は、このプロセスを完了する必要はありません。作業指示は自動的に認定され、タスクが自動的に作成されます。手動認定と自動認定の詳細については、「」を参照してください 作業指示書の認定。

作業指示書フォームでは、[作業指示書タスク] 関連リストからタスクを認定できます。単一のタスクまたは複数のタスクを同時に認定できます。単一のタスクを認定する一方で、同じ注文に関連する異なるタスクである兄弟タスクも認定できます。

注:
フィールドサービス管理 (FSM)が自動的にタスクをアサインするように設定されている場合は、各作業指示タスクのディスパッチグループも選択する必要があります。ディスパッチグループを選択しない場合は、タスクを認定する前にディスパッチグループを選択するように求められます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > **Awaiting Qualification** (認定待ち)をクリックし、作業指示書をクリックします。

   Trouble?

   [**Awaiting Qualification**] モジュールが表示されない場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) は自動認定用に構成されています。

2. 単一の作業指示タスクとその兄弟タスクを認定するには、以下を実行します。

   a. [作業指示書タスク] 関連リストで、タスクをクリックします。

   b. 作業指示書タスクフォームで、[**Qualified**] をクリックします。

   c. [兄弟タスク] 関連リストから、任意の兄弟タスクを認定します。
   1 つの兄弟タスクをクリックして認定することも、リストから複数の兄弟タスクを選択して認定することもできます。複数のタスクを選択した後、[アクション] 選択リストから [認定済み] を選択します。

3. 複数の作業指示タスクを認定するには:

   a. [作業指示書タスク] 関連リストで、各タスクの横にあるチェックボックスをオンにします。

   b. [アクション] 選択リストから [認定済み] を選択します。

作業指示書タスクをディスパッチキューに移動する

フィールドサービス管理 (FSM)が作業指示を自動的に認定するように設定されている場合は、その指示のタスクも自動的に作成されます。これらの自動作成されたタスクのいずれかが自分にアサインされた場合は、そのタスクのディスパッチグループを選択し、ディスパッチキューに移動します。

始める前に
必要なロール:wm_initiator_qualifier、wm_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 自分の作業指示タスク.
2. [ドラフト] ステータスのタスクをクリックします。
3. 作業指示タスクフォームで、 ディスパッチグループ が選択されていることを確認します。
4. [**Ready for Dispatch]** をクリックします。

例 - 作業指示書を認定せずにタスクを作成する

作業指示がドラフトステータスの場合、認定せずに作業指示の作業指示タスクと部品要件を作成します。

始める前に

- 作業指示書の認定を必要とせずに、テンプレートに基づいて作業指示書タスクを自動的に作成できるように *`Apply Work Order template in draft status`* する必要があります。このオプションは、 フィールドサービス > 管理 > 構成.
- 作業指示書テンプレート、作業指示書タスク、または部品要件を作成または編集するには、作業指示書がドラフトステータスであることを確認する必要があります。

自動翻訳

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

必要なロール:wm_task_initiator

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > ドラフト.
2. 作業指示タスクを作成するためにテンプレートを適用する作業指示を開きます。
3. [作業指示書 テンプレート] フィールドで、作業指示書のテンプレートを選択し、フォームを保存します。
   作業指示タスクは、選択したテンプレートに基づいて作成されます。
4. オプション: 作業指示書テンプレートを編集して、カスタマイズされたタスクを作成します。

   a. [Work Order Tasks (作業指示タスク)] 関連リストで、既存のすべてのタスクを選択します。

   b. [選択した行のアクション] リストから、 [削除] を選択します。

   c. [Template (テンプレート)] フィールドに移動し、[**Preview this record** (このレコードをプレビュー)] をクリックして作業指示テンプレートを編集します。
   作業指示書テンプレートの編集の詳細については、「」を参照してください 作業指示書テンプレートを作成。

5. アドホック作業指示書タスクを作成する。

   a. [Work Order Tasks (作業指示タスク)] 関連リストで、[**New** (新規)] をクリックします。

   b. 必須フィールドに入力します。
   詳細については、「作業指示書タスクを作成する」を参照してください。

   c. [送信] をクリックします。

作業指示書のクローズ

では フィールドサービス管理 (FSM)、作業指示書は、関連付けられた作業指示書タスクのステータスに応じて自動的にクローズされます。

必要なロール:wm_agent、wm_ext_agent

作業指示書は、次のシナリオでクローズされます。

- すべての作業指示書タスクが **[Closed Complete** (完了してクローズ)] とマークされると、作業指示書のステータスが [**Closed Complete** (完了してクローズ)] に変わります。
- 少なくとも 1 つの作業指示書タスクが [**Closed Incomplete** (未完了でクローズ)] とマークされている場合、作業指示書のステータスは [**Closed Incomplete** (未完了でクローズ)] に変わります。

作業指示書がクローズされると、その時間と工数が自動的に計算されます。作業指示書も非アクティブになり、作業指示書のリストから削除されます。

注文がエージェントにアサインされた後、そのエージェントは次の 2 つの条件で注文を完了してクローズできます。

自動翻訳

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

- 要求ライフサイクルがタスク駆動型構成オプションを有効にすると、作業指示書のすべてのステータスがタスクによって駆動されます。エージェントは、作業指示書タスクフォームの [**Close Complete**] ボタンをクリックして、手動でクローズする必要があるタスクをクローズできます。作業指示書のすべてのタスクがクローズされると、作業指示書は自動的にクローズされます。
- 要求ライフサイクルが要求駆動型 構成オプションが設定され、作業指示書のすべてのタスクがクローズされると、エージェントは要求フォームの 完了してクローズ ボタンをクリックして、注文をクローズして完了することができます。

作業指示書のキャンセル

作業が不要になった場合、または別の作業指示書と重複している場合は、作業指示書をキャンセルします。

始める前に
必要なロール:作業指示書のライフサイクルの特定のステータスでは、さまざまなロールを持つユーザーが作業指示書をキャンセルできます。

このタスクについて
作業指示書をキャンセルすると、関連するすべての作業指示書タスクもキャンセルされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > すべての作業指示.
2. 作業指示をクリックします。
3. [作業メモ] フィールドに、作業指示書をキャンセルする理由を入力します。
   作業指示書のキャンセルには理由が必要です。理由を入力しない場合は、[作業メモ] フィールドに理由を入力するように求めるエラーメッセージが表示されます。
4. [キャンセル] をクリックします。

作業指示書の削除

追跡目的では、使用されなくなった既存の作業指示書をクローズまたはキャンセルする必要があります。クローズおよびキャンセルされた作業指示書は非アクティブであり、作業指示書リストに表示されません。重複する作業指示などのエラーをクリーンアップする場合を除き、作業指示書を削除しないでください。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
作業指示書を削除すると、関連する作業指示書タスクが自動的に削除されるため、削除された作業指示書の一部である作業指示書タスクがエージェントにアサインされることはなくなります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > すべての作業指示.
2. 作業指示をクリックします。
   作業指示書タスクに転送注文を含む部品要件がある場合、作業指示書タスクは削除されません。作業指示を削除する前に、作業指示タスクに添付されている転送指示を削除してください。
3. [削除] をクリックします。
4. プロンプトが表示されたら、アクションを確認します。

自動翻訳

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

作業指示書の署名済み **PDF** サマリーを作成する

クローズ済みの作業指示書にデジタル署名して確認するよう顧客に要求します。次に、署名された作業指示書の PDF サマリーが作成されます。

始める前に
で PDF サマリーが有効になっていることを確認する フィールドサービス管理 (FSM)

必要なロール:wm_agent

このタスクについて
作業指示書がクローズされると、作業指示書へのリンクが通知されます。作業指示書を開いて、顧客からの署名を要求します。

手順

1. 完了した作業指示書に関するメッセージを受信したら、メッセージ内のリンクをクリックして作業指示書フォームを開きます。
   クローズされた作業指示は、次の場所に移動して見つけることもできます。 フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. [Work Order] フォームのタイトルバーで、[**Sign & Confirm**] をクリックします。
3. [署名パッド] ウィンドウで、顧客に [名前] フィールドに名前を入力するよう求めます。
4. 顧客として [署名] フィールドに名前を署名します。
5. [承認] をクリックします。

タスクの結果
署名された PDF サマリーが生成され、作業指示書フォームに添付されます。

関連情報

クローズされた作業指示の署名済み PDF サマリー

の作業指示 **CSM** エージェントワークスペース

顧客CSM エージェントワークスペースとのライブコール中またはチャット中にケースから作業指示を作成するために使用しますフィールドサービス。作業指示テンプレートを使用して、必要な作業のタスクと部品要件を自動的に作成できます。

重要:
このリリース以降 Tokyo 、レガシー FSM Agent Workspace は将来の廃止に備えて準備されます。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、引き続きサポートされます。Field Service Management 構成可能ワークスペース [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] 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 ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

エージェントワークスペースの使用例

ここでは、エージェントがエージェントワークスペースをどのように使用するかについて説明します。

CSM Agent Workspace のフィールドサービスのビデオ

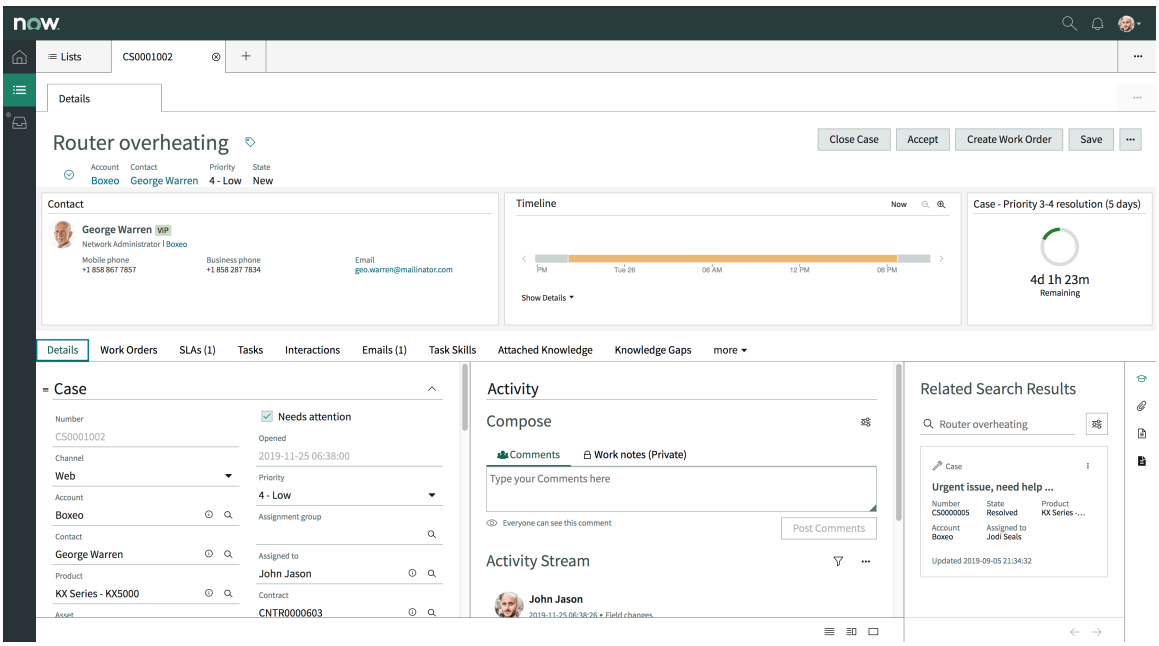
主な機能

ケースとのフィールドサービス統合

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

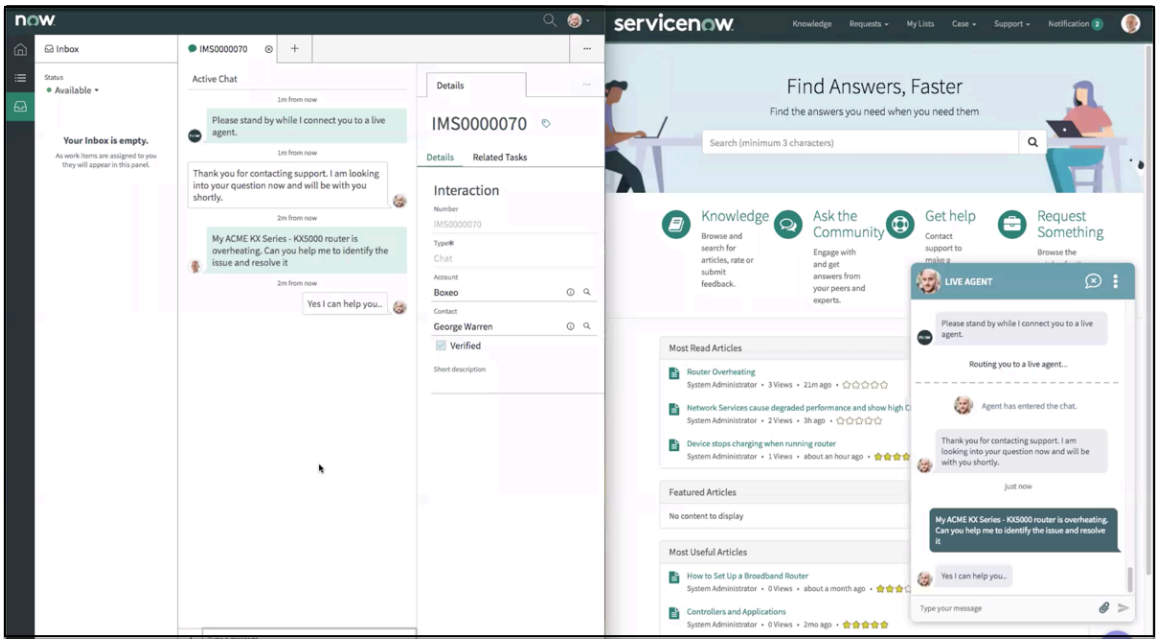
自動翻訳

ケースを作成し、ナレッジを使用して関連するケース情報を検索し、単一のユーザーインターフェイスを使用してケースから作業指示書と作業指示タスクを生成します。



連携されたコミュニケーションチャネル

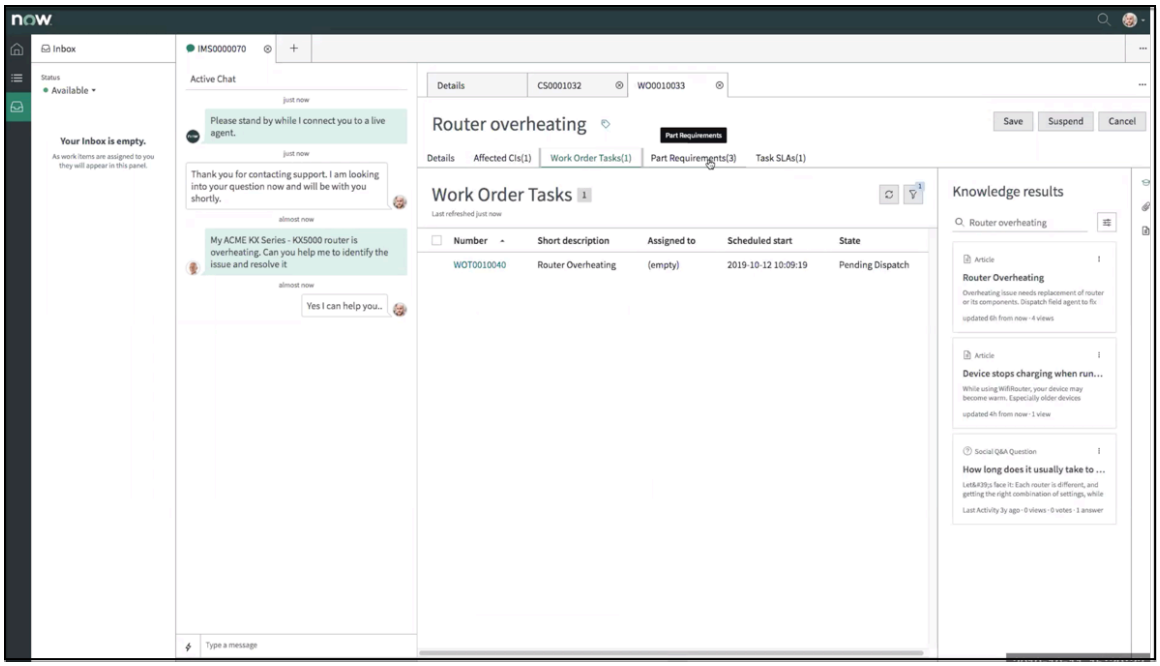
ワークスペースを使用して、チャットまたは電話で顧客とリアルタイムでコミュニケーションを取ります。ケースを解決するために技術者が現場に到着する予定であることを知らせます。



テンプレートを使用したタスクの自動作成

顧客の問題を解決するために定義された作業指示に必要なタスク、スキル、および部品を含むテンプレートを使用します。

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



関連情報

フィールドサービス インチ CSM エージェントワークスペース

フィールドサービスでのセットアップCSM エージェントワークスペース

での作業指示の管理 CSM エージェントワークスペース

フィールドサービス インチ **CSM** エージェントワークスペース

ケースから作業指示書を作成する方法と、 フィールドサービス を使用して カスタマーサービス管理 (CSM) エージェントワークスペース顧客の問題を解決する方法について説明します。

重要:
このリリース以降 Vancouver 、レガシー FSM Agent Workspace は将来の廃止に備えて準備されます。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、引き続きサポートされます。Field Service Management 構成可能ワークスペース [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] 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 ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

顧客がカスタマーサービスポータルまたはコンシューマーサービスポータルを使用してチャットを開始すると、エージェントは CSM ワークスペースを使用してやり取りできます。

エージェントは次のことができます。

- ケースを作成して問題を解決します。
- 関連するナレッジ記事を検索して、ケースを解決できるかどうかを確認します。
- 技術者がオンサイトする必要がある場合は、テンプレートを使用して作業指示を作成します。

  ケースのすべての関連情報が作業指示書に自動的にコピーされます。テンプレートには、問題を解決するためのタスク、スキル、および部品要件のリストが含まれています。これらのアイテムは、作業指示書に対して自動的に作成されます。 CSM エージェントは、作業指示書の予約を行うことができます。

このジョブで作業する技術者は、アプリケーションを使用して フィールドサービス 動的にスケジュールされます。エージェントはまだ CSM チャット中で、問題の処理を行う技術者のスケジュー

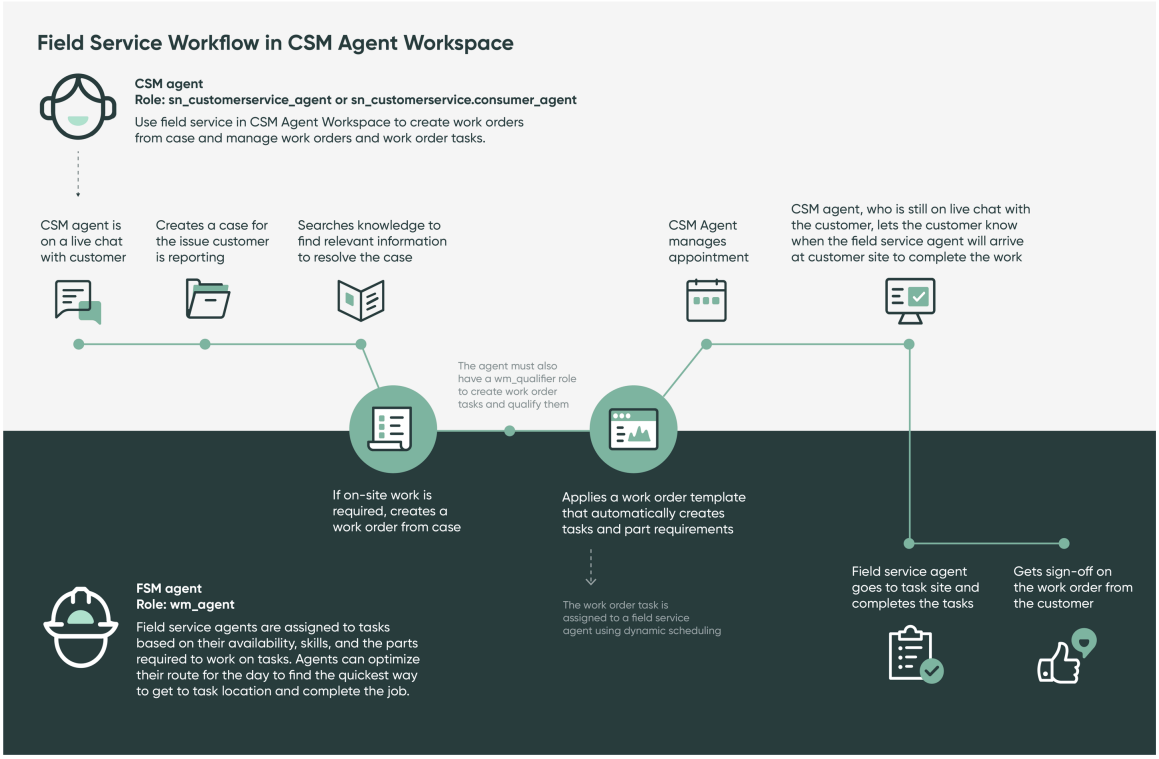
自動翻訳

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

ルを伝えます。技術者は、割り当てられたスケジュールに基づいてジョブを完了し、顧客からサインオフを取得します。

このスライドでは、エージェントがケースをオープンし、顧客の問題を解決する方法 CSM を示しています。

CSM Agent Workspace のフィールドサービスワークフロー



関連情報

- フィールドサービスでのセットアップCSM エージェントワークスペース
- での作業指示の管理 CSM エージェントワークスペース
- 作業指示テンプレート
- 作業指示書タスクのディスパッチ

での作業指示の管理 **CSM** エージェントワークスペース

ケースの作業指示書を作成し、作業指示書から作業指示書タスクを作成し、作業指示書タスクを認定するために使用しますフィールドサービスCSM エージェントワークスペース。

重要:
このリリース以降 Vancouver 、レガシー FSM Agent Workspace は将来の廃止に備えて準備されます。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、引き続きサポートされます。Field Service Management 構成可能ワークスペース [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] 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 ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

でのケースの作業指示書の作成 **CSM** エージェントワークスペース

作業指示書をケースに追加して、ケースを解決するために実行する必要がある作業を追跡します。

始める前に

必要なロール:sn_customerservice_agent、または sn_customerservice.consumer_agent

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

自動翻訳

Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) および Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) プラグインがインストールされていることを確認します。

このタスクについて
ケースから作業指示書を作成すると、次のフィールドがケースフォームから自動的にコピーされます。データマッピングを構成して、ケースのカスタマイズされたデータフィールドから作業指示書に情報をコピーできます。詳細については、以下を参照してください ケースフィールドと作業指示テーブルのマッピング。

ケースフォームのフィールド	作業指示書フォームのフィールド
簡単な説明	簡単な説明
アサイン先	作成者
番号	開始ソース
連絡先	連絡先
アカウント	アカウント
資産	資産
関連 CI	関連 CI
インストールベースアイテム	インストールベースアイテム
ロケーション	ロケーション

注:
ケースに対して選択されたフィールドに応じて、[**Install base item** (インストールベースアイテム)] フィールドが表示されるか、[**Asset** and Associated CI (資産)] フィールドと [**Associated CI** (関連 CI)] フィールドのいずれかが作業指示に表示されます。

[添付ファイル] をクリックして、添付ファイルを作業指示に追加できます。エージェント支援 を使用して、関連する記事を検索し、作業指示に添付することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > エージェントワークスペース > **Agent Workspace** ホーム.
2. リストアイコン ( ) をクリックし、作業指示書を作成するケースを選択します。
3. ケースの作業指示書を作成します。
4. オプション: [作業指示書 テンプレート] フィールドで、タスクと部品要件を自動的に行う作業指示書のテンプレートを選択します。
   作業指示書テンプレートの使用に関する詳細は、 作業指示書テンプレート を参照してください。
   アプリケーションによって作業指示書が作成され、ケースフォームとケースの関連リストに追加されます。

関連情報

カスタマーサービスケースの作業指示書の作成

での作業指示タスクの作成 CSM エージェントワークスペース

自動翻訳

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

類似の作業指示書をアクティブな作業指示書に添付する

1 つ以上の類似の作業指示をアクティブな作業指示に添付して、作業指示の調査と解決の処理に役立てます。たとえば、類似の作業指示書が送信されたときに、インストールタイプに関する作業指示書を検索して添付できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_qualifier、sn_customerservice_agent

類似の作業指示書をシステムで検索できるようにするには、類似の作業指示書ソリューション定義を作成する必要があります。詳細については、「によって強化された作業指示のインサイト 予測インテリジェンス」を参照してください。

予測インテリジェンス for フィールドサービス管理 (FSM) プラグインを有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > エージェントワークスペース > **Agent Workspace** ホーム.
2. リストアイコン ( ) をクリックし、作業指示書を開くケースを選択します。
3. 類似の作業指示を検索して添付する作業指示を開きます。
4. [Select a search resource (検索リソースを選択)] アイコン ( ) をクリックし、[**Similar Work Orders** (類似の作業指示)] を選択します。
   [Similar Work Orders (類似の作業指示)] オプションには、作業指示の簡単な説明に基づいて、最も関連性の高い類似の作業指示が表示されます。
   類似の作業指示が [Related Search Results (関連検索結果)] セクションに一覧表示されます。
5. 提案された類似の作業指示のリストをレビューします。
6. 作業指示書の横にある [その他の) をクリックし、[添付] を選択してアクティブな作業指示書にリンクします。

タスクの結果
作業指示が正常にリンクされました。

作業指示テンプレートの適用

作業指示テンプレートを使用すると、適切なロールを持つユーザーは、作業指示、タスク、および部品要件を自動的に作成できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin または model_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 新規作成.
2. [テンプレート] フィールドから目的の作業指示書テンプレートを選択し、フォームを保存します。

   テンプレート情報は、次の目的で使用されます。

   - 簡単な説明、優先度、請求可能ステータスを作業指示書にコピーします。また、このフィールドが存在する場合、認定グループは作業指示書フォームにコピーされます。自動認定が設定されている場合、認定グループは必要ありません。インシデント、問題、または変更要求から作成された作業指示書には、テンプレートが選択されている場合でも、ソースタスクの簡単な説明が表示されます。テンプレートから作成された作業指示書のタスクには、常にタスクテンプレートの簡単な説明が表示されます。

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

自動翻訳

- 作業タスクテンプレートの情報を使用して、作業指示タスクを作成します。

  注:
  テリトリーモデルが有効になっている場合にのみ*Field_Service_Territories*、作業指示書テンプレートまたはステータスに関係なく、[**Territory** (テリトリー)] や [**Dispatch Group** (ディスパッチグループ)] などのフィールドは、選択した場所に基づいて自動的に入力されます。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。

- 部品要件を作成します。指定した部品が在庫切れの場合、部品の名前を示すメッセージが表示されます。

作業指示書タスクの管理

作業指示タスクを使用して、作業指示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します。

A には 作業指示書および作業指示書タスクの管理 1 つ以上の作業指示タスクが含まれています。これらのタスクにより、認定者は作業指示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。

wm_qualifierロールまたは修飾子の組み合わせロールを持つユーザーが作業指示書を **[Draft** (ドラフト)] から **[Awaiting Qualification** (認定待ち)] に移動すると、作業指示タスクが自動的に作成され、作業指示書の情報が入力されます。このユーザーは、いつでも既存のタスクを編集したり、新しいタスクを作成したりすることができます。

の フィールドサービス管理 (FSM) 重要な機能は、1 つの作業指示で複数の作業指示タスクを作成できることです。必要に応じて作業指示を別々のタスクに分割すると、認定者は次のことが可能になります。

- 1 つの作業指示書のさまざまな側面をさまざまなエージェントにアサインします。
- さまざまなスキルセットを持つエージェントに作業をアサインする。
- さまざまな場所にいるエージェントに作業をアサインします。
- 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 1 つずつ実行されるようにスケジュールします。
- 異なるエージェントが同時にタスクを実行するようにタスクをスケジュールします。
- 必要に応じて、作業指示書を完了するための追加タスクをスケジュールします。
- 作業指示書の完了に必要な部品の到着と使用を調整します。

作業指示書タスクを作成する

作業指示書から作業指示書タスクを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

このタスクについて
これらのユーザーは、タスク期間や計画期間などのスケジュール時間を編集できます。予定終了時間は、開始予定時間と作業期間から計算され、読み取り専用です。

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

自動翻訳

スケジュールタスクのロール

ロール	機能を編集
wm_qualifier	[ドラフト] ステータスのタスク。
wm_dispatcher	[**Pending Dispatch** (ディスパッチ待ち)] ステータスのタスク。
wm_admin	[ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスのタスク。
wm_task_initiator	[ドラフト] ステータスのタスク。

注:
作業指示書がドラフトステータスのときに、認定せずに、適用されたテンプレートに基づいて作業指示書のタスクを作成するには、このオプションと`wm_task_initiator`ロールを有効にする`Apply Work Order template in draft status`必要があります。これらの構成の詳細については、およびField Service Management 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グローバルドメイン構成。

手順

1. 作業指示書を開きます。
2. [Work Order Tasks (作業指示タスク)] 関連リストをクリックします。
3. **[New** (新規)] をクリックします。

注:
[Approval for new request required] 構成オプションが有効になっている場合は、作業指示書タスクを作成する前に作業指示書を承認する必要があります。

4. フォームのフィールドに入力します。

作業指示タスクフォーム

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。
親	このタスクがアサインされている作業指示。
クローン元	このタスクのクローン元である作業指示タスクのレコード番号 (存在する場合)。
優先度	このタスクの優先度。
資産	タスクの実行に必要な部品。
インストールベースアイテム	ユーザーが問題を抱えているインストールベースアイテム。
ロケーション	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るエージェントを決定する上で重要です。 自動入力された場所を使用しない場合は、アドホックの場所を追加できます。詳細については、「作業指示および作業指示タスクのアドホック場所の設定」を参照してください。

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

フィールド	説明
テンプレート	この作業指示タスクを作成するためのテンプレート。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。
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、親作業指示書の **[Affected CI**] フィールドの値に基づいて自動的に設定されます。影響を受ける CI を作業指示書で変更すると、新しい CI に必要なスキルがここに追加されます。 タスクを実行するエージェントの 必須スキルを特定する 場合は、フォームを確認してタスクスキルテーブルを表示する必要があります。
保証対象	タスクに関連付けられている 1 つ以上の構成アイテムに対する既存の保証のインジケーター。
ステータス	タスクの現在のステータス。このフィールドは、ユーザーが連続する各状態の作業を完了すると自動的に設定されます。
サブステータス	より広範な [状態] フィールド内でより詳細なステータスの更新を提供します。 ○ エージェントが作業場所に到着すると、サブステータスが自動的に [オンサイト到着] に更新されます。 ○ エージェントがジャーニーを開始すると、サブステータスは **[On Route**] に設定されます。 これらの更新は、ジオフェンス技術またはその他の位置ベースの追跡方法によってトリガーできます。
テリトリー	テリトリー計画プラグインがアクティブでテリトリーモデルが有効になっている場合、タスクの場所に基づいて最も一致したテリトリーが自動的に入力されます。対象となるテリトリーが複数ある場合、対応するプラグインがインストールされている場合は、キャパシティと予約を考慮して、最もランクの低いテリトリーが入力されます。
ディスパッチグループ	○ タスクを完了するエージェントを選択できるグループ。デフォルトでは、タスクの場所に属するグループのみを選択できます。その場所にディスパッチグループが存在しない場合は、タスクのアサイン用にすべてのディスパッチグループがリストされます。 ○ テリトリーモデルが有効になっている場合にのみ *Field_Service_Territories* 、タスクに記載されているテリトリーに基づいて最適なディスパッチグループが自動的に入力されます。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。 **注:** テリトリーに基づいて複数のディスパッチグループが設定されている場合は、リストから手動でディスパッチグループを選択する必要があります。
アサイン先グループ	タスクを完了する個々のエージェントまたはベンダーがいるグループ。デフォルトでは、このフィールドには、タスクの場所、資産、およびスキルに基づいて推奨されるアサイン先グループが表示されます。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。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 作業指示タスクに対してサービスを提供できるアサイン先グループが複数ある場合、作業指示タスクに対してサービスを提供できるグループが複数ある場合は、潜在的なアサイン先グループが計算され、場所とアサイン先グループに基づいて自動的に設定されます。*Update the wm_work_order_task_potential_assignment_groups table with potential assignment groups for the work order task* システムプロパティが [はい] に設定されている場合にのみ適用されます。
アサイン先	タスクを完了する個々のエージェント、ベンダー、またはクルー。この人物はタスクの場所の近くにあり、アサイン先グループに属しています。デフォルトでは、このフィールドには、定義されている場合、必要なスキルを持つユーザーのみが表示されます。必要なスキルをすべて持っているユーザーがいない場合、フィールドにはアサイン先グループのすべてのメンバーが一覧表示されます。 アサイン先グループタイプが ベンダーの場合、このフィールドにはベンダーグループのベンダーマネージャーが自動的に設定されます。マネージャーがいない場合、フィールドは空です。 [クルーが必要] オプションが選択されている場合、このフィールド名は [アサイン済みクルー] に変更されます。
作業タイプ	タスクを完了するために実行する作業のタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ **Break Fix** (中断/修正) ○ インストール ○ 計画メンテナンス
クルーが必要	タスクを完了するためにクルーが必要であることを示すオプション。このオプションを選択すると、[アサイン先] フィールドの名前も [アサインされたクルー] に変更されます。 このオプションは、 フィールドサービス Crew Operations プラグインが有効になっている場合にのみ表示されます。
リソース要件	タスクを処理する特定のスキルを持つリソースを追加するオプション。 このオプションは、[クルーが必要] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
タスクの上書きを許可	タスクの場所、資産、スキルに関係なく、選択したテリトリーとディスパッチグループに属するすべてのグループを [アサイン先グループ] フィールドに表示するオプション。
スケジュールロック	タスクがスケジュールメカニズムによってスケジュールされないようにします。ロックされたタスクは、動的スケジューリング、インテリジェントタスク推奨などの自動スケジューリングメカニズムから除外されます。ただし、ディスパッチャーは手動でタスクをエージェントに割り当てることができます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: sn_fsm.set_schedule_lock_by_state プロパティで複数日)、クルーが必要、またはアサイン済み/受け入れ済みステータスとしてマークされている作業指示タスクは、すべてのスケジューリングメカニズムで自動的にロックされます。
スケジュール最適化の候補テリトリー	選択すると、 のタスクが考慮されます Schedule Optimization。エンジンは Schedule Optimization 、タスクに最適なテリトリーを決定し、割り当てます。 注: プラグインが Schedule Optimization アクティブ化されている場合にのみ表示されます。
メソッドのスケジュール	動的スケジューリング、手動アサイン、インテリジェントタスク推奨など、タスクのスケジューリングに使用されるスケジューリング方法を示します。
アサインされたベンダー	アサイン先グループから選択された、タスクを完了する必要がある個々のベンダー。このフィールドは、[アサイン先グループ] フィールドで [ベンダー] が選択されている場合にのみ使用できます。
ベンダー参照	選択したベンダーの作業アクティビティを追跡するための参照番号。このフィールドは、[アサイン先グループ] フィールドで [ベンダー] が選択されている場合にのみ使用できます。
簡単な説明	タスクの簡単な説明。
説明	実行する作業の正確な技術的説明。作業指示ライフサイクルの後のステージで顧客との余計なコミュニケーションを避けるために、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。
追加コメント (顧客に表示)	タスクの進捗に伴う追加情報。追加のコメントが顧客に表示されます。したがって、タスクの詳細をタスクの送信者に対応するために必要な回数だけ更新します。
チェックインステータス	エージェントが指定された作業場所で [チェックイン] ボタンをクリックすると、チェックインステータスが [**Geofence** 検証に成功しました] と自動的に入力されます。このステータスは、エージェントが作業場所に関連付けられた指定されたジオフェンスエリアに正常に入ったことを確認します。ただし、エージェントがチェックインオプションをバイパスした場合は、このフィールドに適切なステータスが入力されます。 注: このオプションは、フォームに追加する場合にのみ表示されます。
計画	
期間開始	このタスクに設定された時間枠の開始。
期間終了	このタスクに設定された時間枠の終了。ウィンドウの経過時間は、[予定作業期間] フィールドの値を超えることはできません。

自動翻訳

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

フィールド	説明
移動開始予定	エージェントがサイトに出向く予定の日時。移動開始時刻は、現在の時刻から 1 時間後に自動的に設定されます。タスクが [ディスパッチ待ち] ステータスの場合は、このフィールドを編集できます。
開始予定	タスクの作業の開始予定日時。 このフィールドは、[アサイン済み] ステータス以降は必須になります。 自動アサインを有効にした場合、アプリケーションによって [スケジュールされた開始] フィールドに現在の日付が自動入力されます。それ以外の場合は、日付を手動で入力する必要があります。
終了予定	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。
期間を固定	サービス期間が固定されていることを示すオプション。エージェントの日次スケジュール内の他のタスクに対応するために、固定サービスウィンドウを短縮、延長、または再スケジュールすることはできません。このオプションが選択されていない場合、サービス期間は柔軟であると見なされ、再スケジュールできます。 **注:** 柔軟なタスク時間枠は、タスクルートと自動アサインを最適化することで再スケジュールできますが、固定時間枠は再スケジュールできません。固定時間枠のタスクがエージェントのスケジュールに合わない場合、そのタスクはルーティングもディスパッチもされません。
複数のスケジュールエントリでアサイン	作業指示タスクを複数のスケジュールエントリまたは日にまたがってスケジュールするオプション。 このオプションは、 フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling プラグインが有効になっている場合にのみ表示されます。
アクセス希望時間帯	明示的に定義されたアクセス時間内に作業指示タスクをスケジュールするオプション。 このオプションは、 フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理プラグインがアクティブ化されている場合にのみ表示されます。
受入期間	日数と時間で表したタスク受け入れ期間。
受け入れ期日	受け入れの期日。このフィールドは、タスク のアサイン 時間と 受け入れ期間に基づいて計算されます。
予定移動期間	作業現場までの推定移動時間。期間は、タスクをエージェントにアサインしたとき、タスクの実行順序を変更したとき、またはタスクの開始日時を変更したときに更新されます。このフィールドは自動的に時間に設定されます。これは、エージェントの場所とスケジュールに基づいて計算されます。エージェントは手動で更新することもできます。タスクが [ディスパッチ待ち] ステータスの場合は、このフィールドを編集できます。
予定オンサイトバッファー期間	ディスパッチャーは、エージェントが指定された作業サイトに到達するために必要な期間を予測できます。エージェントが現在の場所から作業サイトに到着するまでに要するおおよその時間を示します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
オンサイト到着ジオフェンス半径	作業現場の場所を囲む仮想フェンスまたは境界の半径。作業サイトの場所の中心から仮想ジオフェンスの外側の境界までの距離を指定します。ジオフェンスは、エージェントが作業現場に到着したと見なされる境界として機能します。エージェントがこの半径に入ると、指定された場所に物理的に存在することが示されます。
オンサイト到着ジオフェンス距離単位	エージェントの現在の場所とジオフェンス内の作業現場の場所との間の距離を測定するために使用される単位。エージェントの現在位置とジオフェンス内の作業現場の場所との間の距離を定量化するために使用される測定単位を示します。単位はキロメートルとマイルです。 **注:** 作業指示タスクの [オンサイト到着ジオフェンス半径] フィールドと [オンサイト到着ジオフェンス距離単位] フィールドには、OnsiteGeofenceConfig 拡張ポイントで設定された構成に基づいて、デフォルト値が自動的に入力されます。詳細については、「Field Service Management の拡張ポイント」を参照してください。
予定作業期間	作業時間の見積もり。期間は、ウィンドウの合計時間を超えることはできません。このフィールドは自動的に時間に設定されます。タスクが [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスの場合は、このフィールドを編集できます。
実績	
実際の移動開始日時	エージェントが現場に赴いた日時。
実際の移動期間	サイトへの移動にかかった時間。
実際のオンサイト到着	エージェントが指定された作業サイトに物理的に到着する正確な時間。
実際のオンサイト到着バッファー期間	実際の作業を開始する前に、エージェントが作業現場で費やした期間を自動的に入力します。エージェントが到着後、割り当てられたタスクの実行を開始する前に作業現場に留まる時間を表します。
実際の作業開始	作業が開始された時間。このフィールドは、[実際の移動開始] フィールドを手動で追加した場合、または [移動の開始] ボタンがクリックされた場合にのみ使用できます。
実際の作業終了	タスクの作業が完了した時刻。
実際の移動期間	サイトへの移動にかかった時間。
実際の期間	タスクの完了にかかった合計時間。この値は、 実際の作業開始 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。
Actual work duration (実際の	作業を開始してからタスクの作業を閉じるまでにタスクに費やされた合計時間。この数には、作業で一時停止した時間は含まれません。

自動翻訳

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

フィールド	説明
作業期間)	

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。
   作業指示タスクが作成されます。

タスクの結果

作業指示タスクが作成されると、顧客は SMS およびメール通知を受信します。タスクがテリトリー内にあり、 **sn_fsm.use_query_rules** が有効になっている場合、リンクされたエージェント、ディスパッチャー、および修飾子のみがタスクを表示できます。アクセスは資格付与に基づいており、管理者が **sn_fsm.use_query_rules** システムプロパティを介して制御します。

作業指示タスクのクローンを作成する

既存のタスクをクローンして、新しいタスクをすばやく作成します。

始める前に

必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

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。

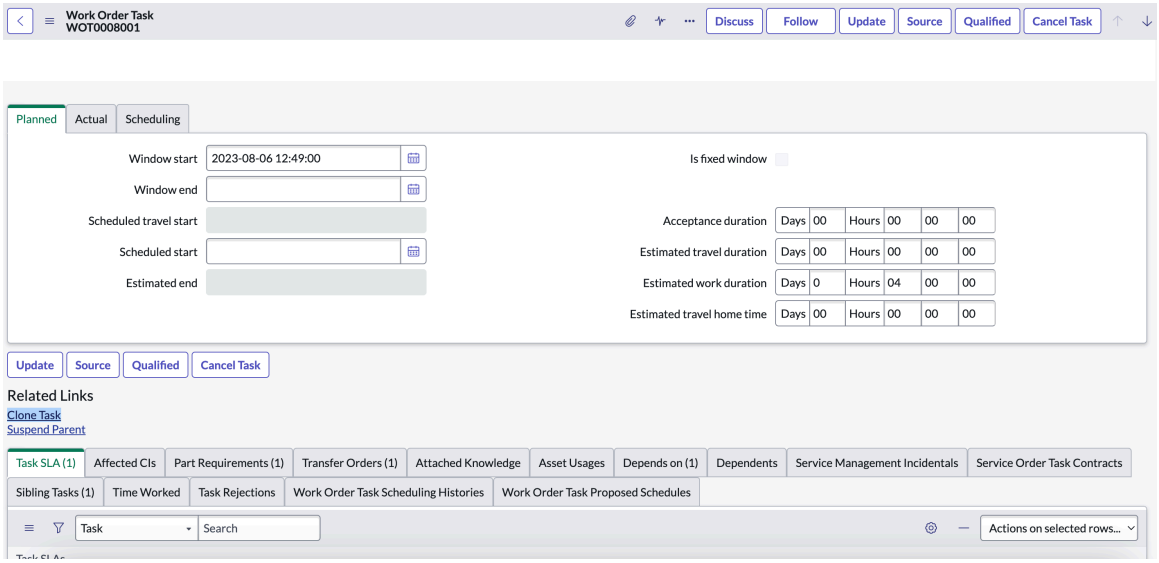
- 親作業指示参照
- 簡単な説明
- 説明
- ディスパッチグループ
- アサイン先グループ
- ロケーション
- 計画情報 (予定および予定、実績なし)
- 必要なスキル

手順

1. 作業指示書の関連リストからタスクを開きます。
2. [タスクをクローン] 関連リンクを選択します。

自動翻訳

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



これにより、新しいタスクが ドラフト ステータスで作成されます。

[作業メモ] フィールドのエントリには、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。

作業指示タスクの削除

作業指示タスクは、wm_adminロールを持つユーザーが削除できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
転送オーダーのある部品要件があるタスクは削除できません。この場合にタスクを削除するには、まず転送オーダーを削除する必要があります。

手順

1. 作業指示に移動します。
2. [作業指示書タスク] 関連リストで、タスク番号の横にあるチェックボックスをオンにします。
3. 「アクション」選択リストから「削除」を選択します。

作業指示タスク間の依存関係の作成

作業指示書に複数のタスクが含まれている場合、タスク間の依存関係を作成して、タスクの実行順序を決定できます。

始める前に
必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

このタスクについて
これらの依存関係は、単一または複数のエージェントがタスクを実行する順序を設定し、適用します。たとえば、新規サーバーの作業指示書では、あるエージェントがサーバー (アップストリームタスク) をインストールし、インストールの完了後に別のエージェント (ダウンストリームタスク) がサーバーを構成する場合があります。

1 つのタスクに対して、アップストリームとダウンストリームの両方で複数の依存関係を指定できます。システムは、タスクを自動アサインできるかどうかを決定するときに、アップストリームのすべての依存関係を考慮することで、2 つのタスクが互いに依存する循環関係を防止します。

自動翻訳

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

- 作業指示書タスクをアップストリームタスクとして設定するということは、ダウンストリームタスクを開始する前にこのタスクを完了する必要があることを意味します。
- 作業指示タスクを下流タスクとして設定すると、上流タスクが完了するまでこのタスクを開始できません。

注:
依存関係は、[**Draft** (ドラフト)] ステータスの作業指示タスクにのみ設定できます。

手順

1. 作業指示に移動します。
2. [**Draft** (ドラフト)] ステータスの作業指示タスクを開きます。
3. [**Depends on** (依存する作業指示タスク)] 関連リストで、[**New** (新規)] をクリックします。
4. 「アップストリームタスク」または「ダウンストリームタスク」のいずれかを選択します。
   同じ作業指示書のタスクのみがリストされます。
5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

Example: サーバーのインストールと構成

新しいサーバーをセットアップするための作業指示書があるとします。「Install Server」と「Configure Server」の 2 つの作業指示タスクが関係しています。

- サーバーのインストール (アップストリーム タスク): このタスクでは、サーバー ハードウェアを物理的にインストールします。
- サーバーの構成 (ダウンストリーム タスク): このタスクでは、インストールの完了後にサーバー ソフトウェアを構成します。

依存関係を設定するには:

1. 作業指示書を開きます。
2. 作業指示タスク関連リストに移動します。
3. 「サーバーの構成」タスクを選択します。
4. [依存先] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. 「アップストリームタスク」を選択し、アップストリームタスクとして「サーバーのインストール」を選択します。
6. [送信] をクリックします。

この作業指示タスクの依存関係では、「サーバーの設定」タスクを開始する前に「サーバーのインストール」タスクを完了する必要があります。

作業指示書テンプレートを使用して作業指示書タスクの依存関係を作成する

関連する作業指示書から継承される作業指示書タスクの依存関係を作成するだけでなく、タスクの依存関係を含む作業指示書テンプレートを作成することもできます。

始める前に
必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

このタスクについて
作業指示書から作成された作業指示書タスクと同様に、テンプレートから継承された依存関係によって、単一のエージェントまたは複数のエージェントがタスクを実行する順序が適用されます。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Product Catalog** > テンプレート > 作業指示テンプレート.
2. 新しい作業指示テンプレートを作成します。
3. 作業指示書タスクを作成します。
4. いずれかのタスクを開きます。
   - 他のタスクがこのタスクに依存している場合。つまり、このタスクは、他のタスクを完了する前に完了する必要があるため、 依存 > 新規 をクリックし、依存タスクを選択します。
   - このタスクが他のタスクに依存している場合。つまり、このタスクを完了する前に他のタスクを完了する必要がある場合は、 依存先 > 新規 をクリックし、このタスクが依存するタスクを選択します。
5. 残りのタスクについてこのプロセスを繰り返します。
6. すべてのタスクの依存関係を定義したら、「 更新」をクリックします。

作業指示タスクの依存関係を定義した後、 新しい作業指示を作成するときにテンプレートを選択でき、タスクは定義された依存関係とともに作業指示によって継承されます。

での作業指示タスクの作成 **CSM** エージェントワークスペース

作業指示タスクを作成して、作業指示に対して作成された作業を追跡します。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier と sn_customerservice_agent、または wm_qualifier と sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. リストアイコン () をクリックします。
2. 移動先 作業指示 > 自分が作成したレコード
3. 作業指示タスクを作成する作業指示を選択します。
4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 作業指示書テンプレートを使用して作業指示書タスクを作成するには、[テンプレート] フィールドの検索アイコンをクリックし、この作業指示書のテンプレートを選択します。
   - 作業指示書タスクを手動で作成するには、[New (新規)] をクリックし、必須フィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「 作業指示書タスクの作成」を参照してください。
5. **[Save** (保存)] をクリックします。

関連情報

- での作業指示タスクの認定 CSM エージェントワークスペース
- での作業指示の予約 CSM エージェントワークスペース

での作業指示タスクの認定 **CSM** エージェントワークスペース

作業指示書に関連付けられた作業指示書タスクを認定し、タスクを処理できるエージェントにディスパッチします。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:wm_qualifier と sn_customerservice_agent、または wm_qualifier と sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. リストアイコン () をクリックします。
2. 移動先 作業指示 > **Awaiting Qualification** (認定待ち)
3. 認定する作業指示タスクを含む作業指示を選択します。
4. 作業指示タスクを認定するには:
   a. 作業指示タスクを選択します。
   b. [**Dispatch group** (ディスパッチグループ)] フィールドで検索アイコンをクリックし、ディスパッチグループを選択します。
   c. **[Save** (保存)] をクリックします。
   作業指示タスクが **[Pending Dispatch** (ディスパッチ待ち)] ステータスに移行します。作業指示に関連するすべての作業指示タスクが認定されると、その作業指示は **[Qualified** (認定済み)] ステータスに移行します。作業指示書タスクの認定の詳細については、「作業指示書タスクの認定」を参照してください

作業指示書タスクを実行する

ディスパッチャーが作業指示書タスクをディスパッチすると、 ServiceNow システムはアサインされたエージェントのキューにタスクを自動的に送信します。

エージェントには、作業指示書タスクを承認するか却下するオプションがあります。エージェントがタスクを承認すると、タスク のステータスは自動的に [受入済み] に変更されます。作業指示タスクのアサインを承認するエージェントにパーソナル倉庫がまだない場合は、 パーソナル倉庫 **- <エージェントの姓名>** という名前でパーソナル倉庫が自動的に作成されます。wm_agentロールがユーザーから削除されると、パーソナル倉庫は削除されます。

このページの例は、作業指示書でのタスクの使用方法を示しています。ただし、タスクは任意の Service Management アプリケーション で使用できます。ServiceNowシステムは、作業指示タスクを管理するために次の方法を備えたエージェントを提供します。

- エージェントタスクマップ:エージェントタスクマップには、使い慣れた Google マップに、エージェントの場所と、その日のそのエージェントのタスクの場所が表示されます。エージェントマップは、Service Management 位置情報管理プラグイン (com.snc.service_management.geolocation) がアクティブな場合に使用できます。このマップを使用すると、タスクの一般的なスケジューリングが可能になり、エージェントの場所の推定値が示されます。エージェントの正確な場所と一部の自動機能は、組織が Google Maps API for Business キーを購入してシステムに入力すると利用できます。
- タスクキュー:タスクマップが利用できない場合、エージェントは、アプリケーションナビゲーターからアクセスするキューから、割り当てられたタスクとそのスケジュールを直接管理できます。

作業指示書タスクの承認または却下

作業指示タスクで作業する準備ができている場合は、そのタスクを受け入れます。タスクを却下し、そのタスクを処理できない場合は理由を入力します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

自動翻訳

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

このタスクについて
エージェントがタスクを承認または却下するには、タスクが [アサイン済み] ステータスである必要があります。ディスパッチャーは、作業指示タスクでタスク却下履歴を表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分のタスク.
   自分にアサインされたすべての作業指示タスクのリストを表示できます。
2. 作業指示タスクを開きます。
3. タスクを承認または却下します。

タスクの結果
エージェントが別のタスクに依存するダウンストリームタスクを受け入れた場合、アップストリームタスクが完了する前にダウンストリームタスクを開始できます。したがって、エージェントが [作業を開始] をクリックすると、オープンタスクの依存関係が存在することを示すメッセージが表示され、作業を開始するかどうかを尋ねられます。

エージェントマップからのタスクの実行

エージェントは、エージェントタスクマップの機能を使用して自分にアサインされたタスクを承認または却下したり、スケジュールが許せば近くの未アサインのタスクを引き受けたりすることができます。

始める前に
Service Management 位置情報管理プラグイン (com.snc.service_management.geolocation) を有効にし、Google Maps Platform キーを適切な Google マッププロパティ に入力する必要があります。

必要なロール:wm_agent

このタスクについて
マップ内のタスクルートを最適化して、システムにより最も効率的なルートを決定できます。初期ルーティングでは、ディスパッチャーがタスクをアサインしたときに設定された順序が表示されます。ルート最適化では、位置情報を使用し、場所、タスク期間、移動時間 、タスク時間枠などの変数に基づいて理想的なスケジュールを作成します。エージェントマップは、タスクと現在の場所を色分けされたアイコンで表示し、各タスクを完了すると更新されます。

手順

移動先 フィールドサービス > エージェント > 自分のマップ.

次のいずれかのステータスのタスクがマップに表示されます。

- アサイン済み
- 承認済み
- ディスパッチ保留中
- 対応中

エージェントマップ記号

エージェントマップには、自分の場所、当日に自分にアサインされたタスク、承認済みのタスク、およびまだアサインされていないその他のタスクが表示されます。

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

自動翻訳

タスクアイコンは色分けされ、ディスパッチャーが最初にタスクをスケジュールした順序を示す自動シーケンス番号が表示されます。

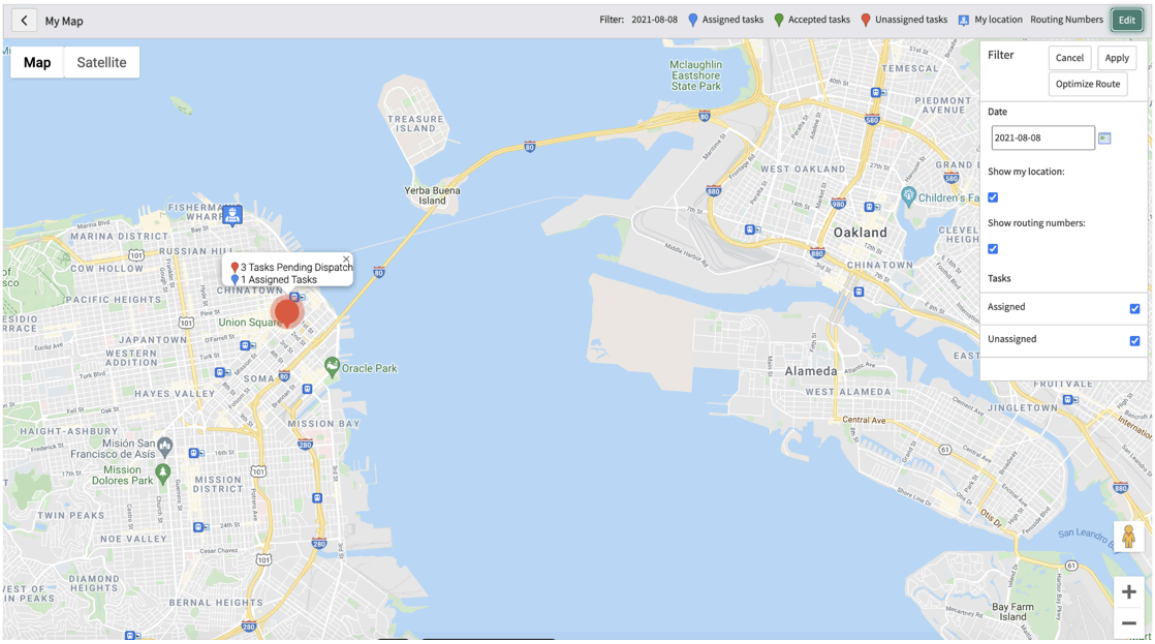
タスクアイコン

アイコン	タイトル	説明
	エージェント	マップ上の現在の位置。
	アサイン済み	まだ承認されていない割り当て済みタスク。
	承認済み	承認済みのタスクまたは進行中のタスク。
	未アサイン	ディスパッチを待機している未アサインタスク。これらのタスクは、スケジュールのギャップを埋めるためにエージェントが承認することができます。
	複数のタスク	近接度によってクラスター化された複数のタスク。マップビューの高度を上げると、ServiceNow タスクは近接度によってクラスターにまとめられます。クラスター アイコンのカウンターは、表示セットの変更に応じてロールアップされたタスクの数を示します。

自動翻訳

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

エージェントマップ



エージェントの場所

Field Service Management アプリケーションは、一連の地理座標から位置を計算します。

これらの座標は、モバイルデバイスから返された位置情報データに基づいて、事前定義された間隔で更新されます。1 日の開始時の位置は、モバイルデバイスの座標またはホームオフィスの場所のいずれか新しい方から計算されます。前日から繰り越されたタスクを完了して 1 日を開始する場合は、そのタスクの場所を開始位置として使用します。システムは、正確な移動時間を計算し、タスクを自動的にルーティングし、固定時間枠をスケジュールするために、1 日を通してユーザーの正確な位置を使用します。

注:
移動の開始、作業の開始、作業の一時停止、作業の再開、完了してクローズ、未完了でクローズなどのアクションをデスクトップアプリケーションまたはモバイルアプリケーションから実行すると、次の追加詳細を含む位置情報履歴テーブルのエントリが生成されます。

- アクションの説明
- 作業指示タスク番号
- 場所のタイムスタンプ

マップ上のタスクの管理

タスクマップのアイコンは、自分にアサインされたタスクの場所と、エリア内の未アサインタスクの場所を示します。

マップからタスクとルーティングを管理したり、ビューをフィルタリングしたり、未アサインのタスクを受け入れたりすることができます。ルートの管理の詳細については、次を参照してください ルートの最適化。

作業指示タスク情報の表示

エージェントマップのタスクアイコンをクリックして、タスクの詳細を表示します。

サマリーポップアップウィンドウには、タスクの番号と説明、エージェントの名前 (タスクにアサインされている場合)、およびその他の重要な情報が表示されます。

自動翻訳

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

クラスター アイコンをクリックすると、その場所にあるタスクの数を ステータス別に一覧表示するサマリー ポップアップが表示されます。エントリーをクリックすると、マップの横にあるペインにすべてのタスクの詳細なサマリーが表示されます。このリストから個々のタスクレコードにアクセスできます。

次の情報は、単一のタスクのサマリーポップアップウィンドウとタスククラスターのサマリーペインに含まれています。

- SLA:SLA がこのタスクの影響を受ける場合の、SLA の残り時間。
- 優先度:タスクの優先度を番号で示します。 **1** が最高の優先度、 **5** が最低の優先度です。
- 必要なスキル:作業を実行するために必要なエージェントのスキル。
- 必要な部品:作業を実行するために必要な部品。

サマリーポップアップまたはサマリーペインでタスク番号のリンクをクリックすると、レコードポップアップにタスクが表示されます。関連リンクの下のコントロールを使用して、タスクを承認または却下し、タスクを開始または完了して作業ステータスを更新します。

ディスパッチマップのタスク情報の表示をカスタマイズする

指定された日付のエージェントにアサインされたタスクとアサインされていないタスクを表示するようにエージェントマップを構成します。その日にディスパッチされたタスクのエージェントの場所とルーティング番号を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分のマップ

2. [編集] をクリックします。

3. 必要に応じてフィルター設定を変更します。

4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 構成に変更を適用するには、「 適用」をクリックします。
   - 構成に加えられた変更を取り消すには、[キャンセル**(Cancel)**] をクリックします。
   - エージェントのタスクルートを最適化するには、[ルートの最適化] をクリックします。

作業を開始

最初のタスクへの移動を開始する準備ができたときに行うこと。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
フィールドサービスエージェントは、作業指示タスクアクティビティをより正確に表現するために、「移動中」と「オンサイト到着」の 2 つのサブステータスを使用して、移動時間とオンサイトアクティビティを文書化できます。

手順

1. マップからタスクレコードを開きます。

2. 移動を開始してタスクを処理する場合は、[移動の開始] をクリックします。

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

自動翻訳

これは、[移動開始予定] フィールドが入力されている場合は必須です。

- エージェントが [移動を開始] をクリックすると、顧客はエージェントが来るという通知メールと SMS を受信します。
- サブステータス [**On Route**] が自動的に設定され、作業指示タスクの移動を開始したことが判断されます。
- [チェックイン] オプションは、[エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする] プロパティが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」と「現地到着&チェックイン」を参照。

3. タスクレコードを開き、次のいずれかを実行して、作業場所への到着またはチェックインをマークします。
   - 作業を開始する前にタスク関連のアクティビティを実行するには、[チェックイン] をクリックします

     注:
     この段階で、エージェントがオンサイトに到着し、作業を開始する準備ができたことを知らせる通知が顧客に送信されます。詳細については、「作業指示タスクの顧客通知」を参照してください。サブステート [オンサイト到着] が自動的に設定され、作業指示タスクの出張先に到着したことを示します。

   - 直接作業を開始し、自動的にチェックインするには、[作業を開始] をクリックします。
   - [実際の作業開始日時] フィールドは現在のシステム時間で自動的に更新され、タスクの開始がマークされます。
   - 作業指示タスクのステータスが [**Work In Progress** (対応中)] に変わり、タスクがアクティブに作業されていることが反映されます。
   - [実際の移動期間] フィールドは、システムによって自動的に計算されます。手動で設定しない限り、 実際の移動開始 と 実際のオンサイト到着 のタイムスタンプの時間差を測定します。
   - システムプロパティ work.management.allow.auto.timecard と work.management.allow.travel.task.timecard が有効になっている場合、タイムカードは自動的に作成されます。これらのタイムカードは、タスクの移動時間を含む、タスクの作業期間をキャプチャします。
   - タスクの移動期間に対して生成されたタイムカードは、[作業時間] 関連リストに保存されます。これにより、タスクの場所への移動に費やされた時間のレコードが提供されます。
4. 作業が完了したら、タスクレコードを開き、タスクを完了するために何をしたかを説明する作業メモを追加します。
5. [関連リンク] の下の [完了を閉じる] をクリックします。
   マップが再描画され、完了したタスクのアイコンが削除されます。ルート内の次に受け入れられたタスクは、番号 **1** として再ラベル付けされます。前回の場所の更新サイトにエージェントアイコンが表示されます。

タスクの結果

タスクで作業した累積時間は、[実績作業期間] フィールドに取り込まれます。この合計には、タスクの作業を開始してからタスクの作業をクローズするまでの時間が含まれ、作業で一時停止した時間は除かれます。

クラシックモバイル **UI** マップでのタスク情報の表示

クラシックモバイルインターフェイスのエージェントマップには、エージェントの場所、当日にエージェントにアサインされたタスク、承認されたタスク、および未アサインのタスクが表示されます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
フィルターを使用して、エージェントマップに表示されるアイテムを変更します。タスクまたはルーティングシーケンス番号の表示と非表示を切り替えたり、場所を変更したり、日付を変更して別の日のタスクを表示したりします。

手順

1. モバイルインターフェイスで、 フィールドサービス > 自分のマップ.
2. マップヘッダーの歯車アイコンをクリックして、フィルター設定を表示します。
3. 必要に応じてフィルター設定を変更します。

オプション	説明
次の値と一致	現在の日付を表示します。矢印をクリックしてカレンダーを表示し、別の日付を選択します。
割り当てられたタスクを表示	デフォルトでは、アサインされているすべてのタスクが表示されます。割り当てられたタスクを非表示にするには、スイッチを無効にします。
自分の場所を表示	マップ上の現在の位置をエージェントの場所アイコンとともに表示します。このアイコンをマップから削除するには、スイッチを無効にします。 システムがモバイルデバイスで自動的にユーザーを見つけることができない場合は、継続中のタスクの場所またはホームオフィスが使用されます。
ルーティング番号を表示	カレンダーで選択された日付にディスパッチされたタスクのルーティング番号を表示します。スイッチを無効にして、ルーティング番号を非表示にします。
未アサインのタスクを表示	デフォルトでは、未アサインのタスクがすべて表示されます。未アサインのタスクを非表示にするには、スイッチを無効にします。

4. [保存] をクリックし、左矢印をクリックしてマップに戻ります。

未アサインタスクのピックアップ

エージェントは、エージェントタスクマップから近くの未アサインタスクを直接自分にアサインできます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
エージェントは、エージェントタスクマップから近くの未アサインタスクを直接自分にアサインできます。これは、別のタスクがキャンセルされた場合や、固定 されたタスクウィンドウ を満たすことができない場合に、スケジュールを完了するために必要になる場合があります。タスクのスケジュールされた開始時間と期間がルートに合っていること、および移動時間が現実的であることを確認して

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

自動翻訳

ください。タスクがスケジュールの利用可能なタイムスロットに収まらない場合、 ServiceNow システムは割り当てをブロックし、警告を表示します。

手順

1. 未アサインのタスクを取得するには、近くにある赤色のアイコンをクリックしてタスクレコードを開きます。
2. [関連リンク] で、[自分にアサイン] をクリックします。
   タスクを自分にアサインできる場合は、次のいずれかが発生します。

   - 複数のアサイン先グループに属している場合は、グループを選択するように求められます。タスクのディスパッチグループに属するアサイン先グループのみが表示されます。
   - 所属するアサイン先グループが 1 つだけの場合は、タスクがアサインされ、作業指示タスクフォームにアサイン先グループが入力されます。

   アサインが許可されると、タスクのステータスが [受入済み] に変わり、マップ上のアイコンが緑色に変わります。タスクフォームの [関連リンク] の下に [移動を開始] リンクと [作業を開始] リンクが表示されます。

キューからタスクを実行する

組織内でエージェントタスクマップが使用されていない場合は、割り当てられたタスクをタスクキューから管理できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分のタスク.
2. 倉庫から部品が配送または集荷されると、部品の配送が確認されます。
   a. 作業指示タスクを開きます。
   b. [転送オーダー] 関連リストで、転送オーダーを開きます。
   c. 関連する転送オーダーを開き、[転送オーダー ライン] リストのレコードにアクセスします。
   d. 「 受領」**(Receive**) または部品の位置に基づいて 「配送」**(Deliver**) をクリックして、納品を確認します。
3. タスクの移動を開始するときに [移動を開始] をクリックします。

   注:
   [移動開始予定] フィールドが入力されている場合、このステップは必須です。

   - [移動を開始] をクリックすると、エージェントの到着を知らせる通知メールと SMS が顧客に送信されます。
   - サブステートの **[On Route]** が自動的に設定され、作業指示タスクの移動開始が示されます。
   - [チェックイン] オプションは、[エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする] プロパティが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」と「現地到着&チェックイン」を参照してください。
4. 作業指示書タスクを開き、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

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

- [チェックイン] を選択して、到着を顧客に通知し、作業前のアクティビティを実行します。

  注:
  この段階で、顧客に通知が送信され、オンサイト到着と作業開始の準備が整ったことが通知されます。サブステート [オンサイト到着] が自動的に設定され、作業指示タスクの出張先に到着したことを示します。さらに、チェックインステータスはデータベースに格納されます。

- [作業の開始] を選択すると、自動的にチェックインし、作業を直接開始します。
- [実際の作業開始日時] フィールドは現在のシステム時間で自動的に更新され、タスクの開始がマークされます。
- 作業指示タスクのステータスが [**Work In Progress** (対応中)] に変わり、タスクがアクティブに作業されていることが反映されます。
- [実際の移動期間] フィールドは、システムによって自動的に計算されます。手動で設定しない限り、 実際の移動開始 と 実際のオンサイト到着 のタイムスタンプの時間差を測定します。
- タスクの移動期間に対して生成されたタイムカードは、[作業時間] 関連リストに保存されます。これにより、タスクの場所への移動に費やされた時間のレコードが提供されます。
- システムプロパティ work.management.allow.auto.timecard と work.management.allow.travel.task.timecard が有効になっている場合、タイムカードは自動的に作成されます。これらのタイムカードは、タスクの移動時間を含む、タスクの作業期間をキャプチャします。

5. 作業が完了したら、 資産の使用状況を記録します。
6. [作業メモ] フィールドに、実行した作業の説明を追加します。

   これはタスクをクローズするために必要です。

7. タスクをクローズします。

タスクの結果

タスクで作業した累積時間は、[実績作業期間] フィールドに取り込まれます。この合計には、タスクの作業を開始してからタスクの作業をクローズするまでの時間が含まれ、作業で一時停止した時間は除かれます。

関連情報

作業指示タスクの顧客通知

現地到着&チェックイン

オンサイトの到着とチェックインのプロセスにより、正確なタスクの場所の確認と効果的な時間追跡が保証されます。

チェックインの目的

タスクの場所と前提条件

- エージェントがタスクの場所にいつ到着したかを通知します。
- 作業を開始する前の前提条件の完了。

ジオフェンスの検証

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

自動翻訳

- 構成されたジオフェンス半径内のエージェントの場所を確認します。
- チェックインステータスには、成功、失敗、スキップされたシナリオなどの結果が保存されます。次の表は、エージェントが [チェックイン] ボタンをクリックしたときのさまざまなシナリオとジオフェンス検証に基づく結果の概要を示しています。ステータスは、作業指示タスクテーブルの [Check-in status] フィールドに保存されます。詳細については、「作業指示書タスクを作成する」を参照してください。

チェックインのシナリオとステータス

シナリオ	チェックインステータス
モバイルアプリのチェックインボタンをクリックした後の Geofence 検証に成功しました	Geofence の検証に成功しました
モバイルアプリで [チェックイン] ボタンをクリックした後、Geofence の検証に失敗しました	Geofence の検証に失敗しました
チェックインがスキップされ、ジオフェンスの検証に失敗しました (エージェントが直接作業を開始します)	チェックインをスキップしました。Geofence の検証に失敗しました
チェックインがスキップされ、ジオフェンスの検証が成功しました (エージェントが直接作業を開始)	チェックインをスキップしました。Geofence の検証に成功しました
オフラインのジオフェンス検証に失敗しました (エージェントがモバイルアプリのチェックインボタンをクリックします)	オフライン。Geofence の検証に失敗しました
オフライン、チェックインがスキップされました、ジオフェンスの検証に失敗しました (エージェントはオフラインであり、チェックインボタンのクリックをスキップします)	オフライン。チェックインがスキップされ、ジオフェンスの検証に失敗しました
プラットフォームでのチェックインがスキップされました	各種サービスを定義し 測定します Geofence の検証がスキップされました

チェックイン手続き

ジオフェンスプロセス

- エージェントが [チェックイン] ボタンをクリックするとトリガーされます。
- エージェントの現在の場所の緯度と経度をキャプチャします。
- 「チェックインステータス」の結果がジオフェンシングの成否を決定します。

時間の追跡

- 作業を開始する前に、作業現場で費やした時間とタスク関連のアクティビティをキャプチャします
- [実際のオンサイト到着バッファー期間] に保存された期間。

自動翻訳

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

[チェックイン] ボタンのヴィジビリティ

- [エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする] プロパティに基づいて表示されます。
- 必須ではありません。エージェントは作業をスキップして直接開始できます。

Example: オフライン時のチェックインとタスクの実行

1. チェックイン手続き:

- チェックインプロセスを使用するには、システムプロパティ [エージェントのオンサイト到着チェックインを有効化/無効化 **(Enable/Disable Onsite Arrival Check-in for Agents**)] を有効にします。
- 作業指示タスクレコードを開きます。
- [移動を開始] をクリックし、作業場所に到着したら [チェックイン] ボタンをクリックします。
- タスクのステータスが [オンサイト到着] に変わります。
- ジオフェンス境界内のエージェントの現在の緯度/経度がチェックされます。

2.オフラインモード:

- ユーザーがジオフェンス内にいるがオフラインモードの場合、システムはジオフェンスチェックをバイパスします。
- ステータスが「オフラインモード」のフラグを更新します。作業指示タスクテーブルの「Geofence を検証できませんでした」というエラーが表示されます。
- タイムスタンプをキャプチャし、作業指示タスクの [実際のオンサイト到着] フィールドを更新します。

3.作業を開始します。

- 現場に到着したら、[関連リンク] の [作業を開始] をクリックします。
- [実際の作業開始日時] フィールドは、システム時間で自動的に更新されます。
- タスクのステータス が [対応中] に変わります。
- [作業時間] 関連リストに保存されているタスク移動タイムカードの自動生成。

Example: オフライン中の作業を直接開始

1. 作業を直接開始:作業指示書タスクレコードを開き、[関連リンク] の下の [作業を開始] を直接クリックし、チェックインアクションをスキップします。

チェックインプロセスをスキップすることを選択した場合でも、システムプロパティ [エージェントのオンサイト到着チェックインを有効化/無効化 **(Enable/Disable Onsite Arrival Check-in for Agents**)] を有効にして [チェックイン] ボタンを表示できるようにします。

2.オフラインモード:

自動翻訳

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

- ユーザーがジオフェンス内にいるがオフラインモードの場合、システムはジオフェンスチェックをバイパスします。
- チェックイン ステータスを "オフライン モード" として更新します。Check-in skipped, and Geofence could not be validated (チェックインがスキップされ、Geofence を検証できませんでした)」が表示されます。
- タイムスタンプをキャプチャし、作業指示タスクの [実際のオンサイト到着] フィールドを更新します。システムプロパティ [エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする] が有効になっている場合に適用されます。

3. 移動期間の計算:手動で設定しない限り、[実際の 移動期間] フィールドには、「実際の移動開始時刻」と「実際のオンサイト到着時刻」の時間差が自動的に入力されます。

4. [作業時間] 関連リストに保存されているタスク移動タイムカードの自動生成。

雑費の記録

出張に関連する雑費をアプリケーションを通じて フィールドサービス 記録し、作業指示タスクを実行します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_agent

このタスクについて
雑費を記録して、タスクライフサイクルの任意の時点で作業指示タスクを実行するために費やすレンタカー費用、走行距離、ベンダーコストなどの経費を管理します。ログに記録された雑費の領収書を添付できます。

たとえば、フィールドサービス管理者は、エージェントが作業を開始する前に、予想される経費に基づいて雑費を処理待ちステータスで作成できます。エージェントは、作業中に経費が発生すると、雑費を [発生済み] ステータスで作成する場合があります。

必要なロール:wm_admin または wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示タスク.

2. 雑費をログ記録する作業指示書タスクを開きます。

3. [サービス管理雑費] 関連リストで、[新規] をクリックします。

4. 次の表の説明に従って、フィールドに入力します。

雑費フォームのフィールド

フィールド	説明
サービスオーダータスク	[読み取り専用]雑費の作成元のタスク。
タイプ	雑費タイプを選択: ○ タスクサイトへの往復のマイレージ。 ○ レンタカーを借りる。 ○ 契約上のすべてのベンダー関連コストのベンダーコスト。
コスト	雑費の総コスト。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ [通貨] フィールドから、経費の通貨を選択します。 ○ コストを入力してください: ▪ タイプが [マイレージ] の場合、費用は読み取り専用で、[数量] と [マイルあたりのコスト] を乗算して自動的に計算されます。 ▪ タイプが [レンタカー] の場合は、レンタル費用の総額を入力します。
数量	雑費の単位数。このフィールドは、タイプが マイレージの場合に必須です。走行距離を入力します。タイプが レンタカーの場合、このフィールドは非表示になります。
ステータス	経費のステータスを選択します。 ○ 経費がすでに発生している場合に発生 ○ 経費がまだ発生していない場合、保留中。
マイル当たりの費用	マイルあたりの平均交通費。このフィールドは、タイプが マイレージの場合にのみ表示されます。
説明	雑費に関する有用な情報。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
雑費レコードが作成され、次の条件が満たされた場合に経費明細が生成されます。

- ステータスは [発生済み] です。
- 型は **None** ではありません。
- コストがゼロより大きい。

> **注:**
> これらの条件のいずれかが変更されると、経費ラインは削除されます。

フィールドサービス管理者とエージェントは、次の場所に移動してすべての雑費を表示できます。
フィールドサービス > エージェント > 雑費.

作業指示書またはタスクのアンケートを完了する

作業指示書または作業指示書タスクのアンケートを完了します。作業指示書フォームまたは作業指示書タスクフォームからアンケートにアクセスして完了できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
作業指示書または作業指示書タスクに対して 1 つ以上のアンケートが利用可能な場合、フォームの上部に [**Questionnaires** (アンケート)] ボタンが表示されます。このボタンをクリックすると、アンケートが表示されます。

エージェントは セルフサービス > 自分のアセスメントとサーベイ をクリックして、作業指示および作業指示タスクのアンケートを表示します。

> **注:**
> 作業指示書またはタスクを表示できるユーザーは、関連するアンケートも表示できます。作業指示書またはタスクにアサインされたユーザーは、関連するアンケートを完了できます。

自動翻訳

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

手順

1. 作業指示書または作業指示書タスクを開きます。
2. [アンケート] をクリックします。
   [アンケート] ページが開き、タスクレコードに関連付けられたアンケートが表示されます。各アンケートは個別のタイルとして一覧表示されます。
3. アンケート タイルで、[開始] をクリックします。
   アンケートがウィンドウで開きます。
4. アンケートに入力します。
5. 完了したら、「 送信」をクリックします。

   注:
   さらに時間が必要な場合は、[保存] をクリックして後でアンケートに戻ることができます。

タスクの結果
アンケートが送信されます。アンケートを変更することはできません。表示のみ可能です。

次のタスク
残りの作業を完了してから、タスクを閉じます。

関連情報

作業指示書アンケートの構成

作業指示タスクを完了としてクローズする

アサインされた作業指示タスクをクローズできるのはエージェントのみです。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
問い合わせユーザーの問題が修正または解決された場合は、[完了してクローズ] オプションを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [作業メモ] フィールドに情報を追加します。
   メモには、完了した作業の説明とその他の役立つ情報を含める必要があります。
4. オプション: [実際の作業終了 日時] フィールドに、現在の日時より前の日時を入力します。

   (Optional) 現在の日時より後の日時を追加することはできません。

   日付と時刻を入力しない場合は、[ServiceNow完了してクローズ] をクリックすると現在の日付と時刻が自動的に追加されます。
5. [完了してクローズ] をクリックします。

   - すべての未使用部品のステータスが自動的に [在庫あり] に変わります。
   - 作業指示書のすべての作業指示書タスクのステータスが **[Closed - Complete** (クローズ済み - 完了)] または [**Canceled** (キャンセル済み)] になると、親作業指示書のステータスは自動的に [**Closed - Complete** (クローズ済み - 完了)] に変わります。

自動翻訳

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

タスクの結果
顧客は、作業指示タスクが完了したことを知らせる SMS およびメール通知を受信します。

作業指示タスクを未完了としてクローズする

タスクに保留中の作業がある場合、作業指示タスクを未完了としてクローズします。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [未完了でクローズ] をクリックします。
   [未解決でクローズ] ポップアップが表示されます。
4. 次のいずれかを実行します。
5. [未完了のクローズの理由] フィールドに、タスクを完了しない理由を入力します。
   この情報は、作業指示タスクフォームの **[Work Notes**] フィールドにコピーされます。
6. **[OK]** をクリックします。
   すべての未使用部品のステータスが自動的に [在庫あり] に変わります。

   親作業指示書のステータスは、次の条件に基づいて変化します。

条件	作業指示のステータスが
すべての作業指示書タスクが [完了してクローズ] または [キャンセル] ステータスであり、少なくとも 1 つの作業指示書タスクが [未 完了でクローズ] ステータスになっています。	クローズ済み - 未完了
1 つの作業指示書タスクのみが作業指示書に関連付けられており、そのタスクによって **[Draft** (ドラフト)] ステータスの後続タスクが生成されます。	許可待ち
1 つの作業指示書に複数の作業指示書タスクが関連付けられており、それらの 1 つ以上のタスクによって後続タスク (ドラフト ステータス) が生成されます。	対応中
いずれかの作業指示タスクから生成されたすべての後続タスクは 、[完了してクローズ] ステータスになります。 **注:** 後続タスクを生成したタスクは 、[未完了でクローズ] ステータスになります。	完了してクローズ

作業指示タスクのキャンセル

[**Cancel Task** (タスクのキャンセル)] オプションは、作業指示タスクが不要になった場合、または別の作業指示タスクの重複である場合に適しています。

始める前に
必要なロール:wm_agent

自動翻訳

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

このタスクについて

作業指示書および作業指示書タスクは、[完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの間はキャンセルできません。作業指示タスクをキャンセルすると、 ServiceNow システムは自動的に次のことを行います。

- アイテムがまだ出荷されていない場合、関連するすべての転送オーダーをキャンセルします。アイテムが出荷済みの場合、部品が配送されるまでタスクのキャンセルがブロックされます。
- アップストリームとダウンストリームのすべての依存関係を削除します。
- 関連するすべての作業指示タスクがキャンセルされた場合、親作業指示のステータスを [キャンセル] に変更します。
- 転送オーダーラインのないすべての部品要件を削除します。
- すべての資産使用情報を保持します。
- 作業指示タスクのキャンセルに関する通知メールと SMS を顧客に送信します。

作業指示タスクは、次のロールを持つユーザーがキャンセルできます。

ユーザーロール

ロール	説明
イニシエーター	作業指示書をキャンセルできます。これにより、関連するすべての作業指示書タスクが自動的にキャンセルされます。
修飾子	作業指示および作業指示タスクをキャンセルできます。
ディスパッチャー	作業指示および作業指示タスクをキャンセルできます。
エージェント	自分に割り当てられた作業指示タスクをキャンセルできます。
Field Service Management 管理者	アクティブな作業指示書または作業指示書タスクをいつでもキャンセルできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書を開きます。
3. 作業指示タスクを開きます。
4. [作業メモ] にキャンセル理由を入力します。
5. 「 タスクのキャンセル」をクリックします。

   [作業メモ] フィールドにテキストが入力されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。

   トレーサビリティ、監査、および 削除の可能性のために、フィールドサービス管理者は、作業指示または作業指示タスクがキャンセルされた理由を知る必要があります。

タスクの結果

顧客は、作業指示タスクがキャンセルされたという SMS およびメール通知を受け取ります。

資産使用状況の表示

Field Service Management アプリケーションは、作業指示書タスクの実行中に使用または変更された消耗部品と非消耗部品を追跡します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
作業指示書タスクフォームの [資産使用率] 関連リストには、タスクの実行中に使用された資産と、タスクの場所から削除された既存の資産が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストを選択します。

   資産の考えられるステータスは次の表のとおりです。

資産ステータス設定

設定	説明
使用済み	エージェントが資産の使用状況を記録すると、その資産は [資産使用状況] 関連リストに [使用 済み] ステータスで追加されます。 非消耗資産は [In Use (使用中)] としてマークされ、作業指示書で特定された呼び出し元にアサインされます。 消耗資産は 消費済みとしてマークされます。
未使用	転送オーダーラインがエージェントに配送されると、新しい資産使用レコードが [未使用] ステータスで作成されます。 エージェントが資産を使用せず、作業指示タスクがクローズされた場合、資産使用レコードは 未使用のままになります。資産はエージェントのパーソナル倉庫で [在庫あり] とマークされます。
削除済み	エージェントが資産の削除を記録すると、その資産は [削除済み] ステータスで [資産使用状況] 関連リストに追加されます。 機能していないという理由で資産が削除された場合は、「 不良品」としてマークする必要があります。 資産に欠陥がない場合は、[利用可能] としてマークする必要があります。

タスクの場所からの資産の削除を追跡する

作業指示書で削除した資産のステータスを追跡します。タスクの場所からタスクを実行しながらステータスを追跡できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストで、[資産を削除] を選択して [資産使用率] フォームを表示します。
   [Service order task] フィールドには、作業指示書のタスク番号が表示され、資産のステータスが [削除済み] に設定されます。

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

自動翻訳

4. [モデル] フィールドで、モデルを選択します。
   [数量] フィールドと [資産] フィールドは、[モデル] フィールドで選択した内容に応じて有効または無効になります。
5. [数量] フィールドと [資産] フィールドに、消耗資産と非消耗資産に関する情報を入力します。
   - モデルが消耗品の場合は、削除された数量を [数量] フィールドに入力します。
   - モデルが非消耗品の場合は、[資産] フィールドに一覧表示されている資産を選択します。
6. [納品する倉庫] フィールドで、資産を持ち込む持ち込み場所を選択します。
   納品リストの詳細については、「」を参照してください 納品リストの使用。
7. [削除された部品のステータス] フィールドで、削除する部品のステータスを選択します。
   部品に障害がある場合は、[不良品]を選択します。障害がない場合は、[利用可能] を選択します。
8. [送信] を選択します。

タスクの結果
削除された資産は、[資産使用状況] 関連リストに [削除 済み] ステータスで追加されます。

作業タスク中に使用された資産を記録する

タスクの実行中に使用した資産を記録します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストで、[資産を使用] をクリックして [資産使用率] フォームを表示します。
   [サービス オーダー タスク] フィールドには作業指示書タスク番号が表示され、資産の [ステータス] は [使用済み] に設定されます。
4. [モデル] フィールドで資産のモデルを選択します。
   選択したモデルが消耗品の場合、[資産] フィールドは読み取り専用になります。
5. 選択したモデルが消耗品かどうかに応じて、削除される数量または特定の資産を入力します。
   - 選択したモデルが消耗品の場合は、削除された数量を [数量] フィールドに入力します。
   - 選択したモデルが非消耗品の場合は、[資産] フィールドにリストされている特定の資産を選択します。
6. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
使用された資産が [資産使用状況] 関連リストに追加されます。

タスクの場所から資産の交換を追跡する

作業指示書で別の資産と交換した資産のステータスを追跡します。タスクの場所からタスクを実行しながらステータスを追跡できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストで、[資産を削除] を選択して [資産使用率] フォームを表示します。
   [Service order task] フィールドには、作業指示書のタスク番号が表示され、資産のステータスが [削除済み] に設定されます。
4. [モデル] フィールドで、モデルを選択します。
   [数量] フィールドと [資産] フィールドは、[モデル] フィールドで選択した内容に応じて有効または無効になります。
5. [数量] フィールドと [資産] フィールドに、消耗資産と非消耗資産に関する情報を入力します。
   - モデルが消耗品の場合は、削除された数量を [数量] フィールドに入力します。
   - モデルが非消耗品の場合は、[資産] フィールドに一覧表示されている資産を選択します。
6. [納品する倉庫] フィールドで、資産を持ち込む納品場所を選択します。
7. [削除された部品のステータス] フィールドで、削除する部品のステータスを選択します。
   部品に障害がある場合は、[不良品]を選択します。障害がない場合は、[利用可能] を選択します。
8. [交換用資産] フィールドで、交換する資産を選択します。
9. [交換用モデル] フィールドで、削除した資産を置き換えるモデルを選択します。
10. [送信] を選択します。

タスクの結果
2 つの資産レコードが [資産使用状況] 関連リストに追加されます。削除された資産は、[資産使用状況] 関連リストに [削除 済み] ステータスで追加されます。置き換えられた資産は、[資産使用状況] 関連リストにも追加されます。

作業指示書または作業指示タスクにナレッジ記事を追加する

タスクを完了するための追加情報を追加します。

始める前に
検索を有効にしてフォームに記事を添付するには、システム管理者は次の操作を行う必要があります。

- 作業指示書フォームと作業指示書タスクフォームを設定して、[**Related Search Results**] セクションをフォームに表示します。
- プロパティの *glide.knowman.attach.fields* [値] フィールドにwork_notesを追加します。これにより、作業メモに記事を添付できます。

必要なロール:wm_initiator、wm_qualifier、wm_agent、wm_manager、または admin

このタスクについて
作業指示書または作業指示書タスクの簡単な説明を入力すると、作業指示書または作業指示書タスクに関連付けることができる、関連するナレッジ記事のリストが表示されます。

手順

1. 作業指示書フォームまたは作業指示書タスクフォームに移動します。
2. [関連検索結果] をクリックします。
   [簡単な説明] フィールドに入力したテキストに一致する記事のリストが表示されます。

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

自動翻訳

3. プレビューするには、記事をクリックします。
4. 記事を添付するには、
   - プレビューしている記事を添付するには、[**Attach to Work Order** (作業指示に添付)] をクリックします。
   - プレビューせずに記事を添付するには、提案された記事のリストで記事の横にある [添付] をクリックします。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
記事が追加され、[添付された記事] タブに表示されます。

関連情報

ナレッジプロパティ

作業指示書タスクの作業時間を記録する

作業指示書のタスクとアクティビティの作業時間を管理および記録します。作業時間が記録されると、マネージャーの承認を得るために、タイムカードとタイムシートが自動的に生成されます。

レートタイプと賃金レードカードの使用

レートタイプと賃金レートカードを使用して、フィールドサービスエージェントによって記録されたさまざまなアクティビティに対して異なるコストレートを定義します。

レートタイプ

フィールドサービス管理 (FSM) で複数のレートタイプが有効になっている場合、エージェントは作業時間エントリを作成するときにアクティブなレートタイプを選択できます。アクティブなレートタイプは、次の [レートタイプ] フィールドで選択できます。

- 作業時間レコード
- タイムカード
- 賃金レートカード
- ワーカーポータル

標準レートタイプは、[レートタイプ] フィールドのデフォルト値です。

時間記録機能には、次のレートタイプがあります。

- FSM 請求可能な残業代
- FSM 請求可能標準

システム管理者は、次の場所に移動して追加のレートタイプを作成できます。 タイムシート > 管理 > レートタイプ 「 **New**」をクリックします

賃金レートカード

時間記録機能では、次の賃金レートカードを使用できます。

- FSM レートカードタスク作業 (請求可能)
- FSM レートカードタスク作業 OT (請求可能)
- FSM レートカード (デフォルト)

自動翻訳

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

システム管理者は、レートタイプを使用して追加の賃金レートカードを作成できます。移動先 コスト > コスト > 賃金レードカード をクリックし、[新規] をクリックします。

複数のレートタイプを有効にする

フィールドサービス管理 (FSM) で複数のレートタイプを有効にするには:

1. 移動先 タイムシート > 管理 > タイムシートポリシー.
2. 目的のタイムシートポリシーをクリックします。デフォルトでは、 デフォルトのタイムシートポリシーが使用されます。
3. [**Allow multiple rate types** (複数のレートタイプを許可)] フィールドを有効にします。
4. [デフォルトレートタイプ] を選択します。このフィールドのデフォルト値は、 標準 レートタイプです。
5. [**Auto create time card on planned task update]** フィールドを有効にします。
6. [**Auto fill time card with time worked entries**] フィールドを有効にします。
7. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクまたはアクティビティの作業時間を手動で記録する

エージェントは、作業指示タスクの作業時間や他のアクティビティに費やした時間を記録できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
エージェントは、作業指示タスクフォームの [**Record Time** (時間を記録)] をクリックして、作業指示タスクから直接作業時間を記録できます。エージェントは、作業指示書タスクのステータスに関係なく時間を記録できます。エージェントは、新しい作業時間レコードを作成し、時間を記録し、カテゴリを選択することで、[作業時間] リストから他のアクティビティに費やした時間を記録することもできます。

> **注:**
> 複数のレートカードが有効になっている場合、エージェントは作業時間エントリを作成するときにレートタイプを選択することもできます。

カテゴリタイプと作業指示タスクごとにタイムカードが作成されます。各タイムカードに記録された合計時間は、[タイムカード] 関連リストの現在のタイムシートに記録されます。

手順

1. タスクまたはアクティビティの作業時間を記録するには:
   - 作業指示タスクに移動し、[**Record Time** (時間を記録)] をクリックします。これにより、[タスク] フィールドと [ユーザー] フィールドが既に入力された [作業時間] フォームが開きます。
   - 移動先 タイムシート > 自分の作業時間 をクリックし、[新規] をクリックします。これにより、[**User**] フィールドが既に入力された [Time Worked] フォームが開きます。
2. 必要に応じて、[タスク] フィールドで作業指示タスクを選択します。
3. 必要に応じて、 作業日を選択します。
   このフィールドのデフォルトは現在の日付です。
4. 記録する時間のカテゴリを選択します。
5. 記録する時間の [レート タイプ] を選択します。

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

自動翻訳

Field Service Management で複数のレートタイプが有効になっている場合、エージェントはタスクに対する作業時間に複数のレートタイプを指定できます。

6. 作業時間を入力します。
7. 「コメント」フィールドに追加情報を入力し、「送信」をクリックします。
   [作業時間] フォームが保存され、[作業時間] リストに追加されます。選択したカテゴリの最初の作業時間エントリである場合、そのカテゴリのタイムカードが作成され、作業時間レコードがカードに追加されます。カテゴリのタイムカードが既に存在する場合は、そのカードに作業時間レコードが追加されます。

作業指示タスクの一時停止

何らかの理由で作業を続行できない場合は、アプリケーションで フィールドサービス 作業指示タスクの中断を記録します。作業指示書タスクは、作業を再開するときに再開できます。異なる間隔で作業した場合でも、タスクの完了にかかった実際の時間が自動的に追跡および計算されます。

始める前に

システム管理者は、 *work.management.allow.auto.timecard* タスクの作業を開始したときにタイムカードが自動的に作成されるように、このプロパティを有効にすることを選択できます。タイムカードのデータは [metric_instance] テーブルに保存され、*work.management.allow.auto.metric_cleanup* システムプロパティによって制御されます。

必要なロール:wm_agent

このタスクについて

タイマーを一時停止するには、作業指示タスクが [Work in Progress] ステータスである必要があります。

手順

1. 一時停止する作業指示タスクに移動します。
2. [作業の一時停止] をクリックします。
   ボタンが自動的に [作業の再開] に切り替わります。
3. アクティビティで再度作業する準備ができたら 、[作業を再開] をクリックします。

タスクの結果

タスクの作業を一時停止または再開するたびに、アクティビティストリームにタイムスタンプがキャプチャされ、タスクで作業した実際の時間が自動的に計算されます。[作業時間] 関連リストに作業時間のエントリが作成されます。

タスクに記録された時間の確認

エージェントは、作業指示タスクに記録された時間を確認できます。

始める前に

必要なロール:wm_agent

このタスクについて

[作業指示書タスク] フォームの [作業時間] 関連リストには、作業指示書タスクに対して作成された作業時間レコードが表示されます。この関連リストから、フィールドサービスエージェントは記録された時間を確認したり、レコードを削除したりすることができます。

手順

1. 目的の作業指示タスクに移動します。
2. [作業時間] 関連リストに移動します。

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

自動翻訳

このリストには、この作業指示タスクに対して作成された作業時間レコードが表示されます。

3. レコードを表示するには、 カテゴリをクリックします。

作業時間エントリの変更または削除

エージェントは、タイムシートが承認された後に作業時間エントリを変更および削除できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
エントリを変更または削除すると、既存のタイムカードが更新され、更新されたタイムシートが生成されます。

> **注:**
> タイムカードを手動で編集しないでください。代わりに、元の作業時間エントリを編集します。これにより、更新されたタイムカードとタイムシートが生成されます。

手順

1. 次のいずれかの方法を使用して、目的の作業時間エントリに移動します。
   - すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示タスクをクリックし、目的のエントリを選択して、[作業時間] タブをクリックします。
   - すべて > タイムシート > 時間記録 > 自分の作業時間.
2. 変更または削除する作業時間エントリを選択します。
3. エントリを変更または削除します。
   - エントリを変更するには、目的のフィールドに変更を加えて [更新] を選択します。
   - エントリを削除するには、 [削除] を選択します。

タイムシートの確認と送信

エージェントは、タイムシートを確認してマネージャーに送信し、確認および承認を受けることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
各カテゴリの合計作業時間は、タイムカードとタイムシートに記録されます。タイムシートから、日別とカテゴリ別の合計時間数を確認できます。

手順

1. 移動先 すべて > タイムシート > 自分のタイムシート > 現在のタイムシート.
2. 必要に応じて、[タイムカード] リストでタイムシートに関連付けられたタイムカードを確認します。
3. [タイムシートの送信] をクリックします。
   タイムシートが承認のためにマネージャに送信されます。タイムシートのステータスが [保留中] から [送信済み] に変更され、フォームが読み取り専用になります。

タイムシートの確認と承認

マネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントのタイムカードとタイムシートを確認することができます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > タイムシート - 承認待ち.
2. タイムシートを選択します。
3. 必要に応じて、[タイムカード] 関連リストでこのタイムシートに関連付けられたタイムカードを確認します。
4. 次のいずれかをクリックします。
   レートカードが作業時間に適用可能な場合、経費ラインはタイムシートの一部として生成されます。financial_mgmt_user ロールを持つユーザーは、これらの経費ラインを表示できます。

フィールドサービス管理 (FSM) の SLA

ServiceNow SLA は、グループおよび個人によって提供されるサービスレベルを追跡します。

作業指示書を作成すると、優先度レベルに基づいてデフォルトの サービスレベル管理コンセプト が自動的にアサインされます。作業指示書の優先度を変更すると、システムは現在の SLA をキャンセルし、新しい優先度に適した SLA を適用します。優先度が変更されても、SLA タイマーは実行し続けます。作業指示書に使用される 3 つのデフォルトの SLA は次のとおりです。

デフォルトの SLA

SLA	説明
WM - 5 営業日	優先度レベル 4 (低) の作業指示にアサインされます
WM - 翌営業日	優先度レベル 3 (中) の作業指示にアサインされます
WM - 同営業日	優先度レベル 2 (高) または 1 (重大) の作業指示にアサインされます

wm_admin ロールを持つユーザーは、SLA を作成および編集したり、作業指示書から SLA を削除したりすることができます。SLA への変更は新しい作業指示書で使用されますが、SLA を使用する既存の作業指示書には影響しません。

注:
SLA は作業指示書に適用されます。SLA を満たすには、関連するすべての作業指示タスクを SLA 期間内に完了する必要があります。

SLA の詳細は、タスク パネルのタスク カードと の ディスパッチャワークスペースカレンダーに表示されます。タスクパネルのカードに記載されている数字は、SLA 違反になるまでの残り時間です。カレンダービューでタスクの下に表示される水平線はタスクバーです。タスク パネルのバーと数字は、次の SLA 期間に基づいて異なる色でタスク SLA の状態を示します。

SLA 期間	バーの色
50% 未満	緑
50% ～ 75% の間	黄
75% ～ 100% の間	オレンジ
100% 超 (違反)	赤
一時停止	グレイ

自動翻訳

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

関連情報

作業指示 SLA の管理

SLA マップの使用

オープン作業指示タスクとその SLA ステータスを表示します。

SLA マップビューを使用すると、wm_admin、wm_dispatcher、またはディスパッチャーの組み合わせロールを持つユーザーは、SLA に違反するおそれのあるオープンな作業指示タスクをすばやく確認できます。

SLA マップが表示されると、ユーザーレコードの [場所] フィールドからログインしたユーザーの場所がビューの中心に表示されます。各タスクのアイコンの色は、SLA の ビジネス経過割合 **(%)** のレベルを示します。これは、該当するビジネスカレンダー (存在する場合) で期限切れになった SLA 期間の割合です。

たとえば、SLA が 5 営業日の作業指示書が金曜日に開始されるとします。火曜日に、SLA の実際の経過割合が 100% に達します。ただし、営業日が平日の午前 8 時から午後 5 時までであることがビジネスカレンダーに表示されるため、ビジネス経過割合は木曜日まで 100% に達しません。木曜日に SLA 違反が発生した場合、タスクが完了するまでビジネス経過割合は 100% から上昇し続けます。ビジネスカレンダーが使用されていない場合、ビジネス経過割合は実際の経過割合 (%) と等しくなります。

SLA マップへのアクセス

SLA マップにアクセスする方法。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher、またはディスパッチャーの組み合わせロール

手順

SLA マップにアクセスするには、次の場所に移動します。 フィールドサービス > ディスパッチ > 自分の **SLA** マップ.

ディスパッチグループにアサインされた SLA を含む作業指示を含む地理的領域にマップが開きます。

関連情報

ディスパッチマップの使用

SLA マップ記号

SLA マップのアイコンとその表す内容。

SLA マップ記号

アイコン	説明
	フィルターで選択されているエージェントの現在の場所。このアイコンで識別されるエージェントは、予定どおりに進んでいるか、予定より進んでいる。
	スケジュールから 30 分以内遅れているエージェントの現在の場所。
	スケジュールから 30 分から 60 分遅れているエージェントの現在の場所。
	スケジュールより 1 時間以上遅れているエージェントの現在の場所。

自動翻訳

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

SLA マップ記号 (続く)

アイコン	説明
	現在スケジュールされていないエージェントやタスクに取り組んでいるエージェントの最後に確認された場所。
	ビジネス経過時間の割合が 0 から 25 未満のタスク。
	ビジネス経過時間の割合が 25 から 50 未満のタスク。
	ビジネス経過時間の割合が 50 から 75 未満のタスク。
	ビジネス経過時間の割合が 75 ～ 100 のタスク。
	近接度によってクラスター化された、SLA のある複数のアクティブなタスク。
	近接によってクラスター化された複数のエージェント。
	近接度別にクラスター化された、SLA を満たしたエージェントとタスクの合計。

SLA マップのフィルタリング

SLA マップをフィルタリングする方法。

始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher、またはディスパッチャーの組み合わせロール

手順

1. [フィルターの表示] をクリックします。

次のフィルターを使用できます。

- 日付:検索する日付を選択します。
- エージェントの現在の場所を表示:マップ上のエージェントの場所を表示または非表示にします。デフォルトでは、すべてのエージェントが表示されます。

2. 目的のフィルターを選択します。

3. [フィルターの適用] をクリックして、変更をマップに適用します。

SLA のあるタスクの管理

SLA を使用してタスクにアクセスして管理する方法。

始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher、またはディスパッチャーの組み合わせロール

手順

1. タスクアイコンをクリックすると、次の SLA の詳細を示すポップアップウィンドウが表示されます。

SLA の詳細

タイトル	説明
SLA	SLA の名前。

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

自動翻訳

タイトル	説明
残り時間	SLA の残りビジネス経過時間。
優先度	数値によるタスクの優先度 (**1** が最高、 **5** が最低)。
必要なスキル	作業を実行するために必要なスキル。
必要な部品	作業を実行するために必要な部品。

SLA マップの詳細



2. タスク番号のリンクをクリックすると、マップのポップアップウィンドウにレコードが表示されます。
3. [タスク **SLA**] 関連リストを選択して、SLA の詳細を表示します。
4. リストには、次の SLA 値が表示されます。

SLA 値

タイトル	説明
SLA	SLA の名前。SLA 定義とそのスケジュールを表示するには、このリンクをクリックします。
開始時間	SLA が開始された時刻。
ステージ	この SLA のステータス (処理中、 完了、 違反など)。
対応経過時間の割合 (%)	ビジネスカレンダー上のこの SLA の経過時間の割合。ビジネスカレンダーが存在しない場合、この値は実際の経過割合と同じになります。
残りビジネス時間	ビジネスカレンダー上のこの SLA の残り時間。ビジネスカレンダーが存在しない場合、この値は実際の残り時間と同じになります。

作業指示の傾向トピックの表示

for を使用して、サポート作業指示書のバックログを分析し、根本的な問題が 予測インテリジェンス類似している作業指示書のクラスターを特定します フィールドサービス管理 (FSM)。

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

始める前に
必要なロール:wm_admin または wm_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 作業指示の傾向.
2. [Cluster Summary] リストからクラスター ID をクリックして、関連する作業指示書のリストを表示します。
   - クラスターの概念には、作業指示書の簡単な説明で最も頻繁に引用された上位 10 個の単語が一覧表示されます。
   - クラスターサイズは、クラスター内の作業指示書の数を示します。
   - クラスター品質は、作業指示の類似度のパーセンテージを示します。

での在庫管理 フィールドサービス管理 (FSM)

タスクを完了するために必要な部品を入手してください。

フィールド技術者が作業中に部品を使用したり、サービスを実行したりする場合、Field Service Mobile アプリに作業を入力できます。使用された製品と実行されたサービスは、該当する価格表またはエンタイトルメントに基づいて顧客に請求できます。中古品は、フィールドサービスの在庫管理で在庫レベルから差し引くことができます。

認定者、ディスパッチャー、およびエージェントは、部品要件と要求を作成および調達できます。ディスパッチャーは転送注文を作成および管理でき、エージェントはさらに部品を予約、ピッキング、および使用できます。タスクを完了するための部品を入手するだけでなく、次のアクションを実行することもできます。

- 在庫ルールに基づいて部品を転送します。
- インベントリにある部品にアクセスする
- 利用可能な場所から在庫に部品を移動する

関連情報

- での在庫管理 フィールドサービス管理 (FSM)
- 在庫および資産管理の設定

部品要件

すべての作業指示書タスクが認定され、親作業指示書のステータスが自動的に **[Qualified** (認定済み)] に変更された後、必要に応じて認定者に詳細情報を要求し、タスクに必要な部品を調達できます。

作業 指示書が作業指示書テンプレートから作成された場合、部品要件は作業指示書タスクに自動的に追加されます。

このトピックに含まれる例は、作業指示書での部品要件の使用法を示しています。ただし、部品要件はどの Service Management アプリケーション でも使用できます。

部品要件を作成して部品を調達するには、[Field Service Configuration (フィールドサービス構成)] 画面で [**Part requirements are needs by agents** (エージェントに部品要件が必要)] 構成オプションを有効にします。

エージェント倉庫で必要な部品を自動的に予約するには、[構成] 画面で フィールドサービス[エージェント倉庫に部品を予約] オプションを有効にします。

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

自動翻訳

注:
必要な部品を作業指示タスク用に予約するには、エージェント、パーソナル倉庫、またはグループ倉庫で入手できる必要があります。

部品要件を作成

作業指示タスクの部品要件を作成します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_agent、wm_dispatcher、wm_qualifier、または修飾子の組み合わせロール

このタスクについて
部品要件を作成して、作業指示タスクのコンテキストの有無にかかわらず部品を要求できます。

手順

1. 作業指示書のリストにアクセスします。
   - wm_adminロールを持っている場合は、 フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
   - wm_agentロールを持っている場合は、 フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
   - wm_dispatcherロールを持っている場合は、 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチキュー > **.**
   - wm_qualifierロールを持っている場合は、 フィールドサービス > 作業指示 > **Awaiting Qualification** (認定待ち) > **.**.
2. 作業指示書を開きます。
3. **[Awaiting Qualification]**、[**Qualified]**、[**Assigned**]、または **[Work in Progress**] ステータスの作業指示書タスクを開きます。
4. 次のいずれかを実行します。

オプション	説明
「 ソース」をクリックします。	すべてのタスクと部品要件が左側に一覧表示されます。タスクまたは部品要件アイコンをポイントすると、詳細情報が表示されます。作業指示タスクを右クリックし、[**Create Part Requirement** (部品要件の作成)] を選択します。この方法は、作業指示タスク用に複数の部品を調達する場合に便利です。
[部品要件] 関連リストで、[新規] をクリックします。	この方法は、作業指示書タスク用に 1 つの部品を調達する場合に便利です。

5. 必要に応じてフィールドに入力します。

部品要件フォームフィールド

フィールド	説明
番号	部品要件に対して自動生成された番号。
作業指示	作業指示タスクにアサインされた番号。

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

自動翻訳

フィールド	説明
タスク	
モデル	作業指示タスクを完了するために必要な部品 モデル の説明。
期日	すべての部品を納入する必要がある日付。日付は、タスクの移動開始予定時刻に基づいて自動的に入力されます。必要に応じて、日付を手動で変更します。
必要数量	部品要件の完了に必要な合計数量必要な部品の全数が調達されると、このフィールドは読み取り専用になります。
予約数量	既に 調達されている 合計数量。
調達済み	この部品要件の所要数量が確保済みで、ある倉庫から別の倉庫への転送が要求されているかどうかを示すインジケーター。
配送済み	この部品所要量に基づく転送オーダーラインが納入されたかどうかを示すインジケーター
簡単な説明	親作業指示の **[Short description** (簡単な説明)] フィールドの内容。作業指示書がインシデント、問題、または変更要求から作成された場合は、部品要件の簡単な説明がそのレコードから継承されます。作業指示が から自動的に作成された場合、簡単な説明はモデルテンプレートから取得されます。このフィールドはデフォルトで表示されません。

6. **[Submit** (送信)] をクリックします。
   部品が在庫切れの場合は、部品の名前を示すメッセージがフォームの上部に表示されます。
7. 認定者以外の誰かが部品要件を調達する場合は、 転送オーダーラインを作成し、部品をストックルームからエージェントに移動して、[**Qualified**] をクリックします。

> **注:**
> 部品要件のレコード番号は **SOPR** プリフィックスで始まり、レコードは Service Order Management アプリケーションの [sm_part_requirement] テーブルに保存されます。以前のリリースで作成された部品要件は 、WOPR プリフィックスで始まります。

部品要件のコピー

部品要件をコピーして、別の類似した部品要件をすばやく作成します。

始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または 修飾子の組み合わせロール

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書を開きます。
3. **[Closed** (クローズ)] または **[Cancelled** (キャンセル)] ステータスではない作業指示タスクを開きます。
4. 「 ソース」をクリックします。
5. [Source Work Order] リストで、作業指示書の部品番号を右クリックし、[**Copy Part Requirement**] を選択します。

自動翻訳

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

このアクションにより、部品要件情報がクリップボードにコピーされます。

6. [Source Work Order] リストで、作業指示タスク番号を右クリックし、[**Paste Part Requirement**] を選択します。

部品要件の削除

作業指示タスクから部品要件を削除します。

始める前に
必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書を開きます。
3. **[Closed** (クローズ)] または **[Cancelled** (キャンセル)] ステータスではない作業指示タスクを開きます。
4. 「 ソース」をクリックします。

   [ソース作業指示] リストが表示され、部品要件レコードがツリー構造で表示されます。
5. 部品要件番号を右クリックし、コンテキストメニューから 「部品要件を削除 」を選択します。

   部品要件は確認メッセージを表示せずに削除されます。

部品の調達

部品の調達は、ベンダーに注文するか、ある倉庫から別の倉庫に移動することにより、部品要件レコードに記述された資産を確保および取得するプロセスです。

作業指示書を作成できるユーザーは、 作業指示書テンプレート を使用するか、このページの手順を使用して手動で部品要件を作成できます。エージェント、認定者、およびディスパッチャー (組み合わせ ロールを持つユーザーを含む) は、部品要件を作成して調達できます。

- 認定者は、作業指示タスクを実行するために部品が必要かどうかを判断します。
- ディスパッチャーは部品要件を調達し、転送オーダーラインを作成します。
- ディスパッチャーまたはエージェントは、転送プロセスを通じて部品を移動します。
- エージェントは部品の配送を受け入れ、部品の使用状況を記録します。

部品要件は、作業指示書タスクに関連付ける必要があります。部品が識別されると、部品が配置されている倉庫から別の倉庫に部品を移動するか、または直接エージェントに部品を移動するための転送オーダーが作成されます。エージェントは、スキルとパーソナル倉庫にある部品の可用性に基づいて選択できます。1 つの作業指示書タスクには、複数の部品要件と複数の転送注文を含めることができます。

- 1 つの作業指示タスクで、複数の部品要件が異なるアイテムを必要とする場合がありますが、そのすべてが 1 つの倉庫にあります。1 つの転送オーダーで部品要件を満たすことができます。転送オーダーには複数の転送オーダーラインがあり、それぞれが部品要件に基づいて異なるアイテムを指定します。
- 1 つのストックルームに必要なすべてのアイテムがある場合、消耗品資産を移動するときに 1 つの転送オーダー ラインで注文を履行できます。非消耗資産を移動する際、1 つまたは複数の転送オーダーラインを作成する必要があります。(消耗資産と非消耗資産の詳細については、「 資産の管理 」を参照してください)。

自動翻訳

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

- 1 つのストックルームに部品要件に必要なすべてのアイテムが含まれていない場合は、別のストックルームへの追加の転送オーダー ラインを作成します。新規の転送オーダー ラインでは別のストックルームが指定されているため、別の転送オーダーが自動的に作成されます。1 つの部品要件は、2 つの異なるストックルームへの 2 つの別々の転送オーダーによって満たされます。

技術者/エージェントがタスクの作業をしていて部品を必要とする場合、パーソナルストックルームの部品が利用可能な場合は、調達プロセスを経ずに使用できる必要があります。

簡素化された部品調達により、タスクがエージェントにアサインされると、調達プロセスを経ることなく、部品要求が優先倉庫から自動的に調達されます。希望するストックルームで利用できない部品がある場合、エージェントはアサイン先グループまたはストックルームから手動で調達できます。

部品調達の簡素化

簡素化された部品調達により、エージェントは調達プロセスを経ることなく、部品要件を作成し、パーソナル倉庫の部品を使用できます。これは、すでにタスクを処理していて、必要な部品にアクセスできるエージェントに役立ちます。簡素化された部品調達を使用するには、[Work Order Task (作業指示タスク)] フォームの [Asset Usages (資産使用状況)] 関連リストで [**Use Asset** (資産を使用)] ボタンをクリックします。

関連情報

資産使用状況の表示

部品の調達とエージェントのアサイン

作業指示書の調達オプションは、必要な部品がすでに倉庫にあるエージェント、または部品の入手を必要とする特定のエージェントに作業指示書タスクをアサインする場合に便利です。

始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または 修飾子の組み合わせロール

このタスクについて

調達オプションには、作業指示書またはタスクのために調達するタスクと部品要件の完全なリストが表示されます。タスクごとに、必要な部品があるエージェントと倉庫が一覧表示されます。また、各タスクに必要なスキルと部品が表示されます。エージェントを選択して、そのエージェントがタスクに必要なスキルと部品を持っているかどうかを確認します。作業指示ウィンドウ内でエージェントが対応可能なタイムスロットが表示されるため、タスク作業を効率的にスケジュールできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書を開きます。
3. **[Closed** (クローズ)] または **[Cancelled** (キャンセル)] ステータスではない作業指示タスクを開きます。
4. 「 ソース」をクリックします。
5. [ソース作業指示書] リストで、作業指示書タスクをクリックします。

   [Agent info (エージェント情報)] の下の **[Agent** (エージェント)] フィールドは、作業指示タスクで提供される情報に基づいて自動的に入力されます。

6. 別のエージェントを指定するには、[リストから参照(Lookup using list)] アイコン (🔍

   作業指示タスクの基準を満たすエージェントのみを選択できます。指定されたエージェントに基づいて、[スキル] フィールドと [部品] フィールドが自動的に入力されます。部品の横に利用不可

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

自動翻訳

アイコン (利用  が表示された場合は、指定されたエージェントにその部品がないか、タスクを完了するのに十分なユニット数がありません。

7. アイコンをポイントすると、必要な部品のユニット数とエージェントのストックルームにあるユニット数に関する情報を取得できます。
8. エージェントをフィルタリングして部品を予約するには、[エージェント情報]の横の矢印をクリックしてセクションを展開します。
   - スキルと部品のオプションを選択して、エージェントをフィルタリングします。
   - 指定したエージェントの倉庫にある部品を予約するには、[エージェント倉庫に部品を予約] を選択します。これにより、すでに存在する部品が自動的に調達されます。
9. [日付] フィールドで、作業を行う日付を選択します。

   指定した日付にエージェントが対応可能な場合は、[**Schedule**] フィールドに [**Assign**] ボタンが表示されます。
10. 必要に応じて、[タスク情報] セクションの [開始予定] フィールドと [終了予定] フィールドを更新できます。
    - 画面上部の [**Part Requirements** (部品要件)] セクションで [**Scheduled start** (開始予定)] フィールドと [**Scheduled end** (終了予定)] フィールドを変更すると、[**Task info** (タスク情報)] の対応するフィールドも変更されます。[タスク情報] セクションのフィールドに変更を加えても、[部品要件] セクションの対応するフィールドは変更されません。
    - [タスク] フォームの [予定移動期間]、[予定作業期間]、または [予定開始時間] フィールドに対する編集は、自動的に [タスク情報] に表示されます。
11. [アサイン] をクリックします。
12. エージェント情報への変更を元に戻すには、[リフレッシュ] をクリックします。

    レコードを保存した後に [リフレッシュ] を使用することはできません。
13. **[Save** (保存)] をクリックします。

    レコードを保存するまで、エージェントはアサインされません。
14. 指定されたエージェントがまだ予約していない部品を調達します。
    左表示枠で、タスクの下の部品要件のリストから部品を選択します。
15. 「 部品を調達」**(Source Part**) をクリックし、転送オーダーを完了します。

作業指示タスクの部品を調達する

希望するストックルームまたはアサイン先グループから部品を調達して、作業指示タスクが迅速に完了するようにします。

始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または 修飾子の組み合わせロール

このタスクについて

作業指示タスクの部品は、手動または自動で調達できます。

自動翻訳

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

- 自動プロセス:希望するストックルームに必要な部品があるエージェントにタスクが割り当てられている場合、部品要求は手動で介入することなく自動的に調達されます。
- 手動プロセス:必要な部品が希望する倉庫で入手できない場合、エージェントはアサイン先グループまたは他の倉庫から手動で調達できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. 作業指示タスクを開きます。

   注:
   [**Assigned** (アサイン)] ステータスの作業指示タスクを開きます。タスクがエージェントにアサインされると、部品要求は優先倉庫に部品がある場合、その倉庫から自動的に調達されます。希望する倉庫で利用できない部品がある場合、エージェントはアサイン先グループまたは倉庫から手動で調達できます。

3. 「 部品要件 」タブでは、タスクに必要な部品のリストを表示できます。
4. 部品を手動で調達するには、次の手順を実行します。

   a. 部品要件を選択し、手動で調達する部品を選択します。
   部品要件ページには、関連するすべての詳細が表示されます。

   b. 「部品を調達」**(Source Part)** を選択します。

   c. 目的の調達基準に基づいて、適切なオプションを選択します。

   d. [送信] を選択します。

5. **[Source Part]** を選択し、転送注文を完了します。
   転送オーダーラインが作成されます。

次のタスク

転送オーダーの完了:エージェントが他のストックルームまたはアサイン先グループから部品を調達している場合、転送オーダーラインが自動的に作成されます。その後、部品が指定された場所に確実に移動されるように、転送オーダーを完了することができます。

資産の集荷

エージェントは、集荷待ちのすべての資産の統合リストをストックルーム別にグループ化して表示できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

エージェントは、資産を物理的に集荷し、配送済みとして記録できます。リストには、次の基準を満たす作業指示タスクを持つ、[受領済み] または [輸送中] ステージの転送注文ラインが含まれています。

- エージェントにアサイン済み
- [承認済み] または [対応中] ステータス

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 集荷 / 納品 > 自分の集荷リスト.

   [転送オーダーライン] リストが **[PickUp]** リストビューに表示されます。

2. オプション: 任意の列のテキストをクリックして、転送オーダー、転送オーダーライン、または資産に関する詳細情報を取得します。
3. 品目を物理的に集荷した後、[転送オーダー] 列の横にあるチェック ボックスをオンにし、[アクション] 選択リストに移動して [配送] を選択します。

転送注文の管理

転送オーダーを使用して、会社のストックルーム間で必要な部品を移動したり、エージェントが受領できる場所に移動したりします。

転送オーダーは、配送日、転送に関連するストックルーム、およびオーダーの一般的なステータスを定義します。転送オーダーには、1 つの転送オーダーで複数の部品や資産を転送できる 1 つ以上の転送オーダーラインが含まれています。転送オーダーラインには、転送プロセスにおける部品、必要な数量、および部品のステータスが記述されています。

転送オーダーラインを作成すると、転送オーダーが自動的に作成されます。転送オーダーが [ドラフト] ステージであれば、転送オーダーに転送オーダーラインを追加することができます。転送オーダーラインのいずれかが次のステージに進むと、転送オーダーステージも進み、追加の転送オーダーラインを受け入れることができなくなります。

消耗品モデルと非消耗品モデル

転送プロセスは、消耗品と非消耗品では若干異なります。

コンピューター キーボードなどの消耗資産は、転送オーダーで個別に追跡されません。ネットワークルーターなどの非消耗資産は、転送オーダーで個別に追跡される構成アイテムです。

消耗品モデル

転送されるモデルが消耗品の場合、1 つの転送オーダーラインで 要求数量 を指定すると、すべてのアイテムを一度にオーダーできます。数量を指定すると、選択したストックルームに部品所要量を満たすだけの十分な数量があるかどうかが判断されます。ストックルームで部品要件全体を満たせない場合は、ストックルームで利用可能な数量が自動的に入力されます。たとえば、要件が 25 台で、選択したストックルームにキーボードが 10 台しか含まれていない場合、利用可能数量 10 が追加されます。残りの 15 台のキーボードを別のストックルームから注文するには、別の転送オーダー ラインを手動で作成する必要があります。

非消耗品モデル

転送されるモデルが非消耗資産の場合、資産ごとに 1 つの転送オーダーラインを作成します。システムでは、所要数量の数だけ転送オーダーラインが作成されます。この方法は、各構成アイテムがそのステータスとストックルームの場所を個別に変更できるようにするために使用されます。たとえば、部品要件で 2 台の Canon i960 フォトプリンターが指定されており、プリンターが構成アイテムとして管理されている場合、システムは構成アイテムごとに 1 つずつ、合計 2 つの転送オーダーラインを生成します。エージェントが部品を受け取って (アイテムステータスが **[In Stock** (在庫あり)] に、サブステートが [**Reserved** (予約済み)] に変わると)、作業指示書を作成した発信者によって資産が [**In Use** (使用中)] としてリストされます。

転送注文の作成

必要な部品や資産を適切なストックルームまたはエージェントの場所に移動する転送オーダーを作成します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または 修飾子の組み合わせロール

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書を開きます。
3. 作業指示タスクを開きます。
4. [部品要件] 関連リストで、 番号をクリックします。
5. 「部品を調達」**(Source Part)** をクリックします。
   [**Model**] フィールドには、部品要件の情報が自動的に入力されます。別のモデルを選択できますが、要求されたモデルの 代替 である必要があります。[モデル] フィールドの横にある参照ルックアップアイコン (ルック  をクリックすると、選択したモデルと在庫のある代替モデルのみが一覧表示されます。
6. [配送元の倉庫 **(From Stockroom)**] を選択します。
   - モデルが指定されている倉庫のみがリストに含まれます。倉庫がリストされていない場合、部品は在庫切れと見なされます。
   - [配送元の倉庫] フィールドには、部品がエージェントのパーソナル倉庫またはアサイン先グループの倉庫で利用可能な場合にのみ、デフォルトの倉庫場所が自動的に設定されます。必要に応じて、別のストックルームの場所を指定できます。
7. 配送先のストックルームを選択します。
   - [配送先のストックルーム] フィールドには、デフォルトのストックルームの場所が自動的に設定されます。必要に応じて、別のストックルームの場所を指定できます。
   - アイテムをエージェントに直接配送して [受領済み] ステージをスキップするには、宛先としてパーソナル倉庫を選択します。作業指示書タスクにエージェントがアサインされていない場合、転送オーダーラインはエージェントがアサインされるまで [受領済み] ステージで待機します。
   - 部品を転送せずに使用するには、ソースと宛先の両方のストックルームに同じ非パーソナル倉庫を選択します。このアクションにより、転送オーダーが [受領済み] ステージに直接移動し、資産の状態とサブステートが [在庫あり - 転送待ち] に設定されます。

   注:
   ソースと宛先の両方のストックルームに同じパーソナルストックルームが選択されている場合、エラーが発生します。この場合、作業指示書タスクにエージェントがアサインされていなくても、転送注文ラインは自動的に [配送済み] ステージに移動します。
8. 要求された数量を指定します。

   選択した最初の倉庫に十分な数量が含まれていない場合は、必要な数量全体が注文されるまで手順 2 ～ 5 を繰り返します。ストックルームから注文すると、[予約数量] フィールドの番号が自動的に更新されます。部品要件フォームの [予約数量] フィールドと [要求数量] フィールドの数値が一致すると、[調達済] チェックボックスがオンになります。部品要件から 1 つの転送オーダーラインが要求された後は、部品要件を変更できません。
9. [配送方法] を選択します。

   認定者、ディスパッチャー、エージェント、およびロールが組み合わされたユーザーは、転送オーダーが ドラフト ステージにある間に部品の配送方法を指定できます。可能な配信オプションは次のとおりです。

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

自動翻訳

- 標準
- 翌日配送
- 宅配便
- エージェント集荷

10. **[Submit** (送信)] をクリックします。

転送プロセスを通じて資産を移動する

転送オーダーラインタスクを使用して、出荷または持ち込み転送プロセスを通じて資産を移動します。

始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または修飾子の組み合わせロール

このタスクについて

転送注文ラインタスクは、転送注文ラインをあるステージから別のステージに移動するために作成されます。転送オーダーラインには、最初は履行を完了するための転送オーダーラインタスクが 1 つあります。資産要件を履行してタスクをクローズすると、2 つの転送オーダーラインタスクが自動的に作成されます。1 つは出荷準備、もう 1 つは資産をドロップオフします。

転送オーダーラインをクローズすると、タスクが完了し、転送オーダーラインタスクが次のステージに移動し、転送オーダーラインの完了に必要なすべてのタスクをクローズするまで、プロセス内の次のタスクが作成されます。転送のステージの詳細については、「 転送オーダーラインのステージ」 を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 調達 > 調達転送注文.
2. 資産を転送する転送オーダーを選択します。
3. [転送オーダーライン] 関連リストから、転送オーダーラインを選択します。
4. [転送オーダーラインタスク] 関連リストから、履行の準備ができている転送オーダーラインタスクを選択します。
   対象となるタスクの簡単な説明テキストは「フルフィルメント準備完了」で、ステータスは [オープン] です。
5. [タスクをクローズ] をクリックして履行を完了し、資産転送プロセスを開始します。
   履行の準備が整った転送オーダーラインタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。

   次の 2 つの新しい転送オーダーラインタスクが自動的に作成されます。
   - 出荷準備の転送オーダーラインタスクの簡単な説明テキストは「出荷準備」で、ステータスはオープンです。
   - 納品の転送オーダーラインタスクの簡単な説明テキストは「受領」で、ステータスはオープンです。
6. 納品または出荷の準備をします。

転送オーダーを結合する

新規の転送オーダーを送信すると、現在の作業指示タスクに関連付けられているすべての既存の転送オーダーが調べられ、新しい転送オーダーを既存のオーダーと結合できるかどうかが判断されます。

転送オーダーのマージには以下の基準が使用されます。

自動翻訳

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

- アプリケーションから フィールドサービス管理 (FSM) 作成されます。(転送注文レコードを構成して [タイプ] フィールドを追加します)。
- ドラフトステージ。
- ストックルームからも同じです。
- 同じ宛先倉庫。

既存の転送オーダーがこれらの基準に一致する場合、新規の転送オーダーラインは既存の転送オーダーの下に配置されます。既存の転送オーダーがこれらの基準に一致しない場合、新規の転送オーダーが作成され、転送オーダーラインが追加されます。転送注文を表示して、すべての情報が正しいことを確認することをお勧めします。たとえば、転送オーダーの [配送期日] が部品要件の [期日] に適していることを確認します。アプリケーションで フィールドサービス管理 (FSM) 作成された転送オーダーは、調達などの他のアプリケーションから作成された転送オーダーと結合または結合されません。

部品要件のすべての転送オーダーラインがアサインされたエージェントのパーソナル倉庫に配送されると、部品要件は [配送済み] とマークされます。消耗資産と非消耗資産の両方が配送されると、[状態] が [在庫あり] に、 サブステート が [予約済み] に変更されます (資産管理 内)。

納品リストの使用

エージェントは、納品リストを使用してパーソナル倉庫にあるアイテムを返却します。

欠陥があるか、作業指示タスクを完了する必要がないため、アイテムを返品する必要がある場合があります。エージェントは、アイテムの納品リストを作成し、転送オーダーを使用してそのアイテムを別のストックルームに転送できます。エージェントには、ストックルームでアイテムを物理的に持ち込み、Field Service Management アプリケーションでそのアイテムを記録するオプションもあります。

エージェントの納品リストに資産を追加するには、次の基準を満たす必要があります。

- エージェントのパーソナル倉庫にあります。
- 転送オーダーレコードでオンになっている [納品] チェックボックス
- 次のいずれかになります。
  - [サブステート] が [不良]
  - 資産は使用されず、作業指示タスクは [**Closed Complete** (完了してクローズ)] ステータスになっています

納品リストの作成

エージェントは、いつでも資産の納品リストを作成できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
たとえば、作業指示タスクの完了時に削除された複数の資産がエージェントにあり、すべての資産を別のストックルームに返却する必要がある場合があります。

納品リストを作成した後、リストにアイテムを追加する方法は 2 つあります。

自動翻訳

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

- [欠陥品を追加] ボタンを使用して、パーソナルストックルームにあるサブステートが [不良品] のアイテムを追加します。不良品の詳細については、「 資産使用状況の記録」を参照してください。
- パーソナルストックルームにあるアイテムの転送オーダー ラインを作成します。

  アイテムのサブステートが [予約済み] または [不良品] であってはならず、すでに別の納品リストに含まれているものであってはなりません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 集荷 / 納品 > 納品リストを作成.
2. 配送先のストックルームを選択します。
3. **[Submit** (送信)] をクリックします。
4. 次のいずれかまたは両方の操作を行います。

   - [欠陥品を追加] をクリックすると、パーソナル倉庫内のすべての欠陥品が納品リストに追加されます。
   - [転送オーダーライン] 関連リストで、[新規] をクリックし、モデルを選択して [送信] をクリックします。

     エージェントのパーソナル倉庫にある、予約されておらず、欠陥品でなく、別の納品リストに含まれていないアイテムのみを選択できます。

納品リストを表示する

エージェントは、すべてのエージェントによって納品リストに追加されたすべてのアイテムの統合リストを、ストックルーム別にグループ化して表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 集荷 / 納品 > すべての納品リスト.
2. グループ名の横にある矢印をクリックして、グループを展開します。

資産の納品

エージェントは、ストックルームで資産を物理的に持ち込むことができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
納品されたアイテムが使用されなかった場合は、自動的に[在庫あり - 利用可能] ステータスになります。納品されたアイテムに欠陥がある場合は、自動的に [在庫あり - 欠陥品] ステータスになります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 集荷 / 納品 > 自分の納品リスト.

   転送注文ラインリストが **DropOffList** ビューに表示されます。

自動翻訳

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

2. オプション: 任意の列のテキストをクリックすると、転送オーダーやストックルームなどの詳細情報が表示されます。
3. アイテムを物理的に持ち込んだ後、アイテムの横にあるチェックボックスをオンにし、[アクション] 選択リストに移動して [ドロップオフ] を選択します。

作業指示タスクのカスタマーエクスペリエンスの管理

カスタマーエクスペリエンスを使用して フィールドサービス管理 (FSM) 、作業指示タスクのステータス、エージェントの現在の場所、エージェントのフィードバックなどの通知をメールと SMS で顧客に送信します。

関連情報

カスタマーエクスペリエンスの構成フィールドサービス管理 (FSM)

作業指示タスクの顧客通知

顧客に通知メッセージとメールを送信して、作業指示タスクのステータスに関する最新情報を入手します。

顧客は、作成された作業指示タスクに関する通知を受け取ることができます。顧客は登録を解除して、通知の受信を停止することができます。

作業指示タスクの顧客通知は、Field Service Management - Customer Experience プラグインを使用して、登録された携帯電話番号とメールアドレスに SMS 通知とメール通知の両方を送信します。システム管理者ロールを持つユーザーは、顧客の SMS およびメール通知を有効にして設定できます。詳細については、「Notify」を参照してください。

作業指示タスクに対して次のいずれかのアクティビティが実行されると、顧客に通知されます。

- 作業指示タスクが作成されました
- 作業指示タスクがアサインされた
- 作業指示タスクが再アサインされました
- 作業指示タスクが再スケジュールされた。
- 作業指示タスクが完了しました
- 作業指示タスクがキャンセルされました
- エージェントが作業指示タスクの場所への移動を開始する
- エージェントが作業場所に到達した
- 予約が確認された。
- 予約が再スケジュールされました
- 予約がキャンセルされました

Customer Service Portal または **Consumer Service Portal** から作業指示タスクを表示してコメントを追加する

Customer Service Portal または Consumer Service Portal から作業指示書および関連タスクの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice.customer および sn_customerservice.consumer

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

自動翻訳

このタスクについて
顧客は、自分または関連するアカウントの作業指示書および関連する作業指示書タスクを表示できます。また、クローズ済みまたはキャンセル済みステータスではない作業指示書およびタスクにコメントを追加することもできます。

手順

1. Customer Service Portal または Consumer Service Portal にログインします。
2. クリック サポート > 作業指示 ポータルヘッダーにあります。
3. アカウントに関連する作業指示書のリストで、作業指示書番号をクリックして、関連する作業指示書タスクを表示します。
4. 作業指示書タスク番号をクリックすると、それに関する詳細情報が表示されます。
5. オプション: エージェントにメッセージを入力し、[送信] をクリックします。
   メッセージは作業指示タスクの会話の一部になり、追加のコメントとして表示されます。メッセージに対するエージェントからのすべての応答も会話に含まれます。

   注:
   作業メモはエージェントのみが表示できますが、エージェントと顧客の両方が追加コメントを表示できます。

フィールドサービスエージェントの現在の場所を追跡する

エージェントの現在の場所を表示して、到着予定時刻を追跡します。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice.customer および sn_customerservice.consumer

このタスクについて

手順

1. Customer Service Portal または Consumer Service Portal にログインします。
2. クリック サポート > 作業指示 をクリックして、アカウントに関連する作業指示のリストを表示します。
3. 作業指示書番号をクリックすると、関連する作業指示書タスクが表示されます。
4. 作業指示書タスクレコード内のエージェントの現在の場所を追跡するには、作業指示書タスク番号をクリックします。
   マップが自動的に更新され、エージェントの最新の場所が表示されます。

メールまたは **SMS** 通知からエージェントの現在の場所を追跡する

メールまたは SMS 通知を使用して、エージェントの現在の場所と到着予定時刻を追跡します。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice.customer および sn_customerservice.consumer

このタスクについて
エージェントの現在の場所と到着予定時刻を追跡するためのリンクがメールまたは SMS 通知で送信されます。追跡エージェントのメールまたは SMS 通知には、タスク番号、タスクを実行するエージェントに関する情報、到着予定時刻、エージェントを追跡できるリンクなどの作業タスク情報が含まれます。

自動翻訳

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

手順

1. SMS またはメール通知を開きます。
2. 通知に記載されているリンクを選択して、エージェントを追跡します。
3. Customer Service Portal または Consumer Service Portal のログインページが表示された場合は、ログインします。

タスクの結果
関連する作業指示タスクのエージェント追跡マップが開き、エージェントを追跡できます。

エージェントのフィードバックの収集

フィールド技術者フィードバックを使用して、メールと SMS でサーベイリンクを送信し、顧客からフィールドサービスエージェントのフィードバックを収集します。

エージェントが作業指示タスクを完了としてマークすると、顧客はフィードバックを提供するためのサーベイリンクをメールと SMS で受け取ります。顧客は、フィールドサービスエージェントを評価し、コメントがある場合は投稿することで、フィールドサービスエージェントに関するフィードバックを提供できます。

エージェントの平均評価が計算され、wm_agent_ratingテーブルに保存されます。位置情報の追跡マップには、エージェントを追跡している顧客に対するエージェントの計算された評価が表示されます。

[エージェントの評価を処理、日次データ収集 (Process agent rating, Daily Data Collection)] ジョブが毎晩実行されてデータが更新され、更新されたエージェントの評価が計算され、顧客の位置情報の追跡マップに表示されるようにします。

Customer Service Portal または **Consumer Service Portal** からクローズされた作業指示書をプレビューして署名する

顧客は、クローズ済みで [Closed Complete (完了してクローズ)] または [Closed Incomplete (未完了でクローズ)] ステータスの作業指示書にデジタル署名して、作業指示書をクローズする必要があることを確認できます。

始める前に
[ドキュメントテンプレートを使用して **PDF** サマリーを生成する] 構成を有効にする必要があります。

必要なロール:sn_customerservice.customer および sn_customerservice.consumer

手順

1. Customer Service Portal または Consumer Service Portal にログインします。
2. クリック サポート > 作業指示 をクリックして、アカウントに関連する作業指示のリストを表示します。
3. [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスのリストから、プレビューして署名する作業指示を検索して開きます。
4. 「 プレビューと署名 」ボタンをクリックします。
5. 作業指示書フォームから、関連する作業指示書タスクで実行されたアクションの詳細を確認します。
6. クローズされた作業指示書に署名します。

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

自動翻訳

a. [署名を入力] をクリックし、名前を入力します。

b. [署名を描画] をクリックし、自分の名前に署名します。

7. [**Accept and Confirm**] をクリックします。

タスクの結果
署名された PDF サマリーが生成され、作業指示書フォームに添付されます。作業指示書に署名された作業指示書タスクが複数ある場合は、対応する作業指示書タスクに署名が添付されます。

での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

利用可能なサービスの予約、再スケジュール、およびキャンセルを行います。

予約機能を使用すると、顧客はサービスポータルから利用可能な予約期間を表示し、選択して、サービス予約を予約できます。エージェントとディスパッチャーは、顧客の代わりに予約することもできます。予約すると、サービスのタイプに応じて、作業指示と 1 つ以上の作業指示タスクが作成されます。予約された予約は、構成で指定された時間制約内で再スケジュールおよびキャンセルできます。

予約には、アプリケーションレベルとサービスレベルの両方の設定が必要。アプリケーションには、Field Service Management 用に提供される構成が 1 つ必要です。この構成には、予約をサポートするアプリケーション内のすべてのサービスに適用される設定が含まれています。

スケジュール設定された予約を提供するアプリケーション内のサービスごとに、個別の構成が必要です。サービス構成には、その特定のサービスにのみ適用される設定が含まれます。予約するには、アプリケーション設定とサービス設定の両方がアクティブになっている必要があります。

キャパシティ管理モジュールで定義されたキャパシティと予約のルールは、予約の初回または予約の再スケジュールのスロットを表示するときに考慮されます。詳細については、「キャパシティと予約の管理」を参照してください。

関連情報

- 予約のコンポーネント
- アポイントメント予約の設定
- での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

予約期間を選択

サービスの予約を予約またはスケジュール変更するときは、[予約を選択] ポップアップウィンドウを使用して、利用可能な予約タイムスロットを表示し、希望する日時を選択して、予約要求を送信します。

[予約を選択] ポップアップウィンドウでは、アプリケーションと選択したサービスに対して作成された構成に基づいて予約の可用性が表示されます。この構成には、次のものを含めることができます。

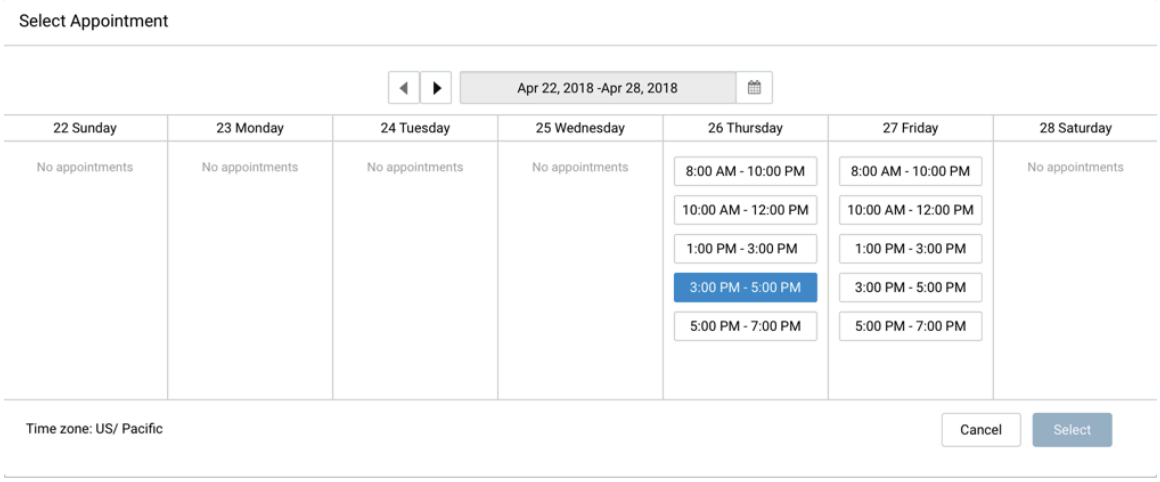
- 利用可能な予約を日次ビューまたは週次ビューのいずれで表示するかをウィンドウに表示する
- 予約期間の長さ (2 時間など)
- 予約期間の開始時間と終了時間
- 1 日に利用可能な予約の数

> **注:**
> ユーザーの時間形式に設定された構成に基づいて、予約ウィンドウには 12 時間または 24 時間のいずれかが表示されます。

自動翻訳

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

[予約を選択] ポップアップウィンドウ



ウィンドウ上部の読み取り専用フィールドには、現在選択されている曜日または週が表示されます。矢印またはウィンドウ上部のカレンダーアイコンを使用して、さまざまな日付を表示します。利用できない予約期間はグレー表示され、選択できません。

予約に使用されるタイムゾーンは、ウィンドウの下隅に表示されます。

- サービスに対して選択した場所にタイムゾーンが関連付けられている場合は、そのタイムゾーンが使用されます。
- 場所にタイムゾーンが関連付けられておらず、現在のユーザーにはタイムゾーンが関連付けられている場合は、ユーザーのタイムゾーンが使用されます。
- 場所も現在のユーザーにもタイムゾーンが関連付けられていない場合は、システムのタイムゾーンが使用されます。

関連情報

システム時間形式のカスタマイズ

顧客の予約

ディスパッチャーとエージェントは、顧客の予約を行うことができます。

始める前に

必要なロール:wm_dispatch、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

ディスパッチャーとエージェントは、作業指示書フォームの **[Book Appointment** (予約)] をクリックできます。このボタンは、作業指示書が認定された後、フォームに表示されます。

> **注:**
> 関連する作業指示書タスクが外部のグループまたはエージェントにアサインされている場合、[**Book Appointment** (予約)] 機能は作業指示書には使用できません。

手順

1. 作業指示フォームを開きます。
   [テンプレート] フィールドには、予約するサービスのテンプレートが表示されます。予約するには、サービスにアクティブなサービス構成が必要です。
2. 作業指示書ヘッダーの **[Book Appointment** (予約の実行)] をクリックして、[Select Appointment (予約の選択)] ポップアップウィンドウを表示します。

自動翻訳

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

このウィンドウには、1 日または 1 週間の利用可能な予約が表示されます。予約が利用できない場合は、別の日または週を選択します。

3. 左右の矢印またはカレンダーアイコンを使用して、希望する曜日または週を表示します。
選択した日または週の利用可能な予約タイムスロットが表示されます。
4. 目的のタイムスロットをクリックし、[選択] をクリックします。
情報メッセージ内のリンクをクリックして、予約の詳細を表示します。予約が [予約] 関連リストに追加されます。必要に応じて、このリストを表示するように作業指示書フォームを構成します。

選択した日時の予約が作成されます。作業指示書タスクの [期間開始] および [期間終了] フィールドが、選択した予約の開始時刻と終了時刻で更新されます。予定作業期間 フィールドは、選択した予定タイムスロットの期間で更新されます。

ポータルからの予約

Customer Service Portal または Consumer Service Portal からサービスの予約を行います。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_user

このタスクについて
予約すると、選択したサービスの作業指示書が作成されます。予約が確認され、作業指示書がスケジュールされると、顧客は予約の詳細が記載された確認メールを受信します。

注:
Consumer Service Portal から予約した場合、作業指示書は外部アサイン先グループのエージェントにアサインされません。

手順

1. Customer Service Portal または Consumer Service Portal にログインします。
2. クリック 要求 > 要求 ポータルヘッダーにあります。
3. 「カテゴリ」から「 サービス」を選択します。
4. サービスリストから予約が必要なサービスを選択します。
5. 必要に応じて、詳細な説明を入力します。
6. [予約] フィールドのカレンダーアイコンをクリックして、[予約を選択] ポップアップウィンドウを開きます。
このウィンドウには、日別または週別に利用可能な予約が表示されます。
7. 左右の矢印またはカレンダーアイコンを使用して、異なる曜日または週を表示します。
選択した日または週の利用可能な予約タイムスロットが表示されます。利用できない日付はグレー表示され、選択できません。空いている予約が表示されない場合は、別の日を選択してください。
8. 目的のタイムスロットをクリックし、[選択] をクリックします。

注:
ログインしているユーザーの時間形式に設定された構成に基づいて、予約ウィンドウには 12 時間または 24 時間のいずれかが表示されます。

レコードプロデューサーの [予約] フィールドには、選択した予約期間の日時が表示されます。

9. レコードプロデューサーで [送信] をクリックします。
予約要求が送信され、予約に対して作成された作業指示が表示されます。予約の詳細は、[予約] ウィジェットの作業指示書ページに表示されます。

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

自動翻訳

スケジュールされた予約に関する情報は、作業指示書の [アクティビティ] フィールドに記録されます。この情報には、選択した場所の予約日時とタイムゾーンが含まれます。

作業指示がアサインされ、技術者によって承認されると、顧客は確認メールと SMS を受信します。

既存の作業指示書から予約する

Customer Service Portal または Consumer Service Portal から既存の作業指示書の予約を行います。

始める前に

必要なロール:appointment_booking_user

このタスクについて

手順

1. ポータルヘッダーで、次をクリックします。 サポート > 作業指示.
2. 作業指示書リストから目的の作業指示書を選択します。
3. 予約ウィジェットを使用して予約をスケジュールします。

タスクの結果

アサインされた技術者が作業指示書を承認すると、顧客は予約が確認されたことを知らせる SMS およびメール通知を受け取ります。

での作業指示の予約 **CSM** エージェントワークスペース

関連する作業指示書の予約を行い、お客様の問題に対処するためにエージェントを派遣します。

始める前に

必要なロール:wm_qualifier と sn_customerservice_agent、または wm_qualifier と sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. リストアイコン ( ) をクリックします。
2. [**Work Orders** (作業指示)] > **[Created by me** (自分が作成)] に移動します。
3. 予約する作業指示書を選択します。
4. 予約するには:
   a. [予約] をクリックします。
   b. [予定をスケジュール] ダイアログ ボックスで、利用可能な予定タイム スロットを表示し、目的の日時を選択します。
   c. [スケジュール] をクリックします。
   アプリケーションは、作業指示書の予約を行います。

関連情報

- での作業指示の予約の再スケジュール CSM エージェントワークスペース
- での作業指示の予約のキャンセル CSM エージェントワークスペース

自動翻訳

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

顧客の予約を再スケジュールする

ディスパッチャーとエージェントは、再スケジュールされたタイムスロットに基づいて、顧客の問題に対処するためにエージェントを派遣するために、顧客の予約を再スケジュールできます。

始める前に

必要なロール:wm_dispatch、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

ディスパッチャーまたはエージェントは、作業指示書から顧客の予約を再スケジュールできます。

> **注:**
> 現在の時刻がサービス構成で指定された再スケジュール/キャンセル期間内である場合、予約を再スケジュールすることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書フォームを開きます。
3. [予約を再スケジュール] をクリックして、[予約を選択] ポップアップウィンドウを開きます。
   [予約を選択] ポップアップウィンドウには、現在の予約の選択された日時が表示されます。
4. 別の曜日と予定の時間帯を選択し、[選択] をクリックします。
   予約の日時が更新されます。情報メッセージ内のリンクをクリックして、予約の詳細を表示します。

   予約を再スケジュールすると、顧客への予約再スケジュールメールがトリガーされます。

ポータルからの予約の再スケジュール

Customer Service Portal または Consumer Service Portal からサービス予約を再スケジュールします。

始める前に

必要なロール：

このタスクについて

スケジュールされた予約の詳細が作業指示書フォームに表示されます。今後の予約のリストから予約を選択するか、作業指示書に直接移動して、予約情報にアクセスします。

> **注:**
> 現在の時刻がサービス構成で指定された再スケジュール/キャンセル期間内である場合、予約を再スケジュールすることはできません。

手順

1. ポータルヘッダーで、次をクリックします。 サポート > 予約 をクリックして、[予約リスト] ページを表示します。
2. [予定] をクリックして、今後の予約のリストを表示します。
3. 再スケジュールする予約を選択します。
   これにより、選択した予定の作業指示書が開きます。
4. [予約] フィールドをクリックして、[予約を選択] ポップアップウィンドウを開きます。
   [予約を選択] ポップアップウィンドウには、現在の予約の日または週が表示され、選択したタイムスロットが強調表示されます。

自動翻訳

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

5. 別の曜日と予定の時間帯を選択し、[選択] をクリックします。
[予定] フィールドに新しい日時が表示されます。

再スケジュールされた予約に関する情報は、作業指示書の [アクティビティ] フィールドに記録されます。この情報には、元の予約期間、再スケジュールされた予約期間、および変更を行ったユーザーが含まれます。

ユーザーは、予約が再スケジュールされたことを示す確認メールを受信します。

タスクの結果
顧客は、予約が再スケジュールされたことを通知する SMS およびメール通知を受信します。

での作業指示の予約の再スケジュール **CSM** エージェントワークスペース

関連する作業指示書の予約を再スケジュールし、再スケジュールされたタイムスロットに基づいて顧客の問題に対処するためにエージェントを派遣します。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier と sn_customerservice_agent、または wm_qualifier と sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. 「リスト」アイコン (「 

2. [**Work Orders** (作業指示)] > **[Created by me** (自分が作成)] に移動します。
3. 予約を再スケジュールする作業指示書を選択します。
4. 予約を再スケジュールするには:
   a. [予約の再スケジュール] をクリックします。
   b. [予定の再スケジュール] ダイアログ ボックスで、利用可能な予約タイム スロットを表示し、目的の日時を選択します。
   c. 「 再スケジュール」をクリックします。
   アプリケーションは、作業指示書の予約を再スケジュールします。

顧客の予約をキャンセルする

ディスパッチャーとエージェントは、顧客の予約をキャンセルできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatch、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて
ディスパッチャーまたはエージェントは、作業指示書から顧客の予約をキャンセルできます。スケジュールされた予約の詳細が作業指示書フォームに表示されます。

> **注:**
> 現在の時刻がサービス構成で指定された再スケジュール/キャンセル期間内である場合、予約を再スケジュールすることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書フォームを開きます。

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

自動翻訳

3. [予約をキャンセル] をクリックします。

> **注:**
> 必要に応じて、作業指示書フォームを構成し、[**Cancel Appointment** (予約のキャンセル)] ボタンを追加します。

タスクの結果
顧客は、スケジュールされた予約がキャンセルされたことを通知する SMS およびメール通知を受信します。

ポータルから予約をキャンセルする

Customer Service Portal または Consumer Service Portal のいずれかからサービス予約をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：

このタスクについて
現在の時刻がサービス設定で指定されたキャンセル期間内である場合、予約をキャンセルすることはできません。このキャンセル期間内にある場合、作業指示書の [Appointment (予約)] フィールドに [**Cancel** (キャンセル)] ボタンは表示されません。

> **注:**
> 予約をキャンセルすると、関連する作業指示書と作業指示書タスクもキャンセルされます。

手順

1. ポータルヘッダーで、次をクリックします。 サポート > 予約 をクリックして、[予約リスト] ページを表示します。
2. [予定] をクリックして、今後の予約のリストを表示します。
3. 再スケジュールする予約を選択します。
   これにより、選択した予定の作業指示書が開きます。
4. [予定] フィールドの下にある [キャンセル] をクリックします。
   予約と関連する作業指示書がキャンセルされることを示す警告が表示されます。
5. [続行] をクリックして、作業指示書をキャンセルします。
   予約と作業指示書がキャンセルされます。**[Appointment** (予約)] フィールドは作業指示書フォームに表示されなくなり、顧客はキャンセルに関する確認メールを受信します。

   キャンセルされた予約に関する情報は、作業指示書の [活動] フィールドに表示されます。この情報には、元の予約期間、予約キャンセルメッセージ、および変更を加えたユーザーが含まれます。

での作業指示の予約のキャンセル **CSM** エージェントワークスペース

作業指示書から顧客の予約をキャンセルします。予約をキャンセルすると、関連する作業指示がキャンセルされます。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier と sn_customerservice_agent、または wm_qualifier と sn_customerservice.consumer_agent

> **注:**
> 必要に応じて、[予約のキャンセル] UI アクション構成を有効にして、[予約のキャンセル] ボタンを追加します。

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

自動翻訳

手順

1. リストアイコン () をクリックします。
2. [**Work Orders** (作業指示)] > **[Created by by me** (自分が作成)] に移動します。
3. 予約をキャンセルする作業指示書を選択します。
4. [予約をキャンセル] をクリックします。
   アプリケーションは、予約と関連する作業指示をキャンセルします。

ポータルで作業指示と予約の詳細を表示する

Customer Service Portal または Consumer Service Portal で現在のユーザーの予約のリストを表示し、予約を選択して作業指示書の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_user

手順

1. ポータルヘッダーで、次をクリックします。 サポート > 予約 をクリックして、[予約リスト] ページを表示します。
2. [予定] をクリックして、今後の予約のリストを表示します。
3. 今後の予約をクリックすると、関連する作業指示の詳細が表示されます。
   必要に応じて、[予約] フィールドを使用して予約を再スケジュールまたはキャンセルします。

作業指示タスクのスケジュール設定とエージェントへのディスパッチ

タスクを処理するエージェントを派遣する。

以下のことを行うことができます。

- エージェントへのタスクのアサイン
- ディスパッチマップを使用してエージェントとタスクのステータスを監視する
- エージェントにタスクをディスパッチする

関連情報

スケジューリング方法の設定

作業指示書タスクのディスパッチ

作業指示書に関連付けられたすべての作業指示書タスクが認定されると、作業指示書タスクをディスパッチできます。タスクフォーム、タスクマップ、またはディスパッチャワークスペースのいずれかからディスパッチできます。

関連するすべての作業指示書タスクが認定されると、親作業指示書のステータスが [Qualified (認定済み)] に変わります。すでに 部品を調達し 、 転送注文ラインを作成している場合は、エージェントへの作業指示タスクのディスパッチを開始する準備ができています。

wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin のロールを持つユーザーは、作業指示タスクをディスパッチできます。

次の場所から認定済み作業エージェントに作業指示タスクをディスパッチできます。

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

自動翻訳

- ディスパッチキュー:タスクレコードからエージェントにタスクをディスパッチします。
- タスクマップ:Google マップと位置情報管理を使用して、タスクをエージェントにディスパッチします。
- ディスパッチャワークスペース:ドラッグアンドドロップ機能と自動アサイン機能を使用して、エージェントにタスクをディスパッチします。

注:
動的スケジューリングが有効になっている場合、ディスパッチャーは、時間が重複している複数の作業指示タスクに対してエージェントを手動で二重予約できます。`work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling` システムプロパティを使用して二重予約を有効にすることができます。

作業指示書タスクをディスパッチキューからディスパッチする

ディスパッチキューから作業指示タスクをディスパッチします。キューからタスクを再アサインすることもできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. エージェントまたはクルーにタスクをアサインします。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
作業指示タスクは、選択したエージェントまたはクルーにアサインされます。

エージェントがタスクを却下した場合、作業指示タスクの [Task Rejections (タスク却下)] 関連リストでタスク却下の詳細を表示できます。エージェントが特定の期間内に受け入れない場合、作業指示タスクは自動的に却下されます。別の利用可能なエージェントにタスクを再アサインすることができます。

タスクマップから作業指示タスクをディスパッチする

タスクマップから作業指示タスクをディスパッチします。マップからタスクを再アサインすることもできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin

このタスクについて
タスクを緊急にディスパッチする必要がある場合、または代替エージェントにタスクを再アサインする場合は、ディスパッチマップを使用できます。タスクには、緯度と経度が定義された場所が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. ディスパッチまたは再アサインする作業指示書タスクを開きます。
3. [**View Task on Map**] をクリックします。

自動翻訳

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

このボタンは、緯度と経度が定義された場所がタスクに含まれている場合にのみ使用できます。マップには、タスクの黒いスポットが付いた赤色のタスクアイコンが表示され、近くにあるすべてのエージェントのアイコンが表示されます。

4. エージェントにフィルターを適用するには、次の手順を実行します。

   a. [フィルターの表示] をクリックします。

   b. マップに表示するエージェントのスキルレベルを選択します。
   スキルに使用できるフィルターは次のとおりです。
      - 必要なすべてのスキルに一致
      - 必要ないくつかのスキルに一致
      - どのスキルにも一致しない

   c. [フィルターの適用] をクリックします。

   リストには、スキル選択に一致するマップ上のエージェントが表示されます。

5. エージェントアイコンをクリックすると、エージェントの名前、スキル、およびスケジュールが表示されます。
6. エージェントの名前の横にあるアイコンをクリックして、そのエージェントにタスクをアサインします。

単一タスクをアサイン

タスクの結果
タスクがエージェントのスケジュール内に収まる場合、タスクはエージェントにアサインされ、確認メッセージが表示されます。

エージェントのスケジュールがタスクに対応できない場合は、エラーメッセージが表示され、別のエージェントを選択できます。

作業指示書タスクを自動ディスパッチする

必要なスキルを持ち、タスクに対応できるスケジュールを持つ近くのエージェントにタスクを自動的にマッチングします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin

このタスクについて
自動ディスパッチでは、タスクをアサインする前に、エージェントのディスパッチグループ、アサイン先グループ、場所、またはスキルが評価されます。テリトリー計画機能が有効になっている場合、自動ディスパッチは、エージェントまたはクルーにタスクをアサインする前に、選択したテリトリーに基づいて選択するディスパッチグループのリストを識別します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. タスクを開きます。
3. タスクをクルーにアサインする必要がある場合は、[クルーが必要] チェックボックスがまだオンになっていない場合、オンにします。
4. テリトリー計画が有効になっている場合は フィールドサービス 、次の手順を実行します。

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

自動翻訳

a. テリトリーを選択します。
最も一致したテリトリーのリストは、作業指示タスクの場所に基づいてフィルタリングされます。

b. ディスパッチグループを選択します。
リストには、選択したテリトリに関連付けられているディスパッチグループが表示されます。

5. [**Auto-Dispatch**](自動ディスパッチ)をクリックします。

タスクの結果
システムは、タスクの場所の近くにいるエージェントまたはクルーに作業指示タスクをアサインします。近接度は、半径除外タスク フィルターまたは 半径除外 タスク フィルターのいずれかに基づいて測定されます。

システムが適切なエージェントを見つけられない場合は、失敗メッセージが表示されます。タスクは「ディスパッチ待ち」ステータスのままです。

エージェントが特定の期間内に受け入れない場合、作業指示タスクは自動的に却下されます。ディスパッチャーは、他の対応可能なエージェントにタスクを再アサインできます。

作業指示タスクから追加情報を要求する

作業指示タスクをディスパッチするのに十分な情報がタスクレコードにない場合は、修飾子に詳細を要求します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチキュー.
2. [Pending Dispatch (ディスパッチ待ち)] ステータスの作業指示タスクを開きます。
3. **[Work Notes** (作業メモ)] フィールドに、作業指示タスクを返す理由を入力します。
4. [追加情報の要求] をクリックします。

タスクの結果
作業指示タスクが [Draft (ドラフト)] ステータスに移行します。

作業指示が [認定待ち] ステータスに移行します。フィールドサービス管理 (FSM)が自動認定用に設定されている場合、作業指示書のステータスは **[Qualified** (認定済み)] のままになります。

フィールドサービスエージェント管理

フィールドサービスマネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントのスキル、スケジュール、および作業指示タスクを表示および管理できます。

- フィールドサービス > マネージャー モジュールは、wm_manager ロールを持つユーザーに次の機能を提供します。

モジュール	説明
自分のチーム	マネージャーのアサイン先グループのエージェントのリストを表示します。

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

自動翻訳

モジュール	説明
スキルの管理	マネージャーのアサイン先グループ内の現在のスキルとエージェントのリストを提供します。マネージャーは、スキルの作成または編集、エージェントへのスキルのアサイン、特定のスキルを持つエージェントの表示を行うことができます。 **注:** Customer Service Management アプリケーションでは、sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーは、スキルの管理モジュールにアクセスすることもできます。
作業指示タスク	オープンでマネージャーのエージェントとグループにアサインされている作業指示書タスクを一覧表示します。
最近の作業指示タスク	過去 30 日以内にマネージャーのエージェントとグループに対して作成された作業指示タスクを一覧表示します。このリストには、オープンおよびクローズ済みの作業指示タスクが含まれます。
タイムシート - 承認待ち	マネージャーのアサイン先グループ内のエージェントのうち、マネージャーの承認が必要なエージェントのタイムシートを一覧表示します。

エージェントカレンダーの使用

エージェントカレンダーユーザーロールを持つユーザーは、自分のカレンダーにイベントを追加し、カレンダーを設定してさまざまな種類のイベントを表示または非表示にすることができます。

関連情報

- エージェントカレンダーの構成
- エージェントカレンダーの管理

エージェントカレンダーへのイベントの追加

Agent Schedule ユーザーロールを持つユーザーは、自分のパーソナルカレンダーにイベントを追加できます。

始める前に

必要なロール：agent_schedule_user

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > 自分のスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール
2. タイムスロットをダブルクリックするか、カレンダー上のタイムスロットをクリックしてドラッグし、新しいイベントフォームを開きます。
3. 必要に応じて、新しいイベントフォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

新規イベントフォームのフィールドと説明

フィールド	説明
名前	イベントの名前
タイプ	イベントのタイプ： ○ 休暇 ○ 予約 ○ 会議 ○ 電話 ○ 除外済み ○ オンコール ○ 休暇：承認 ○ 休暇 - 却下
表示方法：	このイベントを次のいずれかとしてエージェントのパーソナルカレンダーに表示します。 ○ 多忙 ○ 空き ○ 暫定 ○ オンコール [多忙] を選択すると、自動アサインおよびケースアサインワークベンチのエージェント可用性計算から時間ブロックが除外されます。
時期	パーソナルイベントの開始日時。
宛先	パーソナルイベントの終了日時。
終日	イベントが終日続く場合は、このチェックボックスをオンにします。
タイムゾーン	[読み込み専用] エージェントが自分のユーザープロファイルで特定のタイムゾーンを選択した場合は、そのタイムゾーンがここに表示され、このイベントのタイムゾーンとして使用されます。ユーザープロファイルの [タイムゾーン] フィールドを後から変更しても、このイベントのタイムゾーンの指定は変更されません。
周期	頻度を選択して繰り返しイベントを作成します。選択に応じて、頻度情報を完了するために他のフィールドが必要になります。 ○ 繰り返さない ○ 日次 ○ 毎週平日 (月～金) ○ 毎週末 (土、日) ○ 毎週月、水、金 ○ 毎週火、木 ○ 週次

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 月次 ○ 年次
繰り返し間隔	繰り返し発生するイベントの頻度を入力します。
繰り返し：	週次イベントでは、曜日を選択します。
月次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。これらの選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ○ 日付 ○ 曜日 ○ 月の最終日 ○ 月の最後の週
年次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。 ○ 日付：この選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ○ 浮動：この選択肢では、[浮動週]、[浮動日]、[浮動月] フィールドを入力します。
繰り返し期限：	繰り返しイベントの終了日を選択します。
浮動週	浮動年次繰り返しイベントでは、週を選択します。
浮動日	浮動年次繰り返しイベントでは、日付を選択します。
浮動月	浮動年次繰り返しイベントでは、月を選択します。

4. [送信] をクリックします。
新しいイベントは、エージェントカレンダーおよびエージェントパーソナルスケジュールフォームの [スケジュールエントリー] 関連リストに表示されます。

エージェントカレンダーでイベントを移動

Agent Schedule ユーザーロールを持つユーザーは、自分のパーソナルカレンダーでイベントを移動できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

自動翻訳

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

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > 自分のスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール
2. イベントを移動するには、次のいずれかの方法を使用します。

オプション	説明
イベントをクリックして新しい日または時間にドラッグする	イベントレコードの [タイミング] および [宛先] フィールドが、新しい情報で更新されます。
イベントをダブルクリックしてイベントレコードを開く	[タイミング] および [宛先] フィールドで日付と時刻の情報を変更し、[送信] をクリックします。イベントがカレンダーの新しい場所に表示されます。

エージェントカレンダーのイベントタイプを表示または非表示にする

Agent Schedule ユーザーロールを持つユーザーは、自分のカレンダーをカスタマイズしたり、さまざまな種類のイベントを表示または非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > 自分のスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール
2. カレンダーヘッダーの構成アイコンをクリックして、[スケジュール設定] メニューを表示します。
3. さまざまなタイプのイベントのスイッチを有効または無効にします。
   スイッチが右に移動し、緑色の背景で表示されると、オプションが有効になります。
4. 設定アイコンをもう一度クリックして、[スケジュール設定] メニューを非表示にします。
   カレンダーに、有効になったタスクタイプが表示されます。

エージェントカレンダーの管理

カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、エージェントカレンダーを使用して、作業スケジュールとアサインを確認したり、会議や予約などの個人イベントを追加したりすることができます。

エージェントカレンダーは、さまざまな作業スケジュールやシフトを管理するためのツールを提供し、エージェントと技術者を特定の期間のシフトにアサインします。カレンダーは柔軟性を備えており、修正または変更される作業スケジュールや、週、月、またはその他のパターンでローテーションされるシフトに適応できます。エージェントカレンダー管理者は、カレンダーユーザーごとのスケジュール構成や、カレンダーに表示するタスクのタイプを含む、カレンダー構成を作成します。

エージェントカレンダーに格納されているスケジュール情報は、他の ServiceNow アプリケーションや機能 (アサインワークベンチ、セントラルディスパッチ、自動アサインなど) によって使用されます。アサインワークベンチは、事前定義された基準を評価し、ケースのアサインにエージェントを推奨するときに、予定されている作業スケジュールと個人の休暇に基づいて、利用可能なエージェントを使用します。サービスマネジメントのコアアプリケーション (フィールドサービス管理 (FSM) や

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

自動翻訳

Facilities Service Management など) の自動アサインは、タスクをアサインする前にエージェント作業スケジュールを評価します。

エージェントカレンダー管理者は、アプリケーションナビゲーターの Agent Schedule メニューにアクセスできます。このメニューには、次のモジュールが含まれています。

- イベント構成：エージェントカレンダーに表示されるイベントまたはタスクのタイプごとに構成を作成します。
- 作業スケジュール：カレンダーユーザーごとに 1 つ以上の作業スケジュールを作成します。
- エージェントパーソナルイベント：各エージェントのパーソナルスケジュールを作成し、それらのスケジュールにイベントを追加します。
- スケジュール：スケジュールを作成または変更します。詳細については、「スケジュール」を参照してください。

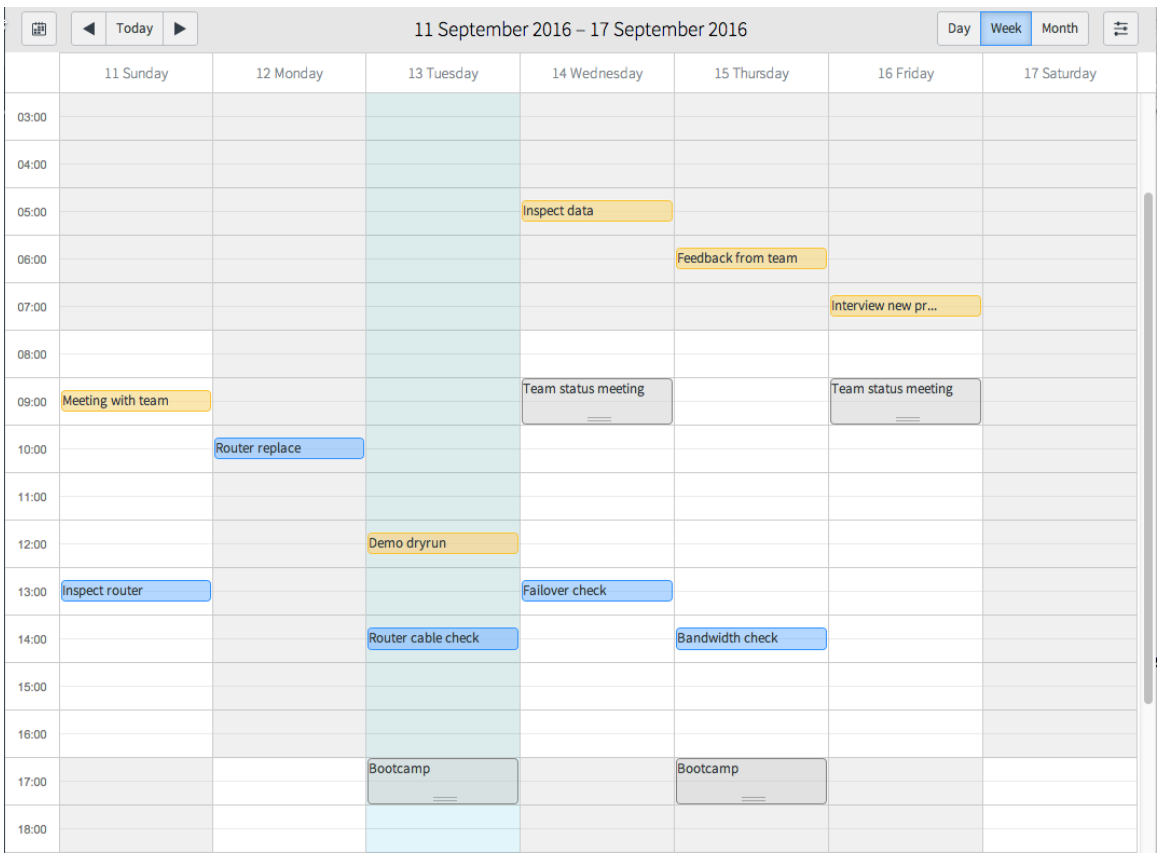
カレンダーの表示

agent_schedule_user ロールを持つカスタマーサービスエージェントおよびフィールドサービス技術者は、次の方法でパーソナルカレンダーにアクセスできます。

- カスタマーサービス > 自分のスケジュール
- フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール

注:
エージェントカレンダーは、モバイルアプリケーションとモバイル Web でサポートされています。

エージェントカレンダー



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

カレンダーは、1 日、1 週間、または 1 か月を表示できます。カレンダーヘッダーのボタンを使用すると、ビューを切り替えたり、時間を前後に移動したりすることができます。エージェントのスケジュールされた作業時間はグレイで強調表示され、現在日は青で強調表示されます。エージェントカレンダーには、エージェントにアサインされた作業またはタスク、およびパーソナルイベントが表示されます。イベントの各タイプは、異なる色を使用してカレンダーに表示されます。

エージェントは、特定のタイムスロットをダブルクリックして [新しいイベント] ポップアップウィンドウに詳細を入力するか、クリックしてドラッグすることで、カレンダーにイベントを追加できます。エージェントは、ドラッグアンドドロップでイベントを移動することもできます。イベントをクリックするとイベントの詳細を示すポップアップが表示され、イベントをダブルクリックするとイベントレコードが開きます。

プラグイン

Agent Schedule プラグイン (com.snc.agent_schedule) は、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインおよびフィールドサービス管理 (FSM) プラグインの一部として有効になっています。

テーブル

Agent Schedule プラグインによって、次のテーブルが追加されます。

Agent Schedule プラグインとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
エージェント作業スケジュール [agent_work_schedule]	スケジュールの日付範囲やスケジュールタイプなど、エージェントごとに 1 つ以上の作業スケジュールを格納します。
エージェントパーソナルスケジュール [agent_events]	トレーニング、個人の休暇、会議など、各エージェントのパーソナルカレンダーイベントを格納します。
イベント設定 [agent_schedule_task_config]	ケースタスクや作業指示書タスクなど、エージェントカレンダーに表示されるタスクのタイプごとに構成を格納します。
Agent Schedule ユーザー設定 [agent_schedule_user_pref]	カレンダーのエージェントのパーソナライズされたデータを格納します。agent_schedule_user ロールを持つユーザーがパーソナルカレンダーにアクセスすると、ユーザー構成が自動的に作成されます。
Agent Schedule リレーションシップ [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	エージェント構成とイベント構成のリレーションシップを格納します。イベント構成で選択されたタスクテーブルへのユーザーの読み取りアクセス権に基づいて、リレーションシップエントリーが自動的に作成されます。
Agent Schedule 定義テーマ [agent_schedule_definition_theme]	エージェントカレンダーにさまざまなタイプのタスクを表示するために使用する色を格納します。

ユーザーロール

Agent Schedule (com.snc.agent_schedule) プラグインには、次のユーザーロールが含まれています。

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

自動翻訳

Agent Schedule プラグインに含まれるロール

ロール	説明
Agent Schedule 管理者 [agent_schedule_admin]	エージェントカレンダー構成を設定します。次のロールを含めます。 • agent_schedule_user • schedule_admin
Agent Schedule ユーザー [agent_schedule_user]	カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者がパーソナルカレンダーにアクセスして更新できるようにします。

関連情報

スケジュールの作成と使用

エージェントカレンダーの構成

エージェントが予定された作業時間前に出張を開始できるようにする

エージェントが予定された作業時間より前に出張を開始できるようにすることで、柔軟な作業タイプをサポートします。たとえば、フルタイムの従業員ではなく、契約社員またはオンデマンド社員の勤務時間外の移動時間を追加することができます。

始める前に

管理者は、スクリプトを実行して、すべてのユーザーの作業時間外の移動時間を追加できます。

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - ディスパッチャーの場合は、 ディスパッチ > 自分のエージェント.
   - マネージャーの場合は、 マネージャー > 自分のチーム.
3. ユーザープロファイルを選択します。
4. ユーザーレコードを追加または更新するには、次のいずれかを実行します。

5. すべてのユーザーの作業時間として移動時間を追加するには、次の手順を実行します。

   a. 移動先 システム定義 > スクリプト - バックグラウンド

   b. [スクリプトを実行] ウィンドウで、すべてのユーザーの作業時間として移動時間を含めるスクリプトを追加します。

自動翻訳

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

移動時間をユーザーの作業時間として含めるオプション

オプション	説明
すべてのユーザーの作業時間として移動時間を追加	**i.** このスクリプトを追加します。 `createWorkParamsForAllAgents("yes");` `function createWorkParamsForAllAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("sys_user_has_role"); gr.addEncodedQuery("role=26c324ba1b32200096f9fbcd2c0713c2"); // fetching users having wm_agent role gr.query(); gs.info("total work agents found: "+gr.getRowCount()); var agentWorkParameter = {};`  `while (gr.next()) { var userId = gr.getValue("user"); if (!agentWorkParameter[userId]) { var wp = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration"); wp.initialize(); wp.setValue("user",userId);`  `wp.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours); // setting default value for travel_outside_of_work_hours wp.insert(); agentWorkParameter[userId] = true; } } }` **ii.** [スクリプトを実行] をクリックします。

すべてのユーザーの移動時間を作業時間として更新	**i.** このスクリプトを追加します。
	`updateWorkParamsForAgents("yes"); // param1: default travel outside work hours value`
	
	`function updateWorkParamsForAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration"); gr.query();`

自動翻訳

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

オプション	説明

	gs.info("total agent work parameters found: "+gr.getRowCount());
	var updateCount = 0;
	
	while (gr.next()) {
	var canTravelOutside = gr.getValue("travel_outside_of_work_hours");
	if (canTravelOutside != travelOutsideWorkHours) {
	
	gr.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours);
	if (gr.update())
	updateCount ++;
	}
	}
	gs.info("total agent work parameters updated: "+updateCount);
	}
	
	ii. [スクリプトを実行] をクリックします。

人員

Workforce は、マネージャーがエージェントのスケジュールを表示し、個人イベントを作成し、マップ上にタスクを表示できるようにする構成可能なアプリケーションです。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースには、人員、チームカレンダー、マネージャーマップ、およびエージェント場所履歴マップの一元化された場所が含まれています。次の表に、Workforce でのマネージャーのタスクの概要を示します。

注:
Workforce へのフルアクセス権を取得するには、「wm_manager」ロールを保持し、「wm_work」アサイン先グループをアクティブに管理する必要があります。これらのロールがないと、エージェントの詳細の表示、イベントとワークフローの管理などの重要な機能にアクセスできません。

チームカレンダーの使用

フィールドサービスマネージャーは、チームカレンダーを使用して、アサイン先グループ内のエージェントのリストと、エージェントにアサインされている作業指示書タスクとイベントを表示できます。

カレンダーには、日別、稼働日別、または週別に情報が表示されます。週次ビューでは、現在の日付が青色で強調表示されます。カレンダーヘッダーのボタンを使用すると、アサイン先グループの検索、ビューの切り替え、時間の前後移動ができます。カレンダーアイコンを使用して特定の日付または日付範囲を選択するか、[今日] をクリックして現在の日付を選択します。

チームカレンダーには、選択したグループ内のエージェントが一覧表示され、各エージェントにアサインされた作業指示書タスクが表示されます。また、ケースタスク、予約、個人の休暇などの他のイベントも表示されます。

マネージャーは、設定をカスタマイズして、デフォルトのグループとデフォルトの開始ビューを設定できます。右側のパネルでは、マネージャーは次のこともできます。

自動翻訳

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

- 選択したタスクまたはリソースの詳細の概要を表示する
- リソースフィルターを使用して特定のエージェントまたはスキルを表示する
- トグルを使用して、カレンダーに表示されるイベントをカスタマイズします
- イベントの作成

Workforce へのフルアクセス権を得るには、マネージャーは「wm_manager」ロールを保持し、「wm_work」アサイン先グループをアクティブに管理する必要があります。これらのロールがないと、マネージャーはエージェントの詳細の表示や、イベントとワークフローの管理などの重要な機能にアクセスできません。

管理者は、次の場所に移動して、チームカレンダーに表示されるイベントを設定できます。 すべて > エージェントスケジュール > イベント設定

注:
Workforce Optimization がインストールされてアクティブ化されている場合、イベントは表示専用です。Workforce Optimization の Manager Workspace を使用して、イベントを作成および編集します。

チームカレンダーでのエージェントとエージェントグループの管理

エージェントイベントを表示し、アサイン先グループにエージェントのイベントを追加し、チームカレンダーを使用してエージェントとエージェントグループを検索します。エージェントのスキルを追加または編集したり、作業指示タスクをスケジュールしたり、表示または再アサインしたりすることもできます。

Workforce へのフルアクセス権を得るには、マネージャーは「wm_manager」ロールを保持し、「wm_work」アサイン先グループをアクティブに管理する必要があります。これらのロールがないと、マネージャーはエージェントの詳細の表示や、イベントとワークフローの管理などの重要な機能にアクセスできません。

エージェントプロファイルの表示

エージェントプロファイルには、エージェントの個人情報に加えて、作業ステータス、スケジュール、場所、およびタイムゾーンが表示されます。チームカレンダーからエージェントのプロファイルを表示します。プロファイルプレビューからエージェントとのチャットセッションを開始することもできます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

このタスクについて
エージェントは、エージェントに構成されたグループの可視性に基づいて、所属していないグループ内のエージェントのプロファイル情報を表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
2. [ビューコントロール] リストから [スケジュール] を選択します。
3. エージェントのプロファイルをプレビューするには、エージェントリストの情報アイコンをクリックします。
   ポップオーバーパネルにエージェント情報が表示されます。
4. エージェントの完全なプロファイルを表示または編集するには、オーバーフローアクションアイコンをクリックしてレコードを開くか、エージェントの名前をクリックします。

自動翻訳

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

a. フォームで、必要に応じてエージェント情報を編集または追加します。

エージェントプロファイルフォーム

フィールド	説明
名	エージェントの名。
姓	エージェントの姓。
作業エージェントのステータス	エージェントが作業指示タスクを更新したときのエージェントの作業ステータス。
スケジュール遵守	作業指示タスクを実行するための予定スケジュールに対するエージェントの実際のスケジュール。
メール	エージェントのメールアドレス。
自宅電話	エージェントの自宅電話番号。
携帯	エージェントの携帯電話番号。
電話 (勤務先)	エージェントの勤務先電話番号。
写真	エージェントの写真。写真をアップロードするには、[クリックして追加...] をクリックし、写真を選択して **[OK]** をクリックします。
ロケーション	エージェントが配置されている物理的な住所。
タイムゾーン	エージェントが所在するタイムゾーン。

b. **[Update** (更新)] をクリックします。

エージェントのプロファイルの更新

アサイン先グループ内のエージェントのシフト、スキル、スケジュール、作業パラメーター、および作業指示書タスクを更新します。

始める前に

Workforce へのフルアクセス権を取得するには、「wm_manager」ロールを保持し、「wm_work」アサイン先グループをアクティブに管理する必要があります。これらのロールがないと、エージェントの詳細の表示などの重要な機能にアクセスできません。

必要なロール:wm_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.

2. [ビューコントロール] リストから [スケジュール] を選択します。

3. エージェント名を選択します。
エージェントプロファイルのプレビューが表示されます。

4. エージェントのスキルを追加または編集するには:

a. 「 ユーザー・プロファイルの表示」をクリックします。

b. [スキル] 関連リストで、エージェントの新しいスキルを追加するか、既存のスキルを編集します。

自動翻訳

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

宛先	操作
新しいスキルを追加する	i. **[New** (新規)] をクリックします。 ii. [名前] フィールドにスキル名を入力します。 iii. [説明] フィールドに、スキルの説明を入力します。 iv. **[Submit** (送信)] をクリックします。
既存のスキルを編集する	i. [編集] をクリックします。 ii. [利用可能] から [選択済み] 列にスキルを追加します。 iii. **[Save** (保存)] をクリックします。

選択したスキルがユーザープロファイルの スキル リストに追加されます。

5. エージェントのスケジュールを表示または変更するには、以下を実行します。

   a. [**Agent Schedules]** 関連リストで、次のいずれかの操作を行います。
   - エージェントのスケジュールを表示するには、スケジュールレコードを選択します。
   - エージェントの新しいスケジュールを追加するには、[新規] をクリックします。
   - エージェント作業スケジュールフォームで、必要に応じてフィールドに入力します。

フィールド	説明
開始日	エージェント作業スケジュールの開始日。
終了日	エージェント作業スケジュールの終了日。
ユーザー	エージェントの名前。
作業スケジュール	作業スケジュールの名前。
タイプ	スケジュールのタイプ。

6. 作業パラメーターを追加するには:

   a. [作業パラメーター] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   b. [作業パラメーター] フォームで、必要に応じてフィールドに入力します。

フィールド	説明
ユーザー	エージェントの名前。
距離単位	[マイル または キロメートル] を選択します。
作業時間外の移動	「 はい 」または 「いいえ」を選択します。
最大移動半径	選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。
最大部品検索半径	選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。デフォルト値は 50 マイルです。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: Agent アプリケーションのストックルームマップ画面 Now Mobile には、距離がキロメートル単位で表示されます。

最大移動半径は、ディスパッチャワークスペース、作業指示書フォーム、または動的スケジューリングで作業指示書タスクをアサインするためのエージェントの作業半径と見なされます。アサインされたタスクが、タスクの場所とエージェントの場所の間の半径外にある場合は、警告メッセージが表示されます。

7. **[Submit** (送信)] をクリックします。

チームカレンダーでのデフォルトのエージェントグループの構成

チームカレンダーでエージェントグループに簡単にアクセスできるように、エージェントグループをデフォルトとして設定します。

始める前に

Workforce へのフルアクセス権を取得するには、「wm_manager」ロールを保持し、「wm_work」アサイン先グループをアクティブに管理する必要があります。これらのロールがないと、エージェントの詳細の表示、イベントとワークフローの管理などの重要な機能にアクセスできません。

必要なロール:wm_manager

このタスクについて

チームカレンダーにログインするたびに、デフォルトのエージェントグループのエージェントが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
2. [ビューコントロール] リストから [スケジュール] を選択します。
3. [デフォルトグループ]リストで、デフォルトとして設定するグループを選択し、設定アイコン( )を再度クリックします。
   チームカレンダーにログインするたびに、デフォルトのエージェントグループのエージェントが表示されます。

   注:
   デフォルトのエージェントグループがアサイン先グループから削除された場合、エージェントリストには、リストの最初のグループのユーザーがアルファベット順に表示されます。

パーソナルイベントを作成する

マネージャーが Workforce を使用して、エージェントの休暇、エージェントの予約、会議などのイベントを作成できるようにします。

始める前に

Workforce へのフルアクセス権を取得するには、「wm_manager」ロールを保持し、「wm_work」アサイン先グループをアクティブに管理する必要があります。これらのロールがないと、エージェントの詳細の表示やイベントの管理などの重要な機能にアクセスできません。

必要なロール:wm_manager

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
2. 右側のパネルの **[Event Management**] アイコンをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。
   Workforce Optimization がインストールされてアクティブ化されている場合、[個人イベントを作成中] オプションは表示されません。

マネージャーマップの使用

マネージャーマップには、エージェント情報とエージェントにアサインされたタスクが表示されます。フィールドサービスマネージャーは、アサイン先グループのエージェントに関する情報と、担当エリア内のすべてのタスクのステータスを検索および表示できます。

マネージャーマップにアクセスするには、チームカレンダーのビューコントロールリストから [マップ] を選択します。Workforce へのフルアクセス権を得るには、マネージャーは「wm_manager」ロールを保持し、「wm_work」アサイン先グループをアクティブに管理する必要があります。これらのロールがないと、マネージャーはエージェントの詳細の表示などの重要な機能にアクセスできません。

マップでは、アイコンを使用して以下を表示します。

- タスクステータス
- エージェントステータス
- リソースの場所
- エージェントの自宅の場所
- アサイン先グループの場所
- タスクの場所

マネージャーマップの凡例

アイコン	説明
	エージェントの場所。
	エージェントは自宅の場所にいる。
	複数のエージェントがこの場所にいます。

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

自動翻訳

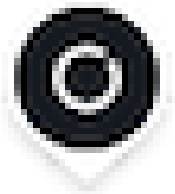
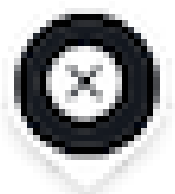
マネージャーマップの凡例 (続く)

アイコン	説明
	タスクが承認、アサイン、またはスケジュールされます。
	この場所で複数のタスクが承認、アサイン、またはスケジュールされています。
	優先度 1 のタスクが承認、アサイン、またはスケジュールされています。
	エージェントのルートを表示しているときに表示される、割り当てられた作業指示タスク。この数字は、タスクが完了する順序を示します。
	タスクのステータスが [Pending Dispatch (ディスパッチ待ち)] または [Draft (ドラフト)] です。
	複数のタスクがディスパッチ待ちまたはドラフトステータスになっています。
	優先度 1 のタスクはディスパッチ待ちまたはドラフトステータスです。

自動翻訳

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

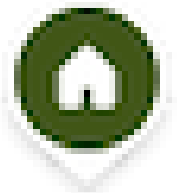
マネージャーマップの凡例 (続く)

アイコン	説明
	エージェントがタスクに向かっているか、タスクの作業が一時停止されているか、タスクが進行中です。
	エージェントが複数のタスクがある場所に向かっているか、タスクの作業が一時停止されているか、タスクが進行中です。
	エージェントが優先度 1 のタスクに向かっているか、優先度 1 のタスクの作業が一時停止しているか、または優先度 1 のタスクが進行中です。
	作業指示タスクが完了しました。
	複数のタスクが同じ場所で完了している。
	優先度 1 のタスクが完了しました。
	タスクが未完了でクローズまたはキャンセルされました。

自動翻訳

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

マネージャーマップの凡例 (続く)

アイコン	説明
	複数のタスクが未完了またはキャンセルとしてクローズされました。
	優先度 1 のタスクが未完了またはキャンセルとしてクローズされました。
	タスクは、エージェントのホームロケーションでアサインされます。
	エージェントのホームロケーションで複数のタスクがアサインされます。
	複数のタスク、エージェント、またはクルーがこの場所にいます。
	複数のタスク、エージェント、またはクルーがこの場所にいます。この場所にあるタスクの少なくとも 1 つは優先度 1 のタスクです。

エージェントの場所の表示とエージェントへのタスクのアサイン

近くのタスクにエージェントをアサインできるように、アサイン先グループ内のエージェントの場所を表示します。

始める前に

Workforce へのフルアクセス権を取得するには、「wm_manager」ロールを保持し、「wm_work」アサイン先グループをアクティブに管理する必要があります。これらのロールがないと、エージェントの詳細の表示などの重要な機能にアクセスできません。

必要なロール:wm_manager

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
2. 「ビュー・コントロール」リストから 「マップ 」を選択します。
3. オプション: 関連するアイコンをクリックして、タスクまたはエージェントの詳細を表示します。
4. 作業指示タスクをアサインまたは再アサインするには、タスクを開き、タスクを処理するエージェントを **[Assigned to**] フィールドに追加します。

ディスパッチャーワークスペースでの作業

ディスパッチャーワークスペースは、フィールドサービスエージェントに作業を効率的にルーティングし、パフォーマンスを監視できるようにする、構成可能なスケジューリングアプリケーションです。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースには、ディスパッチャーダッシュボードとディスパッチャーワークスペースが含まれています。

- ディスパッチャーダッシュボードはホームページであり、次のような組織内のアサイン全体にわたるフィールドサービスエージェントの運用とパフォーマンスのリアルタイムデータが表示されます。
  - 重大なディスパッチ待ちタスクと違反した SLA に関する統計情報。
  - スケジュールより遅れているフィールドサービスエージェント。
  - オンサイト、シフト外、ルーティング中など、エージェントのプレゼンスステータスを即座に可視化
  - フィールドサービスエージェントの場所と作業指示書タスクのビジュアルインジケーターを含むディスパッチマップ。
- ディスパッチャーワークスペースは、次のタスクを容易にします。
  - 作業指示タスクをスケジュールしてディスパッチします。
  - フィルターを適用してタスクの可視性を管理します。
  - カスタマイズされた情報でタスクカードをカスタマイズします。
  - 技術者のスケジュールと対応可能性を表示します。
  - 技術者のパフォーマンス測定基準を監視します。
  - ディスパッチマップでタスクとエージェントの場所を表示します。

次の表に、での ディスパッチャワークスペースディスパッチャーのタスクの概要を示します。

ディスパッチャータスク

タスク	説明
タスクカードとエージェントカードの情報をカスタマイズする	の ディスパッチャワークスペースタスクカードとエージェントカードに表示されるようにフィールドをカスタマイズします。
作業指示タスクにフラグを立てる	後で作業するタスクにフラグを付けます。
作業指示タスクを検索	タスクパネルで ディスパッチャワークスペース タスクを検索します。

自動翻訳

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

ディスパッチャータスク (続く)

タスク	説明
作業指示書タスクを管理する	ディスパッチャーワークスペース、ディスパッチマップ、およびタスクマップから作業指示書タスクを管理します。作業指示タスクのリアルタイムステータスを追跡および監視します。タスクの自動アサイン、時間の記録、詳細情報の要求、作業指示タスクのキャンセルを行うことができます。
エージェントカレンダーの管理	カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、エージェントカレンダーで作業スケジュール、アサイン、およびパーソナルイベントを表示および管理できます。
マップでの ディスパッチャワークスペース エージェントとタスクの表示	ディスパッチマップの位置情報管理データを使用して、現場のタスクとエージェントを表示します。
エージェントのカレンダーの表示	エージェントのスケジュール、対応可能性、パーソナルイベント、アサイン済みまたは進行中のタスクを表示する
エージェントのカレンダーの表示	SLA のある作業指示書に関連付けられているすべての作業指示書タスクの SLA レコードを表示します。
でのエージェントタスクルートの表示と最適化 ディスパッチャワークスペース	ディスパッチマップでエージェントのスケジュール設定済みタスクルートを表示し、効率的なスケジュールとタスク管理のためにタスクルートを最適化する
Workforce Optimization for Field Service の使用	アプリケーションから フィールドサービスのワークフォース最適化 エージェントのスケジュールとイベントを表示し、それに応じて作業指示タスクをアサインします。
での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)	作業指示タスクフォームからの顧客の予約の管理
クルーの操作の管理	クルーの作成と管理、作業指示タスクへのクルーのアサイン、クルーへのアドホックエージェントの追加
インテリジェントタスク推奨	インテリジェントなタスク推奨によりエージェントの使用率を向上
ソフト予約	作業指示タスクを [Scheduled (スケジュール済み)] から [Assigned (割り当て済み)] ステータスに自動的に移行するための最適なスケジューリングソリューションの設計

関連情報

ディスパッチャワークスペース の構成

ディスパッチャワークスペース

タスクカードとエージェントカードの情報をカスタマイズする

に特定の情報を表示するために、タスクカードとエージェントカードに表示されるフィールドをカスタマイズします ディスパッチャワークスペース。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

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

自動翻訳

このタスクについて
タスクカードとエージェントカードで、管理者はカスタマイズできるフィールドを構成する必要があります。

手順
1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. カードに表示する情報をカスタマイズします。
   - タスク・カードの場合は、「設定」アイコン( をクリックし、「 タスク 」タブを選択します。
   - エージェントカードの場合は、[設定] アイコン ( をクリックし、[リソース] タブを選択します。
4. [設定] ダイアログボックスのフィールドを有効または無効にします。
   詳細については、「設定を有効にするディスパッチャワークスペース」を参照してください。
5. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
カードには、選択したフィールドが反映されます。

設定を有効にするディスパッチャワークスペース

作業に最も関連性の高い情報のみが表示されるように、に ディスパッチャワークスペース 何を表示するかを決定します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
の ディスパッチャワークスペース クイック設定では、作業指示タスクのアサイン中に特定の フィールドサービス管理 (FSM) 機能にアクセスできます。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. [設定] アイコン (
   [設定] ダイアログ ボックスのオプションは、複数のタブがあるレイアウトで配置されています。
   - 「 一般 」タブには、一般 フィールドサービス管理 (FSM) 構成を設定するためのオプションが含まれています。
   - [タスク] タブには、フィールドまたは情報をタスク カードに表示できるようにするためのオプションが含まれています。
   - [カレンダー] タブには、カレンダーに表示するフィールドまたは情報を有効にするオプションが含まれています。
   - [リソース] タブには、エージェントカードまたはカレンダービューにフィールドまたは情報を表示できるようにするためのオプションが含まれています。

自動翻訳

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

- [イベント] タブには、カレンダーイベントにフィールドを表示できるようにするためのオプションが含まれています。
- [測定基準] タブには、グループまたはエージェントの測定基準を有効にするためのオプションが含まれています。グループの測定基準はスケジュールに表示されます。エージェントの測定基準は、コンテキストサイドパネルに表示されます。

4. [全般] タブのフィールドに入力します。

[全般] タブ

フィールド	説明
アサイン先グループが選択されている場合、タスクパネル、スケジュール、およびマップのタスクを有効にして同時にフィルターリングできるようにします	選択したアサイン先グループのタスクパネル、タスク、およびマップとリソースフィルターを同期するオプション。
表示するグループの種類を選択	タスクパネルで検索するときに、アサイン先グループまたはディスパッチグループのどちらを表示するかを選択するオプション。
自動リフレッシュを有効にする	会議、トレーニング、休暇申請、個人、またはアドホック作業イベントなどのイベントが作成されると、エージェントのカレンダーが自動的に更新されます。 **注:** このオプションは、[自動リフレッシュを有効にする] システムプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「の設定を構成する ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
マップのダークモードを有効にする	マップで ディスパッチャワークスペース ダークモードを有効にするオプション。
グループ	開いたときに選択するデフォルトのグループを入力します **注:** テリトリー計画プラグインがインストールされている場合、[グループ] タブは [テリトリー] タブになります。を開いたディスパッチャワークスペースときに選択するデフォルトのテリトリを入力します。

5. [タスク] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[タスク] タブ

フィールド	説明
開始予定	タスクのスケジュールされた開始日と開始時刻を表示するオプション。

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

自動翻訳

フィールド	説明
テリトリー	割り当てられたテリトリを表示するオプション。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」と「フィールドサービス テリトリーモデルの有効化」を参照。
アサイン先グループ	タスクのアサイン先グループを表示するオプション。
ロケーション	タスクの場所を表示するオプション。
タイムゾーン	タスク カード上でタスクが配置されているタイム ゾーンを表示します。

6. [カレンダー] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[カレンダー] タブ

フィールド	説明
デフォルトのカレンダービュー	カレンダーの ディスパッチャワークスペース デフォルトビュー (日、作業日、または週単位)。
デフォルトの週の開始日	週ビューでカレンダーの週の開始曜日を変更するオプション。
デフォルトのカレンダー表示日	カレンダーに表示される週 ディスパッチャワークスペース あたりの日数を更新するオプション。 **注:** これを有効にすると、[日]、[稼働日]、または [週] を選択するときに [柔軟な日] オプションを選択できます。
始業時間	作業日の開始時間を選択するオプション。
終業時間	作業日の終了時間を選択するオプション。
表示する時間の間隔	カレンダーの各列 ディスパッチャワークスペース が表す時間の量。
未アサインのタスクをカレンダー上のスケジュール済みのタスクの上にドラッグアンドドロップする	重複するタスクのアサイン方法を決定します。重複するタスクのポップアップウィンドウを表示する頻度を調整することもできます。
タスクウィンドウを表示 - タスク選択時に開始	タスクが選択されたときにアサインウィンドウの有効期限の日時を表示するオプション。
リソースを自動的にロード	スクロールダウン ディスパッチャワークスペース中にさらに多くのエージェントまたはクルーをロードするオプション。
移動開始時間に基づくスケジュール	タスクパネルからアサインされたタスクを、エージェントの移動時間に基づいて開始できるようにします。
重複するタスクを自動的に調整	既存のタスクがスケジュールされている場所に新しいタスクが割り当てられた後に、既存のタ

自動翻訳

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

フィールド	説明
	スクを再スケジュールするオプション。新しいタスクを既存のタスクの上にドラッグすると、既存のタスクが新しいタスクの右側に移動します。 注: タスクバンドルプラグインがインストールされている場合 フィールドサービス 、バンドルをドラッグすると既存のタスクもシフトし、重複すると既存のバンドルもシフトします。

7. [リソース] タブをクリックし、フィールドに入力します。

注:
利用可能な部品、一致するスキル、タスクまでの距離を無効にして、新しいタスクが選択されるたびにリロードされない ディスパッチャワークスペース ようにします。

[リソース] タブ

フィールド	説明
テリトリー	割り当てられたテリトリを表示するオプション。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」と「フィールドサービス テリトリーモデルの有効化」を参照。
グループ	エージェントカードにエージェントのディスパッチグループまたはアサイン先グループを表示するオプション。
ロケーション	エージェントカード内のエージェントの場所を表示するオプション。
利用可能な部品	部品がエージェントに利用可能かどうかを判断するオプション。
合致するスキル	エージェントに一致するスキルがあるかどうかを判断するオプション。
エージェントのステータス	オンサイト、シフト外など、エージェントのステータスを判断するオプション。
スケジュールステータス	エージェントのスケジュールステータス (オン、遅延など) を判断するオプション。
タスクへの距離	エージェントがたどったルートに基づいてタスクの場所までの距離を決定するオプション。
タイムゾーン	エージェントカードでエージェントが配置されているタイムゾーンを表示します。
距離から単位	タスクの場所までの距離を計算するときに使用する測定単位 (マイルまたはキロメートル)。

自動翻訳

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

8. [イベント] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[イベント] タブ

フィールド	説明
簡単な説明	作業指示タスクの簡単な説明をタスクカードに表示するオプション。
番号	カレンダーイベントカードに作業指示タスク番号を表示するオプション。
SLA の表示	既にアサインされていて、カレンダービューに表示されているタスクの SLA を表示するオプション。
移動時間インジケーターを表示	エージェントがタスクの場所に到達するまでにかかった時間を表示するオプション。
自宅までの移動時間インジケーターを表示	エージェントがその日の最後のタスクから帰宅するのにかかった時間を表示するオプション。

9. [測定基準] タブを選択し、フィールドを有効にします。

[測定基準] タブ

フィールド	説明
タスク	エージェントまたはグループが完了する必要があるタスクの数。
作業時間	エージェントまたはグループの合計作業時間。
移動時間	エージェントまたはグループの合計移動時間。
使用状況	エージェントまたはグループがスケジュール設定されたタスクの作業時間の割合。稼働率は、移動時間に作業時間を加算し、それをシフト時間で割って計算されます。 **注:** この [使用率] フィールドは、エージェントに設定されたスケジュールがある場合にのみ表示されます。
生産性	エージェントまたはグループがその日に完了した作業タスクの割合。生産性は、作業時間をシフト時間で割って計算されます。 **注:** このフィールドは、エージェントのスケジュールが設定されている場合にのみ表示されます。

10. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

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

作業指示タスクにフラグを立てる

後で作業するタスクにフラグを付けます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. タスクのフラグアイコン (フラグ をクリックします。

タスクの結果
作業指示タスクにはフラグが付けられ、タスクパネルの **[Flagged Tasks** (フラグ付きタスク)] オプションでタスクをフィルタリングすると表示されます。

作業指示タスクを検索

スクロールを最小化し、タスクパネルに表示されるタスクをフィルタリングします。キーワードですばやく検索したり、グループまたはテリトリーにアサインされたすべてのタスクを表示したりできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
次の基準を使用して作業指示タスクを検索できます。

- キーワード
- カレンダーの日付を一致させる
- 作業指示タスクのステータス

管理者によって設定されたフィールドに基づいて、作業指示タスクをフィルタリングおよびソートすることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. タスクパネルで、作業指示タスクを検索します。

検索条件	アクション
キーワード	検索フィールドに検索語を入力し、検索アイコン (**注:** 検索をクリアしてすべてのタスクを表示するには、検索用語を削除して Enter キーを押します。
カレンダーの日付	[**Turn on filter tasks by calendar dates**] ( ]) アイコンを選択すると、選択したフィルターに加えて、カレンダーの日付に関連付けられたタスクが表示されます。

自動翻訳

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

検索条件	アクション
	注: タスクパネルには、日付に基づいて次のようにタスクが表示されます。 ○ タスクの期間開始日と期間終了日が、カレンダーに現在表示されている日付内にある場合。 ○ 期間終了フィールドが空の場合、カレンダーにタスク期間の開始日より後の日付が表示されていれば、タスクが表示されます。 ○ 期間開始フィールドが空の場合、カレンダーにタスクの期間終了日より前の日付が表示されていれば、タスクが表示されます。 ○ 「ウィンドウ開始」フィールドと「ウィンドウ終了」フィールドの両方が空の場合、「カレンダー日付の一致」が有効なときにタスク・パネルのタスクが表示されます。 ○ カレンダー表示ウィンドウが変更されると、タスクパネルが更新され、新しい日付範囲に一致するタスクのみが表示されます。
ステータス	デフォルトフィルターのリストからフィルターを選択します。[フィルター基準] リストに表示されるデフォルトのフィールドは、管理者によって構成されます。
ソートオプション	[ソート] アイコン ([ ) を選択して、タスクをソートします。表示されるデフォルトのソートオプションは、管理者によって設定されます。
アサイン先グループ、ディスパッチグループ、またはテリトリー	[アサイン先グループ]、[ディスパッチグループ]、または [テリトリー] アイコン (ア) を選択してドロップダウンリストを表示し、アサイン先グループまたはテリトリー別にタスクパネル内のタスクをフィルタリングします。ドロップダウンリストの外側を選択してフィルターを適用します。複数のアサイン先グループ、ディスパッチグループ、またはテリトリーを選択できます。 注: テリトリーは、テリトリー計画がインストールされている場合にのみ フィールドサービス 一覧表示されます。詳細については、「テリトリー計画の構成フィールドサービス」を参照してください。

タスクの結果

検索要件を満たすタスクがタスクパネルに表示されます。

関連情報

適切なフィールドサービスエージェントの検索

作業指示タスクをエージェントにアサインする

自動翻訳

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

ビューをフィルター ディスパッチャワークスペース

のマップビュー、ハイブリッドビュー、およびスケジュールビュー ディスパッチャワークスペース をフィルタリングして、関心のあるアイテムのみを表示します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [ディスパッチャーワークスペース] を選択します。
3. [フィルター] アイコン () を選択します。
4. 表示する情報を決定します。
   - エージェント情報を表示するには、[エージェント] を選択します。
   - 請負会社グループ情報を表示するには、 請負会社 を選択します。
   - 特定のスキルセットを持つエージェント、グループ、または請負業者グループを表示するには、[スキル] を選択します。
   - すべての名前付きスキルを持つエージェント、グループ、または契約社員グループを表示するには、[すべてのスキルに一致] を選択します。

適切なフィールドサービスエージェントの検索

で ディスパッチャワークスペース 特定の属性を持つエージェントを検索して、適切なアサインを行うことができます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. フィールドサービスエージェントまたはスキルを検索します。

タスクの結果
フィールドサービスエージェントは、フィルター基準に基づいて一覧表示されます。作業指示タスクに記載されている期間にエージェントが利用できない場合は、メッセージが表示されます。

関連情報
作業指示タスクをエージェントにアサインする

作業指示書タスクをアサインする

マップを使用して、未アサインの作業指示タスクにエージェントをアサインします ディスパッチャワークスペース 。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. [スケジュール] を選択します。
4. [マップ**]** または [ハイブリッド] を選択します。
5. マップ上の未アサインタスクを右クリックします。
6. [アサイン] を選択します。
7. [担当者] フィールドで、タスクの作業に対応できるエージェントを選択します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
顧客は、作業指示タスクがアサインされたことを示すテキストメッセージとメール通知を受け取ります。

要求を フィールドサービス **Marketplace** にプッシュする

マーケットプレイス要求を作成し、 フィールドサービス マーケットプレイスを使用して請負会社にプッシュします。

始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_requestor

フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス Marketplace をアクティブ化する」を参照してください。

次の手順は、Playbook またはリストとフォームを使用して完了できます。詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイス コンポーネント」を参照してください。

作業指示書タスクでは、マーケットプレイスタスクフラグを true に設定する必要があります。

このタスクについて
フィールドサービス Marketplace で契約社員にタスクをプッシュできます。次の手順は、Playbook を使用して実行します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャー > ディスパッチャーワークスペース.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [その他のアクション] アイコン ()
4. [**Marketplace** にプッシュする] を選択します。
5. エンゲージメント方法を選択します。
6. 要求の [開始] 時刻と [終了 時刻] を入力します。
   開始フィールドと終了フィールドは、タスクがマーケットプレースで利用可能である期間を設定します。デフォルト値は、選択したエンゲージメント方法のリードタイムおよび期間フィールドに基づいています。
7. 要求に応答できる請負会社を選択します。
8. [プッシュ要求] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
要求が契約者に送信されます。請負業者は、構成に応じて時間またはコストの見積もりで応答できます。詳細については、「マーケットプレイスエンゲージメントメソッドを作成する」を参照してください。

次のタスク
応答を受信したら、応答をレビューして契約社員にタスクをアサインするか、他の照会で応答します。詳細については、「フィールドサービス Marketplace で契約社員にタスクをアサインする」を参照してください。

フィールドサービス **Marketplace** で契約社員にタスクをアサインする

請負業者の応答を確認し、 フィールドサービス Marketplace で契約社員にタスクを割り当てます。

始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_requestor

フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス Marketplace をアクティブ化する」を参照してください。

タスクは、最初にマーケットプレースにプッシュする必要があります。詳細については、「要求をフィールドサービス Marketplace にプッシュする」を参照してください。

.

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャー > ディスパッチャーワークスペース.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. 応答をレビューし、契約社員にアサインします。
   - 応答を選択して、契約社員から送信された詳細を確認します。
   - [応答ウィンドウを閉じる] を選択して、マーケットプレースからの要求を停止し、請負業者を決定します。
4. 契約社員を選択します。
5. [タスクの割り当て] を選択します。

での複数のタスクの編集 ディスパッチャワークスペース

で ディスパッチャワークスペース一括アクションを使用して複数のタスクを選択して開くか、バンドルします。

すべて選択

「 すべて選択 」チェック・ボックスは、現行パネル上のすべてのタスクを選択します。

注:
フィルターを変更すると、以前に選択したカードの選択が解除されます。

チェックボックスには 3 つの状態があります。

1. 何も選択されていません。現在選択されているタスクはありません。これがデフォルトのステータスです。
2. すべて選択済み。すべてのタスクが選択されています。これは、[すべて選択] を切り替えたときの初期状態です。
3. 不確定。いくつかのタスクが選択されています。[すべて選択] を切り替えた後、個々のタスクの選択を解除すると、[すべて選択] チェックボックスがこのステータスになります

自動翻訳

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

一括オープン

1 つ以上のタスクを選択すると、[一括オープン] アクションが表示されます。[一括オープン] を選択すると、選択したすべてのタスクが の ディスパッチャワークスペース個別のタブとして開きます。

一括自動アサイン

1 つ以上のタスクが選択されている場合、 自動割り当て アクションが有効になります。[自動割り当て] を選択すると、選択したすべてのタスクが動的にスケジュールされます。詳細については、「動的スケジューリング」を参照してください。

バンドル

2 つ以上のタスクを選択すると、[バンドル] アクションが表示されます。[バンドル] を選択すると、選択したタスクがバンドルされます。詳細については、「作業指示タスクのバンドル」を参照してください。

> **注:**
> 動的スケジューリングプラグイン (com.snc.dynamic_scheduling) とフィールドサービスタスクバンドルプラグイン (com.snc.fsm_task_bundle) の両方が有効になっている場合、 自動アサイン アクションと 一括オープン アクションはドロップダウンメニューに統合されます。

.

複数の作業指示タスクを同時に更新する

時間を節約し、 の ディスパッチャワークスペースカレンダーで複数の作業指示タスクを一度に更新します。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. カレンダーで ディスパッチャワークスペース 、キーボードの Shift キーまたは Command キーを押しながら、複数のタスクを選択します。

   > **注:**
   > タスクを選択するには、[アサイン済み] または [スケジュール済み] ステータスである必要があります。

4. コンテキストサイドパネルで [オーバーフローアクション] アイコン ([ ) を選択します。
5. タスクで実行するアクションを選択します。
   - レコードを開く
   - すべてアサイン解除
   - すべてロック
   - すべてのロックを解除
   - すべての選択を解除

自動翻訳

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

作業指示書タスクを管理する

作業指示タスクのリアルタイムステータスを追跡および監視します。タスクの自動アサイン、時間の記録、詳細情報の要求、作業指示タスクのキャンセルを行うことができます。

作業指示タスクをエージェントにアサインする

から ディスパッチャワークスペースフィールドサービスエージェントに作業指示タスクをアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher
タスクの完了に必要な時間に複数のスケジュール エントリまたは日が必要な場合は、作業指示書タスク フォームの [スケジュール エントリ間でアサイン] オプションを選択します。

タスクが、その場所に最も適したテリトリー内のエージェントにアサインされている場合は、次のオプションを有効にする必要があります。

- フィールドサービステリトリー モデル . *Field_Service_Territories* 詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。
- タスクカードとエージェントカードのテリトリー情報を表示するためのディスパッチャワークスペーステリトリーオプション。詳細については、「設定を有効にするディスパッチャワークスペース」を参照してください。

タスク割り当て方法で人員に最適化されたシフトスケジュールを考慮する必要がある場合は、[可用性を決定するために **FSM** のシフトスケジューリングを有効にする **(Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability**)] 構成を有効にして、データモデルを フィールドサービスのワークフォース最適化 アクティブ化する必要があります。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

> **注:**
> [可用性を決定するために **FSM** のシフトスケジューリングを有効にする **(Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability**)] 構成が有効になっている場合、カレンダーには ディスパッチャワークスペース アプリケーションで フィールドサービスのワークフォース最適化 作成されたスケジュールとイベントが表示されます。

このタスクについて
で ディスパッチャワークスペース、処理待ちの作業指示書タスクを手動または自動でディスパッチできます。

- 作業指示タスクを自動的にアサインするには、動的スケジューリングを有効にする必要があります。自動アサイン機能は、必要なスキルを持ち、タスクに対応できるスケジュールを持つ近くのエージェントにタスクを自動的に一致させます。詳細については、「ディスパッチャワークスペースでの動的スケジューリングの設定」を参照してください。
- 作業指示タスクを手動でアサインするには、次の点を考慮してください。
  - タスクの完了に必要な時間
  - タスクを完了する必要がある時間枠
  - 必要なスキルセットを持つエージェントのスケジュールと対応可能性
  - 必要なスキルセットを持つエージェントの可用性 (構成されている場合)
  - 必要な部品の入手可能性
  - 他のタスクへの影響
  - エージェントタスクルートマップ

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。

   注:
   フィールドサービスエージェントをアサインする前に、カレンダーの日付に基づいて作業指示タスクをソート、フィルタリング、および照合することもできます。詳細については、「作業指示タスクを検索」と「適切なフィールドサービスエージェントの検索」を参照。

3. 作業指示タスクをエージェントにアサインします。

タスクの結果
タスクがエージェントにアサインされています。その後、次のようになります。

- タスクは、カレンダーのエージェント名の横に表示されます。作業指示書タスクの色は、アサインされたタスクに定義された色で表示されます。
- 作業指示書タスクの **[Assigned to** (アサイン先)] フィールドには、エージェントの名前が含まれています。
- タスクがエージェントにアサインされている場合、システムはエージェントの自宅の場所に基づいて予定移動期間を更新します。更新された値は、推定移動時間と推定距離の計算に使用されるプロパティ設定に基づいています *`Manual Assignment`* 。

タスクのアサインには、次のような問題が発生する可能性があります。

- アサインされたタスクが、タスクの場所とエージェントの場所の間の許容半径外にある場合は、警告メッセージが表示されます。
- エージェントが特定の期間内に受け入れない場合、作業指示タスクは自動的に却下されます。ディスパッチャーは、他の対応可能なエージェントにタスクを再アサインできます。

インテリジェントタスク推奨を使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン

ディスパッチャーは、エージェントのスケジュールのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを推奨できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

フィールドサービスインテリジェントタスク推奨プラグインがアクティブ化されていることを確認します。詳細については、「インテリジェントタスク推奨のアクティブ化」を参照してください。

このタスクについて
インテリジェントタスク推奨機能は、以下に基づいて選択された開始時間と終了時間に基づいて、エージェントが最適に使用できるタスクを識別して推奨します。

- インテリジェントタスク推奨は、スケジュールロックされている作業指示タスクを除外します。
- [**FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を決定する **(Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability**)] 構成が有効になっている場合は、アプリケーションからフィールドサービスのワークフォース最適化エージェントのスケジュールとイベントを統合します。詳細については、「グローバルドメイン構成」と「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照。

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. カレンダーで、その日のエージェントのスケジュールを表示する日付を選択します。
4. エージェントのカレンダーのギャップを示す空白を選択します。
   [推奨タスク] ダイアログボックスには、エージェントが利用可能な最高のタスクが最大 5 件表示されます。タスクは、推奨スコアに基づいて降順に配置されます。
5. [推奨タスク] リストから、エージェントにアサインするタスクを選択します。
6. [アサイン] をクリックします。

タスクの結果
推奨タスクがエージェントにアサインされます。エージェントは、作業指示タスクがアサインされたというプッシュ通知を受信します。

タスクに費やした時間の記録

アプリケーションを使用してタスクを実行する期間を記録します ディスパッチャワークスペース 。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. タスク パネルまたはカレンダーからタスク番号をクリックします。
3. [時間を記録] をクリックします。
4. [ユーザー] フィールドで、時間を記録するエージェントを選択します。
5. 作業時間を入力します。

フィールド	説明
日	タスクに取り組んだ日数。
作業時間 (時)	タスクで作業した時間数。
作業時間 (分)	タスクに費やした時間 (分)。

6. オプション: [コメント] フィールドに、タスクに関する追加のメモを入力します。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーのタイムカードが自動的に作成されます。

での作業指示タスクのキャンセル ディスパッチャワークスペース

作業指示タスクが不要になった場合、または別の作業指示タスクと重複している場合は、その ディスパッチャワークスペース タスクをキャンセルします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

自動翻訳

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

このタスクについて
[完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの作業指示書および作業指示書タスクはキャンセルできません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. タスクパネルまたはカレンダーパネルからタスク番号をクリックします。
3. 「 タスクのキャンセル」をクリックします。
4. [作業メモ] フィールドにキャンセル理由を入力します。
   テキストが入力されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。

タスクの結果
顧客は、作業指示タスクがキャンセルされたという SMS およびメール通知を受け取ります。

タスクの親作業指示を一時停止する

タスクの親作業指示書を一時停止して、残り時間、SLA ステータス、および違反を含む、タスクのアクティブな SLA の表示を停止します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. タスクパネルまたはカレンダーパネルからタスク番号をクリックします。
3. 「 親を一時停止」をクリックします。
4. [作業メモ] フィールドに、一時停止する理由を入力します。
   テキストが入力されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。
5. [**Post Work notes**] をクリックします。

タスクの結果
タスクの親作業指示が一時停止されます。

でのアウトソーシングサービスプロバイダーへの作業指示タスクのアサイン ディスパッチャワークスペース

を使用して ディスパッチャワークスペース、外部アサイン先グループからアウトソーシングサービスプロバイダー (請負会社とも呼ばれる) に作業指示タスクを直接アサインします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

- Field Service Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management) プラグインをアクティブ化します。
- 外部ベンダーアサイン先グループをディスパッチグループに追加します。詳細については、「外部アサイン先グループをディスパッチグループに追加する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。

自動翻訳

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

3. タスクパネルからタスクをクリックし、請負会社グループのアウトソーシングサービスプロバイダーのカレンダースロットにドラッグします。

   Example
   Acme サービス
   [アサインの確認] ダイアログボックスが表示されます。

4. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果

- タスクは、カレンダーのアウトソーシングサービスプロバイダーの名前の横に表示されます。
- タスクは、アウトソーシングサービスプロバイダーのマネージャーにアサインされます。
- アウトソーシングサービスプロバイダーのカレンダービューには、キャパシティ使用率情報がパーセンテージと定義で表示されます。たとえば、会社の定義済みキャパシティが 5 つのタスクで、これまでに 2 つのタスクのみが会社に割り当てられている場合、キャパシティ使用率データには、40% のキャパシティが使用されており、5 つのタスクのうち 2 つが会社に割り当てられていることが表示されます。キャパシティー予約ルールの詳細については、「」を参照してください キャパシティと予約の管理。
- アウトソーシングサービスプロバイダーにアサインされたタスクが定義されたキャパシティを超えている場合は、タスクの過剰割り当てを示す赤い縦棒がカレンダーに表示されます。

マップでの ディスパッチャワークスペース エージェントとタスクの表示

マップを使用して ディスパッチャワークスペース 、特定の場所でのエージェントのアサインと作業指示タスクを追跡、管理、および分析できます。マップは、ディスパッチャーダッシュボードと ディスパッチャワークスペースにあります。

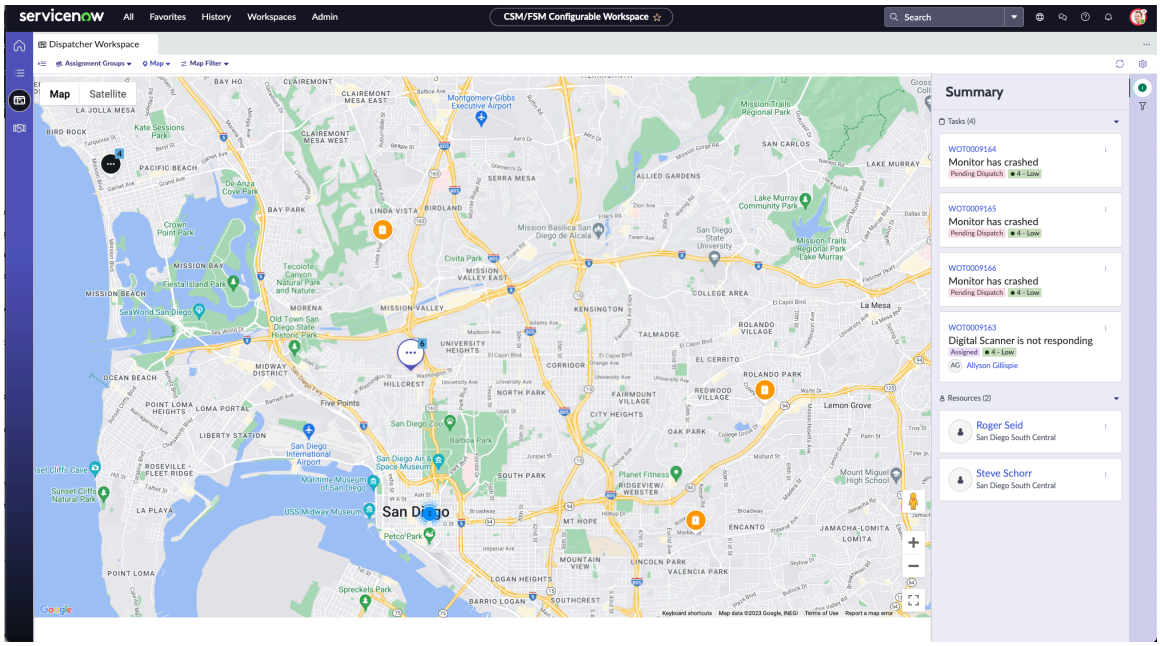
マップからタスクとルーティングを管理し、ビューをフィルタリングして、どのエージェントが予定どおりか遅れているかを判断できます。マップでは、 ディスパッチャワークスペース 位置情報管理データを使用して、フィールドの場所にあるタスクとエージェントを表示します。マップで ディスパッチャワークスペース マップピンを選択すると、そのタスクまたはエージェントのレコードがコンテキストサイドパネルに表示されます。マップピンは、クイックアクセスポイントとして機能します。

- マップビューは ディスパッチャワークスペース 、マップピンクラスターに基づいて中央に配置されます。マップピンクラスターは、互いに近くにあるマップピンを 1 つのクラスターにグループ化します。マップをズームイン、ズームアウト、および全画面表示することができます。マップクラスターを選択してマップをズームし、作業指示タスクとエージェントのマップマーカーを表示します。
- マップ内の ディスパッチャワークスペース マップピンは、ディスパッチャーのエリア内のタスクとエージェントの場所を示します。アイコンは、対応するレコードへのアクセスポイントとして機能します。作業指示タスクのステータスに基づいて一意のタスクピンが表示されます。
- 単一のタスクまたはエージェントに対応するマップピンが、スケジュール情報とともにコンテキストサイドパネルに表示されます。

注:
マップは、タスクパネルとスケジューラーから最大 2000 件のレコードをロードできます。レコードが 2000 を超えると、すべてのレコードがマップに表示されるようにクエリを絞り込むためのメッセージが表示されます。

自動翻訳

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



関連情報

エージェントマップからのタスクの実行

からグループまたはテリトリーの最適化を実行する ディスパッチャワークスペース

タスクを再アサインし、スケジュール条件が変更されたときにオンデマンドで実行 Schedule Optimization することで、生産性を最大化します。

始める前に

- Schedule Optimization をアクティブ化する必要があります。詳細については、「Schedule Optimization のアクティブ化」を参照してください。
- 日中最適化を設定する必要があります。詳細については、「日中最適化を構成する」を参照してください。

必要なロール:schedule_optimization_user

このタスクについて

Schedule Optimization は、キャンセルされたタスクやその他のトリガーに応じて、最適化エンジンを夜間または選択した間隔でバッチで実行するように構成できます。この手順では、ディスパッチャーが から ディスパッチャワークスペースオンデマンドで最適化を実行する方法について説明します。

最適化エンジンの自動実行の詳細については、を参照してください Schedule Optimization の構成。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ>ディスパッチャーワークスペース.
2. 左側のナビゲーションで [ディスパッチャーワークスペース] を選択します。
3. コンテキストサイドパネルで [最適化の概要] を選択します。
4. [最適化の実行] を選択します。

マップ表示を ディスパッチャワークスペース タスクまたはエージェントに制限する

タスクまたはエージェントのいずれかを表示して、ディスパッチャワークスペースのマップ上に表示されるピンの数を減らします。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. 左側のナビゲーションで [ディスパッチャーワークスペース] を選択します。
3. [スケジュール] (既定のビュー名) を選択し、ドロップダウン リストからメイン表示を選択します。
   - [マップ] を選択すると、マップのみが表示されます。
   - [ハイブリッド] を選択して、マップとスケジュールの両方を表示します。
   - [スケジュール] を選択してスケジュールを表示します。
4. [マップフィルター] を選択し、ディスパッチマップにエージェントのみを表示するか、タスクのみを表示するかを選択します。
   - エージェントのみを表示するには、[エージェント] を選択します。
   - タスクのみを表示するには、[タスク] を選択します。
5. オプション: リフレッシュアイコン ( ) を選択して、エージェントとタスクの両方をマップに再度表示します。

エージェントのカレンダーの表示

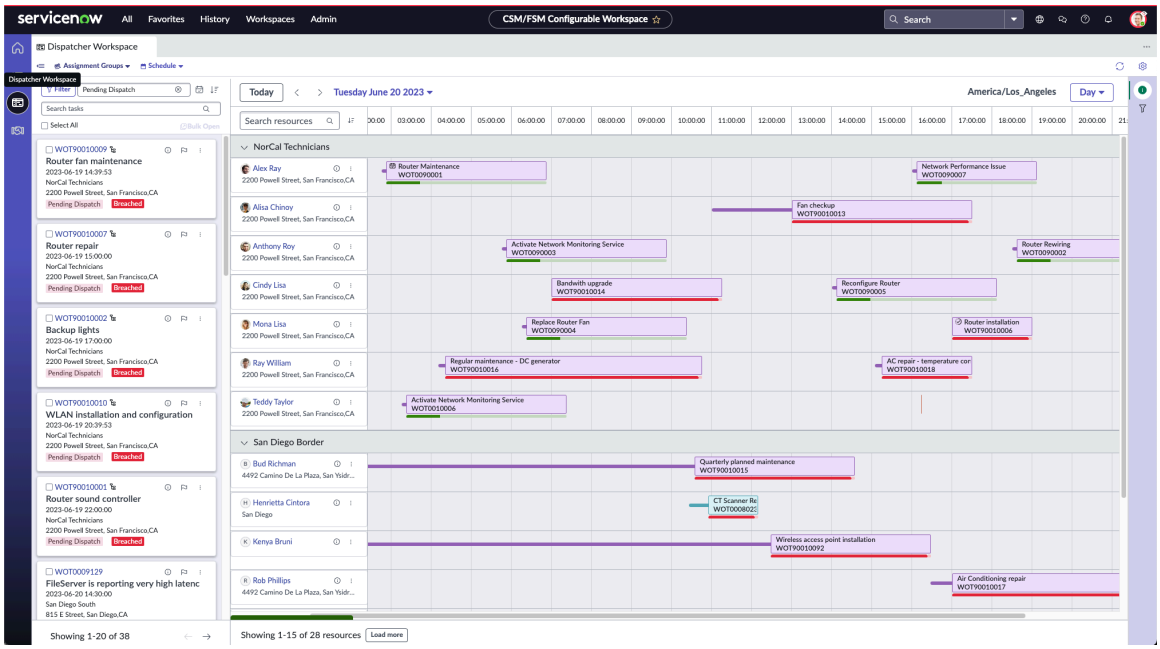
エージェントのスケジュール、対応可能性、パーソナルイベント、およびアサイン済みまたは進行中のタスクを表示できます。

カレンダーには、選択した日、作業日、または週のエージェント情報が表示されます。エージェントは、カレンダーウィンドウ内のメンバーシップの空き状況に基づいて表示されます。日付が指定された範囲内にある場合、エージェントが表示されます。エージェントにアサインされたタスクは、エージェントのカレンダースロットに表示されます。タスクの左側に表示される水平線は、次のいずれかの情報を示します。

- 予定オンサイト到着バッファー期間を含む、移動開始予定時刻
- 実際の移動開始時間
- 予定作業開始時間
- 実際の作業開始時間

注:
移動開始時間が指定されていないタスクには、視覚的なインジケーターは表示されません。また、 推定オンサイト到着バッファー期間 は、[エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効 にする] プロパティが有効になっていて、タスクカードに追加されている場合にのみ考慮されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。

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



ディスパッチャーは次のことができます。

- リソース フィルターの既定値を設定するには、 [既定のビューとして保存 する] をオンにし、 [適用] を選択します。これにより、既存の選択が上書きされ、セッションが終了した後も新しいリソースの選択が保持されます。

  注:
  選択内容は、デフォルトビューとして保存した場合にのみ保持されます。保存されていない選択は、セッションが終了すると消去されます。

- [**Restore default**] を選択して、最後に保存したデフォルトを表示します。このオプションは、新しい選択がデフォルトの選択と異なる場合にのみ表示されます。
- テリトリーフィルターアイコンを使用して、スキル、可用性、地理的な場所に基づいてタスクをエージェントにアサインします。
- タスク番号を使用して、タスクパネルまたはカレンダーにタスク SLA を表示します。タスクがエージェントのカレンダースロットに表示されます。

でのエージェントタスクルートの表示と最適化 ディスパッチャワークスペース

エージェントレコードとエージェントのスケジュールを表示し、その日のエージェントのスケジュール設定済みタスクルートを表示または最適化します。スケジュールやタスクをより効率的に管理できるように支援できます。

始める前に

ディスパッチャーワークスペースにルートアイコンを表示するには、sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled システムプロパティを有効にする必要があります。

ルートを最適化するときに、タスクのオーバーフローによる競合を回避するために、work.management.optimization.conflict_handling システムプロパティを選択する必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)でインストールされるプロパティ」を参照してください。

必要なロール:wm_dispatcher および wm_manager

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

自動翻訳

このタスクについて
ディスパッチャワークスペースでは、ルート機能を使用して、その日の単一または複数のエージェントのすべてのタスクのルートを表示できます。

エージェントのタスクルートを最適化して、できるだけ効率的にタスクを並べ替えることもできます。ルート最適化機能では、その日のエージェントタスクを並べ替えるときに次の属性が考慮されます。

- エージェントの個人的な休暇を尊重し、休憩の前後にタスクを再ルーティングします。
- ロックされている作業指示書タスクは並べ替えません。
- オーバーフロータスクのスケジューリングを制御し、停止ルートの最適化、オーバーフロータスクのアサイン解除、エージェントのスケジュールの最後にアサインするオーバーフロータスクの調整などのいずれかの動作方法を選択することで、競合を回避します。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. オプション: ルートを表示するフィールドサービスエージェントを検索します。
   詳細については、「適切なフィールドサービスエージェントの検索」を参照してください。
4. [スケジュール**(Schedule)**] ドロップダウン リストから [マップ**(Map)**] または [ハイブリッド**(Hybrid)**] を選択します。
5. エージェントピンを右クリックし、次のいずれかの操作を行います。
   - ルートの表示/非表示 - ルートが非表示の場合はルートを表示し、ルートが表示されている場合はルートを非表示にします。
   - ルートの最適化 - ルート最適化ウィンドウを開きます。[ルートの最適化] ダイアログ ボックスで、[最適化] を選択します。

   [ルートの最適化] を選択した場合は、次のようになります。

   タスクは、ルート順序に基づいて再配置されます。

   [ルートの最適化] ダイアログ ボックスには、マップの表示方法、運転時間、運転距離、タスク数など、新しいルートと古いルートの比較された詳細が表示されます。新しいルートは青色で表示され、古いルートはグレー表示されます。

   オーバーフロータスクは、選択したルート最適化動作に基づいて管理されます。
6. オプション: マップからエージェントルートをクリアするには、[マップビューで すべてのルートを非表示 にする] を選択します。

乗務員操作に使用ディスパッチャワークスペース

を使用して ディスパッチャワークスペース クルーを作成、変更、有効化し、作業指示タスクをクルーにアサインします。

ディスパッチャーは、 ディスパッチャワークスペース 次のアクティビティを実行できます。

- クルーの作成または変更
- クルーにメンバーをアサインする
- クルーを必要とするタスクをタスクパネルでフィルタリングして表示する
- クルーを必要とするタスクの距離とスキルに基づいてクルーをソートします。

自動翻訳

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

注:
ドラッグアンドドロップ機能は、クルーを必要とするタスクでは有効になりません。

クルーの作成

ディスパッチャーは、作業指示タスクをアサインできるクルー ディスパッチャワークスペース を作成できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [リスト] アイコン ()
3. [リスト] パネルで、 ディスパッチ > 自分のクルー
4. **[New** (新規)] をクリックします。

新規クルーの作成フォーム

フィールド	説明
名前	クルーの名前。
説明	クルーの説明。
リーダー	クルーリーダーの名前。
サイズ	クルー内のエージェントの合計数 (リーダーを含む)。
有効開始	クルーとその関連メンバー (リーダーや他のクルーメンバーなど) がアクティブになる開始日。
有効終了	クルーとその関連メンバー (リーダーや他のクルーメンバーなど) がアクティブになる終了日。
スケジュール	乗組員の勤務時間。
ロケーション	クルーの場所。
最大移動半径	選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。
距離単位	走行距離の単位 (マイルまたはキロメートル)。
アクティブ	作業指示タスクにアサインするときにクルーを選択できるかどうかを示すオプション。

5. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
クルーは、詳細、グループ、スキル、タスクアサイニーなどの関連リストレコードとともに作成されます。

でのアドホッククルーの作成 ディスパッチャワークスペース

タスクの作業に利用できる既存のクルーがいない場合、またはタスクがジョブを完了するために特定のスキルを必要とする場合は、タスクのアドホッククルーを作成します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
[Create Crew (クルーの作成)] オプションは、次の条件が満たされている場合に作業指示タスクフォームで使用できます。

- タスクは「ディスパッチ待ち」ステータスです。
- **[Dispatch Group]**(ディスパッチグループ)が選択されている。
- [クルーが必要] オプションがアクティブになります。
- タスクは現在の日付または将来の日付にスケジュールされています。

注:
1 つの作業指示タスクに対して作成できるクルーは 1 つだけです。タスクに対して別のクルーを作成しようとすると、既存のクルーにリダイレクトされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. クルーを作成する作業指示タスクを検索して開きます。
   詳細については、「クルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
4. [クルーの作成] をクリックします。
5. フォームの各フィールドに入力します。

新規クルーの作成フォーム

フィールド	説明
名前	クルーの名前。 このフィールドは、アドホッククルーが作成された作業指示タスクに基づいて自動入力されます。たとえば、「WOT9001007クルー」などです。
説明	クルーの説明。 このフィールドには、「WOT9001007作業クルー」などのデフォルトのテキストメッセージが自動的に入力されます。
リーダー	クルーリーダーの名前。
サイズ	Read-onlyフィールド。このフィールドの値は、クルーメンバーシップテーブルからの参照です。
開始ソース	クルーを作成する作業指示タスク番号。 このフィールドには、アドホッククルーが作成された作業指示タスク番号が自動的に入力されます。たとえば、WOT9001007。
スケジュール	Read-onlyフィールド。乗組員の勤務時間。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	このフィールドの値は、作業指示書タスクの [Schedule travel start (移動開始をスケジュール)] および [Estimated end end (終了予定)] フィールドからの参照です。
ロケーション	クルーの場所。
最大移動半径	選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。
距離単位	走行距離の単位 (マイルまたはキロメートル)。
アクティブ	作業指示タスクをアサインするときにクルーを選択できるかどうかを示すオプション。

6. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
アドホックタスク固有のクルーが、詳細、グループ、スキル、タスクアサイニーなどの関連リストレコードとともに作成されます。

でのクイッククルーの作成 ディスパッチャワークスペース

の単一のインターフェイスを使用して、計画済みまたは臨時のクルーをより迅速かつ効率的に作成します ディスパッチャワークスペース。これにより、ディスパッチャーはクルーの作成およびクルーメンバーの追加中に、エージェントのスケジュールと可用性を確認できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher および wm_crew_moderator

このタスクについて
クルーを作成する際、 の ディスパッチャワークスペースカレンダーのコンテキストを失うことなく、エージェントとクルーの対応可能性を同時に表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. 左側のナビゲーションで [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. 通常のクルーまたはアドホック (タスク固有) クルーを作成します。
   - クルーを作成するには、 のディスパッチャワークスペース右側のパネルで [クルー] アイコン (クルー アイコン) を選択します
   - ディスパッチ保留状態の作業指示タスクのアドホック (タスク固有) クルーを作成するには、タスクカードで [その他のアクション] アイコン ([⋮ を選択し、[クルーの作成] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

クルーの作成フォーム

フィールド	説明
詳細	
開始ソース	クルーが作成される作業指示タスク番号。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	タスク固有のクルーを作成している場合、このフィールドは自動的に作業指示タスク番号に設定されます。
名前	クルーの名前。 このフィールドは、[開始ソース] フィールドに表示される作業指示タスク番号に自動的に設定されます。たとえば、「WOT9001007クルー」などです。 **注:** 計画クルーを作成するには、名前を入力する必要があります。
リーダー	クルーリーダーの名前。
サイズ	クルーに必要なエージェントの数。
ロケーション	クルーの場所は、作業指示タスクで選択されたアサイン先グループに基づきます。
有効開始	クルーがアクティブになってタスクの作業を開始する開始日。
有効終了	クルーがアクティブになってタスクを処理できる状態を終了する終了日。

5. [次へ] を選択します。
   クルーが作成されます。
6. クルーメンバーを追加します。
   a. クルー ペインの [メンバー] セクションで、[メンバー] フィールドをクリックします。
   b. クルーに追加するメンバーの名前をリストから選択します。
7. オプション: クルーに機器を追加します。
   a. クルー リストの [設備] ペインで、[設備] フィールドをクリックします。
   b. クルーに割り当てる機器アイテムを選択します。
8. [更新] を選択します。

カレンダーでの ディスパッチャワークスペース クルーの表示

クルーのスケジュール、可用性、およびクルーまたは対応中の作業にアサインされたタスクを表示できます。

では ディスパッチャワークスペース、カレンダーに選択した日、作業日、または週のクルー情報が表示されます。クルーにアサインされたタスクは、クルーのカレンダースロットに表示されます。タスクの左側に表示される水平線は、次の情報を示すことができます。

- 移動開始予定時刻
- 実際の移動開始時間

注:
移動開始時間が指定されていないタスクには、視覚的なインジケーターは表示されません。

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

自動翻訳

でクルーを検索 ディスパッチャワークスペース

適切なアサインを行うことができるように、特定の属性 ディスパッチャワークスペース を持つクルーを検索します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. 「検索リソース」フィールドに検索語を入力し、「検索」アイコン(

タスクの結果
フィルター基準に基づいてクルーのリストが表示されます。選択した期間にクルーが利用できない場合、メッセージが表示されます。

での作業指示タスクのクルー要件の更新 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、タスクを完了するために特定のタイプの作業を実行するために必要なエージェントの数を追加または更新できます。

始める前に
作業指示タスクで **[Needs Crew** (クルーが必要)] 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。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

このタスクについて
[**Needs Crew** (クルーが必要)] オプションが true に設定されている作業指示テンプレートを使用して作成された作業指示タスクの場合、デフォルトの最小クルーサイズは 2 です。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [リスト] パネルで、 作業指示書タスク > 自分の作業指示タスク.
4. [Draft (ドラフト)] または [Pending Dispatch (ディスパッチ待ち)] ステータスのリストから作業指示タスクを開きます。
5. [クルー要件] 関連リストの [最小クルーサイズ] フィールドと [推奨クルーサイズ] フィールドに必要なエージェント数を入力します。

   注:
   - 推奨クルーサイズは最小クルーサイズ以上である必要があります。
   - 最小クルーサイズは 2 以上である必要があります。

6. **[Save** (保存)] をクリックします。

クルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース

タスクパネルで ディスパッチャワークスペース クルーを必要とする作業指示タスクを検索します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
管理者が設定したクルータスクフィルターに基づいて、作業指示タスクをフィルタリングおよびソートできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. タスク パネルで、リストから [クルー タスク] を選択します。

タスクの結果
クルーを必要とし、[ディスパッチ待ち] ステータスのすべてのタスクがタスクパネルに表示されます。

でのクルータスクのクルーとエージェントの識別 ディスパッチャワークスペース

クルーのスキルと距離に基づいて最も適格なクルーとエージェントを特定し、クルーを必要とする作業指示タスクにアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
クルーはデフォルトでアルファベット順にソートされます。エージェントは、フィルターで *Agents for crew tasks* 定義された選択基準に基づいて推奨されます。詳細については、次を参照してください。

クルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. タスクパネルでクルーが必要な作業指示タスクを検索して選択します。
   詳細については、「クルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
   エージェントパネルには、デフォルトのソート基準に基づいてソートされたクルーのリストが表示されます。
4. オプション: 動的スケジューリングが有効になっている場合は、[リソースのランク付け] リストから [ルールの自動アサイン **(Auto Assign Rules**)] を選択し、必要なスキル、場所、およびエージェントの対応可能性に基づいて、推奨されるクルーとエージェントを表示します。
   エージェントパネルには、定義された推奨基準に基づいてソートされた推奨クルーとエージェントのリストが表示されます。

   注:

   (Optional) 選択した作業指示タスクに対してタスク固有のクルーが作成されている場合、エージェントパネルにはリストの上部にタスク固有のクルーが表示されます。詳細については、「アドホックタスク固有のクルーの作成」を参照してください。

5. 距離またはスキルに基づいてクルーリストをソートします。

自動翻訳

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

- タスクからのクルーの距離に基づいてクルーを並べ替えるには、[距離] をクリックします。
- タスクに記載されているスキルに基づいてクルーをソートするには、[スキル] をクリックします。

タスクの結果
クルーとエージェントは、選択したフィルター基準に基づいてソートされます。

でのクルーのタスクの表示 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、クルーを必要とし、クルーにアサインされているタスクを表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. カレンダーから日付を選択すると、選択した日に対応可能なエージェントにアサインされているクルータスクが表示されます。
4. **[OK]** をクリックします。
   タスクは、カレンダー上でクルータスクに含まれるクルーメンバーと追加のアサイニーの隣に表示されます。アサインされた作業指示タスクにクルーのアバターが表示されます。
5. [エージェント] パネルで、クルータスクがアサインされているクルーを検索します。

タスクの結果

- タスクはカレンダーのクルーの隣に表示されます。
- 作業指示書タスクの [Assigned Crew (割り当てられたクルー)] フィールドには、クルーの名前が含まれています。クルーリーダーが特定の期間内に受け入れない場合、作業指示タスクは却下されます。ディスパッチャーは、他の対応可能なエージェントにタスクを再アサインできます。
- タスクがクルーにアサインされている場合、システムはクルーの開始場所または前の開始場所に基づいて予定移動期間を更新します。更新された値は、予定移動時間と予定距離の計算に使用される [手動アサイン] プロパティ設定に基づきます。
- アサインされたタスクが、タスクの場所とクルーの場所の間の許容半径外にある場合は、警告メッセージが表示されます。

で作業指示タスクをクルーにアサインする ディスパッチャワークスペース

で ディスパッチャワークスペースエージェントのクルーを必要とする作業指示タスクにクルーをアサインします。

始める前に
複数のスケジュールエントリまたは日にまたがってタスクをスケジュールする場合は、作業スケジュールがクルーに割り当てられている必要があります。詳細については、「エージェントまたは技術者の作業スケジュールの作成」を参照してください。

> **注:**
> クルーのスケジュールが定義されておらず、タスクを自動割り当てしている場合は、既定のスケジュールが使用されます。

場所に最も一致するテリトリーのクルーに作業指示タスクをアサインする場合は、次のオプションを有効にする必要があります。

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

自動翻訳

- フィールドサービステリトリー モデル . *Field_Service_Territories* 詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。
- タスクカードとエージェントカードのテリトリー情報を表示するには、のディスパッチャワークスペーステリトリーオプションを有効にする必要があります。詳細については、「設定を有効にするディスパッチャワークスペース」を参照してください。

必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
[ディスパッチ待ち] ステータスのタスクをアサインできます。作業指示タスクをクルーにアサインしてディスパッチするときは、次の側面を考慮してください。

- タスク完了係数:タスク完了に必要な時間とタスクの期限 (期間の開始日と終了日)。
- クルーのアサインに関する考慮事項:クルーのアサインはスケジュールと可用性に基づいて行われるため、クルーは必要なスキルセットと必要な部品を所有しており、可用性は設定されたスキルセットに合わせて調整されます。タスクの完了に必要な時間
- エージェントスキル:タスクに必要な特定のスキルをクルーメンバーが持つスキルに合わせます。
- タスク要件:クルーの能力とタスク要求を一致させます。

テリトリー計画プラグインがアクティブでテリトリーモデルが有効になっている場合、追加の要因は次のとおりです。

- テリトリーの調整: クルーがタスクのテリトリー内にいることを確認します。
- テリトリーメンバーシップ:タスクアサインのエージェントの適格性は、関連するテリトリーのメンバーシップによって決まります。

タスクのアサイン方法:

1. 手動アサイン:ディスパッチャーは、タスクに最適なクルーを選択し、有効日がタスクウィンドウの開始日と終了日と一致するようにします。ディスパッチャーは、テリトリーメンバーシップの日付に基づいて、クルー内のエージェント対応可能性も確認します。
2. 動的アサイン:動的スケジューリングは、テリトリーの配置、クルーの可用性、エージェントのスキル、タスク要件などの要素に基づいて、クルーにタスクを自動的にアサインします。適切なクルーが存在する場合は、タスクが割り当てられます。それ以外の場合は、新しいクルーが作成されます。動的に作成されたクルーがテリトリー内の作業指示タスクにアサインされると、クルーメンバーシップが更新され、テリトリーの [クルーメンバーシップ] 関連リストに表示されます。

タスクを複数日にスケジュールする場合:

- カレンダーで選択した期間のクルースケジュール (日、作業日、週、2 週間、4 週間など) を表示します。カレンダーには、複数の日または週にまたがるアサイン済みタスクウィンドウも表示されます。
- [自動アサインルール] オプションを使用して、タスクの推奨クルーを表示します。詳細については、「適切なフィールドサービスエージェントの検索」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. アサインする作業指示タスクを検索して開きます。
   詳細については、「クルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
4. [クルーが必要] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。

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

自動翻訳

5. 作業指示書タスクを複数のスケジュールエントリまたは日にまたがってスケジュールする必要がある場合は、[**Assign across the schedule entries**] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
6. クルータスクをアサインします。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
タスクがクルーにアサインされます。すべてのクルーメンバーは、作業指示タスクがアサインされたというプッシュ通知を受信します。[Task Assignees (タスクアサイニー)] 関連リストが作業指示タスクに追加されます。リストには、クルーのリーダーとクルー内のエージェントの両方を含むクルーメンバーの名前が表示されます。

作業指示書タスクのクルーにアドホックエージェントをアサインする

クルーを必要とする作業指示タスクにアドホックメンバーを追加します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
クルータスクを処理するアドホックエージェントを追加できます。これらのエージェントは、タスクを処理するクルーメンバーに加わりますが、クルーの一部ではありません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. アドホックエージェントをアサインする作業指示書タスクを開きます。
4. [アサイニー] 関連リストで、[追加] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

新しいタスクアサイニーの作成フォーム

フィールド	説明
アサイニー	追加するエージェントの名前。
ロール	新しく追加されたリソースにアサインされたロール。たとえば、メンバーやリーダーなどです。

6. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
アドホックエージェントがクルータスクに追加されます。

でのクルーメンバーの追加フィールドサービスディスパッチャワークスペース

でディスパッチャワークスペース必要に応じてエージェントをクルーに追加しますフィールドサービス。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher および wm_crew_moderator

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

自動翻訳

このタスクについて
エージェントが長時間利用できない、対応可能なメンバーが前述のクルー要件よりも少ないなど、規模が小さすぎるクルータスクに対して、実行中のクルーメンバーを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. タスク パネルで、リストから [小さめのクルー タスク] を選択します。
4. オプション: エージェントをアサインする作業指示書タスクを選択します。
5. オプション: クルーに追加するフィールドサービスエージェントを検索します。

   (Optional) 詳細については、「でのクルータスクのクルーとエージェントの識別 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

6. エージェントカードで、[その他のアクション] アイコン (⋮) をクリックし、[クルーに追加] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

クルーに追加

フィールド	説明
メンバー	自動入力されたエージェントの名前。
クルー	フィールドサービスクルーメンバーを追加するクルーの名前。
適用開始日	メンバーがタスクで作業可能になる開始日。
適用終了日	メンバーがタスクを処理できる状態を終了する終了日。

8. **[Save** (保存)] をクリックします。
9. オプション: ステップ 3 ～ 6 を繰り返して、メンバーをクルーに追加します。

タスクの結果
メンバーがクルーに追加されます。

での作業指示タスクのリソース要件の追加 ディスパッチャワークスペース

タスクの作業に必要な特定のスキルを持つエージェントの数や機器のタイプなど、クルーを必要とする作業指示タスクのリソース要件を追加または更新します。

始める前に

- 作業指示書タスクで [**Needs crew** (クルーが必要)] および [**Resource requirements** (リソース要件)] オプションを選択する必要があります。

  注:
  [リソース要件] オプションは、[クルーが必要] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。

- 機器関連の要件を追加するには、Equipment Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) をアクティブ化する必要があります。

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

自動翻訳

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. リソース要件を設定する [Draft (ドラフト)] または [Pending Dispatch (ディスパッチ待ち)] ステータスの作業指示書タスクを開きます。
   詳細については、「クルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
4. [リソース要件] オプションがまだ選択されていない場合は選択し、[保存] をクリックします。
5. [リソース要件] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

クルー要件

フィールド	説明
名前	リソースカテゴリのタイプの名前。たとえば、電気技師などです。
リソースタイプ	タスクに必要なリソースのタイプ (エージェントまたは機器)。 **注:** 機器オプションは、機器スケジュールプラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) がアクティブ化されている場合にのみ使用できます。
最小数量	タスクの作業に必要なリソースの最小数。
推奨数量	タスクの作業に必要なリソースの実際の数。
必須スキル	タスクを完了するために必須のスキル。たとえば、配線。
スキルレベル	選択したスキルのレベルを定義します。
オプションスキル	タスクを完了するためのオプションのスキル。
必須	タスクを完了するためにスキルが必須かどうかを識別するオプション。

7. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
クルーを必要とする作業指示書タスクにリソース要件が追加されます。

タスク固有のクルーに必要なリソースをアサイン

クルーの作成時にエージェントまたは機器を追加し忘れた場合は、タスク固有のクルーにリソースをすばやく追加します。

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

自動翻訳

始める前に
タスク固有のクルーにリソースをアサインする前に、作業指示タスクのリソース要件が構成されていることを確認してください。詳細については、「での作業指示タスクのリソース要件の追加 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

機器リストは、Equipment Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) が有効になっている場合にのみ使用できます。

必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. [スケジュール] で、リソースをアサインするタスク固有のクルーの [詳細] ( ) を選択します。
4. コンテキストサイドパネルで [オーバーフローアクション] アイコン (オーバー) を選択します。
5. [クルーの編集] を選択します。
6. [メンバー] リストを選択し、必要なエージェントを追加します。
7. [機器] リストを選択し、必要な機器を追加します。
8. [更新] を選択します。

アドホックフィルターの管理

にアドホックフィルター ディスパッチャワークスペース を作成して、カスタム基準で作業指示タスクをフィルタリングします。

アドホックフィルターは、作業セッションに固有の一時的なものとして作成することも、将来使用するために保存することもできます。

フィルターには 2 つのタイプがあります。

フィルタータイプ

タイプ	説明
一時フィルター	• 非永続的であり、現在のセッション中にのみ存在します。 • 一時フィルターは、一度に 1 つしか使用できません。新しい一時フィルターを作成すると、現在のフィルターが上書きされます。
保存したフィルター	• 永続。 • 将来使用するために複数のフィルターを保存できます。

アドホックフィルターの作成

から直接 ディスパッチャワークスペースアドホックフィルターを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. **[Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. フィルター検索フィールドのドロップダウンで、[新しいフィルターの作成] をクリックします。
4. フィルターの条件を設定します。
5. オプション: 今後使用するためにこのフィルターを保存するには、[フィルターの保存] をクリックします。
   a. フィルター名を入力します。
   b. **[Save** (保存)] をクリックします。
6. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
新しいフィルターがフィルター検索ドロップダウンに追加されます。

- フィルターが保存されなかった場合は、 一時フィルターとして追加されます。
- フィルターが保存されている場合、新しいフィルターがドロップダウンに追加され、 リスト > 保存したフィルター > タスクフィルター.

既存のフィルターからアドホック フィルターを作成する

の ディスパッチャワークスペース既存のフィルターからアドホックフィルターを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. **[Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. フィルター検索フィールドのドロップダウンからフィルターを選択します。
4. **[Filter** (フィルター)] をクリックします。
5. フィルターの条件を設定します。
6. オプション: 今後使用するためにこのフィルターを保存するには、[フィルターの保存] をクリックします。
   a. フィルター名を入力します。
   b. **[Save** (保存)] をクリックします。
7. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
新しいフィルターがフィルター検索ドロップダウンに追加されます。

- フィルターが保存されなかった場合は、 一時フィルターとして追加されます。
- フィルターが保存されている場合、新しいフィルターがドロップダウンに追加され、 リスト > 保存したフィルター > タスクフィルター.

保存したアドホックフィルターの更新

に保存され ディスパッチャワークスペースたアドホックフィルターを更新します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [リスト] をクリックします。
3. [リスト] で、次の場所に移動します。 保存したフィルター > タスクフィルター.
4. フィルターを選択します。
5. 目的のフィールドを選択して編集します。
6. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
保存したフィルターは、新しいパラメーターに従って更新されます。

保存したアドホックフィルターの削除

に保存され ディスパッチャワークスペースたアドホックフィルターを削除します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [リスト] をクリックします。
3. [リスト] で、次の場所に移動します。 保存したフィルター > タスクフィルター.
4. フィルターを選択します。
5. [その他のアクション] アイコンをクリックします。
6. [削除] をクリックします。
7. **[OK]** をクリックします。

タスクの結果
保存したフィルターからフィルターが削除されます。

保存されたアドホックフィルターのエクスポート

ディスパッチャワークスペースに保存されたアドホックフィルターをエクスポートします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [リスト] をクリックします。
3. [リスト] で、次の場所に移動します。 保存したフィルター > タスクフィルター.
4. [エクスポート] をクリックします。
5. ファイルタイプを選択します。
6. [配送タイプ] を選択します。

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

自動翻訳

- [ダウンロード] を選択してローカルにダウンロードします。
- [メール] を選択し、送信先のメールを入力します。

7. [エクスポート] をクリックします。

タスクの結果
保存されたフィルターがフォーマットされ、目的の配信タイプに書き出されます。

エージェント情報の表示

マップ上の ディスパッチャワークスペース エージェントアイコンを選択して、特定の場所のエージェントの詳細を表示します。

コンテキストサイドパネルには、エージェントのスケジュールと次の追加の詳細を表示するエージェントのプロファイルが表示されます。

- 名前:エージェントの名前。
- アサイン先グループ:このエージェントが属するアサイン先グループ。
- スケジュールステータス:可能な値は、[時間通り]、[スケジュールより遅れ]、および [先] です。
- シフトステータス:エージェントが オンシフト か オフシフトか。
- スケジュール:エージェントのスケジュール。
- 携帯電話:エージェントの連絡先番号。
- メール:エージェントのメールアドレス。
- スキル:エージェントにアサインされたすべてのスキル。

[タスク] リストでは、その日のエージェントのすべてのタスクを表示することもできます。その日のエージェントのタスクルートを表示するには、[ルートを表示]を選択し、ルートを最適化するには [ルートの最適化]を選択します。アイコンには、エージェントのルート内のタスクの開始時間に基づいてアルファベット順にラベルが付けられます。エージェントのタスクルートの最適化の詳細については、「 ルートの最適化」を参照してください。

エージェントが作業指示書以外のイベントでビジー状態であることを示す

作業指示書に関連しないイベントのエージェントカレンダーで時間をブロックします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
ディスパッチャーは、作業指示書以外の個人イベントを使用して、エージェントがビジー状態であることを示すことができます。たとえば、エージェントが終日トレーニング中の場合、パーソナルイベントを使用して、エージェントがビジー状態であることを示すことができます ディスパッチャワークスペース。

パーソナル イベントの編集または削除については、「」を参照してください 作業指示書以外のイベントを編集または削除する。

> **注:**
> 定期的なパーソナルイベントを作成することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.

2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。

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

自動翻訳

3.] [**Event Management**] アイコンを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

新しいイベントフィールド

ユーザー	イベントが適用されるユーザー。イベントには複数のユーザーを追加できます。
イベントのタイトル	の ディスパッチャワークスペースカレンダーに表示されるイベントのタイトル。
タイプ	作成しているイベントのタイプ。
表示方法	イベント中にエージェントに表示されるステータス。
開始	イベントの開始時間
終了	イベントの終了時間。
終日のイベント	イベントが終日続くことを示すオプション。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

作業指示書以外のイベントを編集または削除する

ディスパッチャーは、作成後にイベントの詳細が変更された場合、作業指示書以外の個人イベントを変更または削除できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. イベントを編集または削除します。

重複するタスクのアサイン方法を決定します

タスクを割り当てる複数の方法を設定した場合は、重複するタスクを割り当てるときに使用するタスク割り当てオプションを選択します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
使用する正しい方法を決定するには、次の 3 つのタイプのタスク割り当てのうち少なくとも 2 つを有効にする必要があります。

- 重複するタスクを自動的に調整する - 詳細については、次を参照してください。 設定を有効にするディスパッチャワークスペース
- 二重予約 - 詳細については、 ディスパッチャワークスペースでの動的スケジューリングの設定
- 自動割り当て - 詳細については、次を参照してください。 自動アサインスケジュールの構成

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. タスクパネルから、既にタスクが割り当てられているカレンダー内の場所にタスクをドラッグします。
4. タスクの割り当て方法を決定するオプションを選択します。
5. オプション: 重複するタスクがある場合は、このオプションの [デフォルト] を選択します 。このオプションを変更するには、設定 に移動して決定を永続化します。
6. [適用] を選択します。

サイドバーでの通信ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、モバイルアプリケーションを介してMicrosoft Teams迅速かつ効率的にエージェントにフィールドサービスメッセージを送信できますディスパッチャワークスペース。

でディスパッチャワークスペースエージェントサイドバーにフィールドサービスメッセージを送信すると、エージェントはアプリケーションでMicrosoft Teamsメッセージを受信して応答できます。

からの ディスパッチャワークスペース 通信は、 サイドバーを設定することで可能になります。詳細については、「からの通信の構成 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

を使用して サイドバー 、作業指示タスクのコンテキストでのみエージェントにメッセージを送信できます。すべてのメッセージは、作業指示タスクの作業メモに追加されます。

メッセージングの例

からの ディスパッチャワークスペースメッセージングの有効性の例として、電気通信プロバイダーのディスパッチャーが、建設中に損傷した光ファイバーケーブルを修理する作業指示を受け取ったとします。作業指示書を履行するために 3 人のエージェントを派遣した後、光ファイバーケーブルが 2 か所損傷したという通知が届きました。ディスパッチャー サイドバー は、作業指示書タスクをキャンセルして再アサインする代わりに、 を使用してからエージェントにメッセージ ディスパッチャワークスペース を送信し、追加情報で作業指示書タスクを更新します。

エージェントはアプリケーションで Microsoft Teams メッセージを受信し、メッセージを受信してから数分以内に応答し、両方の損傷した場所でケーブルを修理します。

エージェントに ディスパッチャワークスペース メッセージを送信することで、2 回目の修理のために別の作業指示書タスクを開く必要がなくなったため、ディスパッチャーの時間を節約できました。また、2 番目の損傷箇所を修正するために再度派遣する必要がないため、エージェントの時間も節約できました。最も重要なのは、オンサイトコミュニケーションのおかげで、サービスが迅速化され、エージェントが一度訪問するだけで済むというメリットがあったことです。

さらに、すべてのメッセージが から ディスパッチャワークスペース送信されたため、作業指示タスクの作業メモのレコードを後で参照できます。

に ディスパッチャワークスペースが表示されない場合はサイドバー、管理者に問い合わせてください。

での部品要件の管理 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、 から ディスパッチャワークスペース部品要件と要求を作成、調達できます。

から ディスパッチャワークスペース部品要件を作成し、認定済み作業指示タスクの部品を調達できます。作業指示書 テンプレートから作業指示書が作成されると、部品要件が作業指示書タスクに自動的に追加されます。

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

自動翻訳

[Apply Work Order template in draft status] オプションを有効にすると、作業指示書と作業指示書タスクがドラフトステータスであっても、作業指示書タスクと部品要件を作成または編集できます。

での部品要件の作成 ディスパッチャワークスペース

で ディスパッチャワークスペース作業指示タスクの部品要件を作成します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. タスクパネルまたはカレンダーから、[認定待ち]、[認定済み]、[アサイン済み]、または [対応中] ステータスのタスク番号をクリックします。

   注:
   構成を有効にする *Apply Work Order template in draft status* と、[Draft (ドラフト)] ステータスの作業指示タスクの部品要件を作成できます。

3. [部品要件] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームの必須フィールドに入力します。

部品要件フォーム

番号	部品要件に対して自動生成された番号。
サービスオーダータスク	作業指示タスクにアサインされた番号。
モデル	作業指示タスクを完了するために必要な部品モデルの説明。詳細については、「」を参照してください。
期日	すべての部品を納入する必要がある日付。日付は、タスクの移動開始予定時刻に基づいて自動的に入力されます。必要に応じて、日付を手動で変更します。
必要数量	部品要件の完了に必要な合計数量必要な部品の全数が調達されると、このフィールドは読み取り専用になります。
予約数量	既に調達されている合計数量。
調達済み	この部品要件の所要数量が確保済みで、ある倉庫から別の倉庫への転送が要求されているかどうかを示すインジケーター。
配送済み	この部品所要量に基づく転送オーダーラインが納入されたかどうかを示すインジケーター
簡単な説明	親作業指示の [Short description (簡単な説明)] フィールドの内容。作業指示書がインシデント、問題、または変更要求から作成された場合は、部品要件の簡単な説明がそのレコードから継承されます。作業指示書がから自動的に作成された場合、簡単な説明はモデルテンプレート

自動翻訳

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

	からのものです。このフィールドはデフォルトで表示されません。
必須	作業指示タスクを実行するために部品が必須かどうかを示すオプション。

5. **[Save** (保存)] をクリックします。
   部品が在庫切れの場合は、部品の名前を示すメッセージがフォームの上部に表示されます。

タスクの結果
部品要件が正常に作成されました。部品要件のレコード番号は SOPR プリフィックスで始まり、レコードは Service Order Management アプリケーションの [sm_part_requirement] テーブルに保存されます。

での部品の調達 ディスパッチャワークスペース

希望するストックルームまたはアサイン先グループから部品を調達して、作業指示タスクを迅速に完了します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

調達する部品が以前に要求されていないことを確認します。

このタスクについて
部品調達は、部品要件レコードに記述された部品を確保および取得するプロセスです。作業指示タスクを完了するために必要な部品を調達できます。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. タスクパネルから部品を調達する作業指示タスクをクリックします。
4. 「 部品要件 」タブをクリックして、タスクに必要な部品のリストを表示します。
5. 調達する部品を選択します。

   注:
   「部品を調達」(Source Part) オプションは、以前に調達されていない部品、または要求に応じて false とマークされた部品を選択した場合にのみ有効になります。

6. 「部品を調達」**(Source Part)** をクリックします。
7. 目的の調達基準に基づいて、フォームで適切なオプションを入力します。

[部品の調達] フォーム

オプション	説明
配送先の倉庫	アイテムが出荷されるストックルームの場所。 このフィールドには、エージェントのデフォルトのパーソナル倉庫の場所が自動的に入力されます。

自動翻訳

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

オプション	説明
倉庫選択基準	部品を調達する倉庫の選択。たとえば、優先倉庫、すべての倉庫、アサイン先グループの倉庫などです。
検索半径	選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。

倉庫の場所は [ソース部品] フォームに表示され、マップ画面にカードとして表示されます。

注:
指定した部品を持つ倉庫のみがリストに含まれます。

8. オプション: 選択したサーチ条件に一致する利用可能なストックルームがない場合は、調達基準を変更するか、[部品要求を実行] をクリックして、アサイン先グループまたは他のストックルームから部品を調達できます。
   - 指定した部品要件の部品要求 (REQ) が作成され、ステータスが [承認待ち] で、部品要求ラインのステータスが [要求済み] になります。
   - 要求された部品の一時部品要求 (RITM) レコードが作成され、モバイル通知としてエージェントに送信されます。
9. 利用可能なストックルームのリストからストックルームを選択します。
10. タスクの完了に必要な部品の合計数量を [引当数量] フィールドに入力します。
11. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
調達部品に対して転送オーダーと転送オーダーラインが作成されます。

次のタスク
転送オーダーの完了:エージェントが他のストックルームまたはアサイン先グループから部品を調達している場合、転送オーダーラインが自動的に作成されます。その後、部品が指定された場所に確実に移動されるように、転送オーダーを完了することができます。

ディスパッチマップの使用

ディスパッチマップを使用して、エージェントと作業指示書タスクの関連情報の表示、ルートの最適化、タスクのアサイン、エージェントの場所履歴の表示を行うことができます。

エージェントの場所

エージェントの場所は、エージェントのモバイルデバイスから返される地理座標によって決定されます。

エージェントの開始位置

位置情報管理が有効になっていない場合、開始位置はデフォルトでエージェントのホームオフィスになります。 Field Service Management アプリケーションでは、次の基準を使用して、1 日の開始時に作業エージェントを見つけます。

- エージェントが将来の日付にルーティングされる場合、システムはホームオフィスからのルートを計算します。
- エージェントの現在の位置情報データがその日の開始時に利用可能な場合、システムはホームオフィスの代わりにそれらの地理座標をエージェントのルーティングの開始点として使用します。

自動翻訳

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

- エージェントの現在の位置情報データが 1 日の開始時にエージェントで利用できない場合、または位置情報の追跡が無効になっている場合、システムはホームオフィスを開始点として使用します。
- エージェントのタスクが当日の開始時にまだ [対応中] の場合、システムは未完了のタスクがある場所でその日のエージェントのルーティングを開始します。開始時間は、未完了のタスクのスケジュール完了時刻または現在の時刻のいずれか遅い方に設定されます。

位置情報の追跡を有効にするには:

[ユーザー] フォームのデフォルトビューで、[位置情報の追跡] チェックボックスをオンにして、エージェントの場所の追跡を有効にします。

注:
ブラウザまたはモバイルデバイスで位置情報サービスが有効になっているユーザーの地理座標のみが更新されます。[位置情報の追跡] チェック ボックスをオンにしているユーザーでも、ブラウザーまたはモバイル デバイスによって、位置情報を共有するか保留するかを求められる場合があります。

システムで ServiceNow エージェントを追跡するときは、エージェントがタスク [task] テーブルまたはタスクを拡張するテーブルのレコードをロードするたびに地理座標が更新されます。最初の更新後、エージェントがレコードを閉じたりリロードしたりしない場合、システムはエージェントの地理座標を繰り返し更新し続けます。

管理者は、システムプロパティを編集して *`Minimum amount of time between updating the user's location (in seconds)`* 、この間隔の長さを設定できます。デフォルトの位置情報更新間隔の値は 300 秒 (5 分) です。

デフォルトの位置情報更新間隔を変更するには、 位置情報管理 > 管理 > 位置情報管理のプロパティ.

エージェントの作業とスケジュールのステータス

タスクを完了すると、エージェントの作業ステータスとスケジュールステータスが表示されます。

作業ステータス

エージェントの作業ステータスを評価するために、タスクの更新時にエージェントが実行するアクションがチェックされ、ステータスとして解釈されます。

エージェントの作業ステータスは、次のいずれかになります。

- ルーティング時
- 現地

たとえば、エージェントがタスクへの移動を開始すると、システムはエージェントのステータスを [**On route**] とみなします。エージェントがタスクの作業を開始すると、エージェントのステータスは [オンサイト] に更新されます。エージェントがタスクをクローズまたはキャンセルすると、エージェントのステータスは [なし] に更新され、次のタスクに移動する準備が整います。

ディスパッチマップまたはエージェントのユーザーレコードでエージェントのピンをクリックすると開くコンテキストサイドパネルで、エージェントの作業ステータスを表示できます。ユーザーレコードにエージェントの作業ステータスを表示するには、次の場所に移動します。 ユーザー管理 > ユーザー をクリックし、[作業エージェントのステータス] フィールドを表示するように [ユーザー] フォームを構成します。このアクションにより、すべてのユーザーレコードにステータスフィールドが配置されます。

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

スケジュールステータス

ディスパッチマップでエージェントピンをクリックすると、エージェントプロファイルが表示されます。場所に複数のエージェントが表示される場合は、エージェントを選択してそのプロファイルを表示できます。エージェントのスケジュールのステータスを表示できます。これは次のいずれかになります。

- 前倒し
- 予定通り
- 遅延 (30 分未満)
- 遅延 (30 ～ 60 分)
- 予定より、1時間以上遅れる

ユーザーリストとレコードにエージェントのスケジュールステータスを表示するには、次の場所に移動します。 ユーザー管理 > ユーザー をクリックし、[スケジュール 遵守] フィールドを表示するように [ユーザー] リストとフォームを構成します。このアクションにより、すべてのユーザーレコードにスケジュールステータスフィールドが配置されます。

ルートの最適化

ジオロケーションまたは直線距離での見積もりのどちらかを使用してタスクのルートを最適化し、その日のエージェントタスクをできるだけ効率的に並べ替えます。

エージェントのタスクルートは、エージェントに 1 日に完了するタスクが 15 件未満しかアサインされていない場合に最適化されます。ルート最適化は、それらのすべてのタスクとエージェントの移動時間を考慮してタスクを並べ替え、それらのタスクを実行するための最適なルートを提供します。エージェントの 1 日に実行するタスクが 15 件を超える場合、システムは、エージェントがタスクを実行する必要がある次に近い場所に基づいてタスクを自動ルーティングします。

> **注:**
> 1 日に完了する必要のある 200 件を超えるタスクがエージェントにアサインされている場合、自動ルーティングは失敗し、エラーを説明するメッセージが表示されます。

[**FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を決定 **(Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability)**] 構成を有効にすると、アプリケーションからフィールドサービスのワークフォース最適化カレンダーにディスパッチャワークスペースエージェントのスケジュールとイベントが表示されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。

システムでは、自動ルーティングを評価するため、またはエージェントのタスクルートを最適化するために、次のプロパティの設定を考慮します。

- タスクの最後から次の移動開始までの時間 (分)。
- 有料道路の使用を許可。
- Google Maps API または直線距離の見積もりを使用して、移動時間と距離を計算します。この値は、推定移動時間と距離を計算するためのプロパティの設定のルート最適化で設定されます。

  移動時間と距離の見積もりに Google ルートデータを使用する Google Map API を使用する場合は、Google Maps API for Business を使用するために Google Maps API キーまたはクライアント ID を設定する必要があります。詳細については、「Google Maps API の設定」を参照してください。直線距離推定を使用する場合は、緯度と経度に基づく組み込みの時間と距離の推定が使用されます。

- スケジュールが指定されていない場合のすべての作業エージェントのデフォルト開始時間。
- スケジュールが指定されていない場合のすべての作業エージェントのデフォルト終了時間。

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

- すべての移動時間に追加する割合。
- ラッシュアワーの移動時間に追加する割合。
- 朝のラッシュアワーの時間帯。
- 夕方のラッシュアワーの時間帯。

これらのプロパティの値が Field Service Management アプリケーションプロパティで定義されている場合は、それらの値が使用されます。そうでない場合は、 位置情報管理アプリケーションのプロパティ で定義されたプロパティの値が使用されます。これらのアプリケーションプロパティ設定のいずれにも値が定義されていない場合は、デフォルト値が使用されます。

また、エージェントのスケジュール、エージェントの 作業時間外の移動時間、およびエージェントの休暇も考慮され、タスクルートが最適化されます。

タスクの場所が実用的でない、欠落している、またはタスクウィンドウをスケジュールできないなどの理由でタスクを最適化できない場合は、タスクをルーティングできなかった理由とともにメッセージが表示されます。その後、タスクを [ディスパッチ待ち] ステータスに戻します。

ルート最適化の自動実行

スケジュール設定済みジョブを設定して、特定の日のエージェントタスクルートを最適化できます。[タスクルーティングの最適化] スケジュール設定済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。このジョブスケジュールの [アクティブ] フィールドを true に設定すると、ジョブは毎日システム時刻午前 3:00 に実行されます。スケジュール設定済みジョブは、現在の日付でエージェントにアサインされたタスクまたはエージェントが承認したタスクを考慮し、それらのタスクのルートを自動的に最適化します。

関連情報

動的スケジューリング

エージェントタスクルートの最適化

特定の日にアサイン済みおよび未アサインのエージェントタスクを表示し、その日のタスクルートを最適化します。

始める前に

フィールドサービスエージェントは、特定の日に自分にアサインされたタスクに対して最適化されたルートを表示できます。フィールドサービスディスパッチャーは、アサイン先グループのメンバーにアサインされたタスクの最適化されたルートを表示できます。フィールドサービスマネージャーは、管理するグループのメンバーにアサインされたタスクに対して最適化されたルートを表示できます。

タスクバンドルのルートを最適化するには、管理者は [バンドルのルート最適化を有効にする **(Enable Route Optimization for Bundles**)] (*work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization*) プロパティを切り替える必要があります。

必要なロール:wm_agent、wm_dispatcher、または wm_manager

手順

1. フィールドサービスアプリケーションに移動します。
2. 次のいずれかの操作を実行します。

自動翻訳

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

3. [ルートの最適化**(Optimize Route)**] をクリックします。
   マイマップ上に最適なルートが描画されます。マネージャー マップのマップ ピンには、ルートに沿って対応する番号のラベルが付けられますが、ルートは描画されません。

1 つのタスクをアサインする

アサインされたエージェントが遅延したり、タスクを実行できない場合は、緊急のタスクをディスパッチしたり、代替エージェントに再アサインしたりする必要があります。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher

このタスクについて
wm_dispatcher または wm_initiator_qualifier_dispatcher ロールを持つユーザーのみが、タスクレコードから直接ディスパッチマップにタスクを表示し、タスクを実行するスキルを持つ近くの対応可能なエージェントを確認できます。緯度と経度が定義されている場所がないと、ディスパッチマップにタスクを表示できません。この方法でアサインされたタスクは、エージェントによって承認または却下されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. ディスパッチまたは再アサインするタスクを開きます。
3. [**View Task on Map**] をクリックします。

   タスクは、[ドラフト]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] ステータスでは表示されません。表示されるマップには、タスクの黒いスポットが付いた赤色のタスクアイコンが表示され、近くのすべてのエージェントのアイコンが表示されます。
4. [フィルターの表示] をクリックします。
5. マップに表示するエージェントのスキルレベルを選択します。

   デフォルトのフィルターでは、近くにいるすべてのエージェントが選択されます。マップ内のアイコンは、次のスキルの組み合わせを持つエージェントを示します。
   - 必要なすべてのスキルに一致
   - 必要ないくつかのスキルに一致
   - どのスキルにも一致しない
6. [フィルターの適用] をクリックします。

   スキル選択に一致するエージェントがマップ上に表示されます。
7. エージェントアイコンをクリックすると、エージェントの名前、スキル、およびスケジュールが表示されます。
8. エージェントの名前の横にあるアイコンをクリックして、そのエージェントにタスクをアサインします。
   タスクがエージェントのスケジュール内に収まる場合、タスクがアサインされ、確認メッセージが表示されます。エージェントのスケジュールがタスクに対応できない場合は、エラーメッセージが表示され、別のエージェントを選択できます。

タスクの結果
顧客は、作業指示タスクが再アサインされたことを示す SMS およびメール通知を受信します。

自動翻訳

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

エージェント場所履歴マップの表示

フィールドサービスエージェントの場所履歴マップを表示して、過去の期間におけるアクティビティを追跡およびレビューします。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin、または admin

手順

1. エージェント場所履歴マップに移動します。
   - ディスパッチャーの場合は、 フィールドサービス > ディスパッチ > エージェント場所履歴マップ.
   - マネージャーの方は、 **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 左側のパネルで [人員] をクリックします。
3. エージェントカードの場所履歴アイコンをクリックします。
4. エージェントの場所履歴を追跡します。
   a. **[Filter** (フィルター)] をクリックします。
   b. **[Date** (日付)] フィールドから、追跡する日付を選択します。
   c. [エージェント] フィールドで、エージェントの名前を選択します。
   エージェント場所履歴マップでは、選択した日付のエージェントの追跡場所が強調表示されます。
5. マーカーをクリックして、ジオロケーション履歴レコードを開きます。
   ジオロケーション履歴テーブルからのユーザー、場所、緯度、経度、場所のタイムスタンプ、期間、タスク、アクションの説明などの詳細とともにデータレコードが表示されます。

   注:
   エージェントアクティビティがタスクの場合、作業指示タスク番号が表示されます。作業指示タスクレコードを開いて詳細を表示できます。

スケジュール設定済みタスクの表示とアサイン

スケジュール済みステータスのタスクを表示するさまざまな方法について説明します。

始める前に

作業指示タスクは、次の条件がすべて満たされた場合にのみ、[Scheduled] ステータスに移行します。

- [スケジュール済みステータスを使用] プロパティが有効になっている
- [アサイン先] フィールドが空ではない
- [アサイン先] または [開始予定] フィールドが変更され、開始予定値が現在時刻からしきい値 (デフォルトでは 12 時間) を超えている

スケジュール済みステータスフローの例外

- 契約社員のタスクは [スケジュール済み] ステータスになりません。
- エージェントの休暇イベントが作成され、作業指示書タスクと重複している場合、そのタスクは [Pending dispatch (ディスパッチ待ち)] に移動されます。同様に、クルーのタスクでは、リーダーの休暇イベントがタスクの時間と重複している場合、そのタスクは [ディスパッチ待ち] に移動されます。
- 作業指示書のすべての子作業指示書タスクが [Scheduled] ステータスの場合、作業指示書は自動的に [Scheduled] に移行されます。

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

自動翻訳

- 動的スケジューリングが有効になっている場合、スケジュールされたタスクでは自動割り当てを使用できません。スケジュール設定済みのタスクは、再アサインまたはアサイン解除の対象と見なされます。
- インテリジェントタスク推奨が技術者の空き状況を考慮する場合、スケジュール設定済みタスクはブロック時間として表示されます。

必要なロール:wm_dispatcher、wm_admin、wm_agent

手順

1. 次のいずれかのロールで、[スケジュール済み] ステータスのタスクを表示できます。

2. いずれかの方法を使用して、スケジュール済み作業指示タスクを [Assigned] ステータスに移行します。

スケジュール設定済みタスクの更新 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、スケジュール設定済みタスクを [アサイン済み] ステータスに移動したり、 でディスパッチャワークスペース[ディスパッチ待ち] ステータスに戻したりすることができます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher または wm_crew_moderator

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [タスク] フィルターで [スケジュール設定済みタスク] を選択して、ディスパッチャーグループ内のすべてのスケジュール済みタスク (クルータスクを含む) のリストを表示します。
3. スケジュール設定済みタスクをアサインまたは更新します。

動的スケジューリングの使用

動的スケジューリングでは、エージェントにタスクが自動的に割り当てられるため、作業 フィールドサービス管理 (FSM) 効率が向上します。

動的スケジューリングは、手動または自動の 2 つのモードのいずれかで実行できます。手動操作の場合、ディスパッチャーは一連のタスクを選択し、[自動アサイン] をクリックしてタスクに優先順位を付けてアサインします。自動操作の場合、ディスパッチャーは、タスクの作成直後に動的スケジューリングを実行するか、指定した間隔で実行するかを選択できます。タスクフィルターを使用すると、手動でアサインするタスクと、自動アサインに設定するタスクを特定できます。

複数のタスクを選択してアサインする

ディスパッチャーは、動的スケジューリングを実行する複数のタスクを選択できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher または wm_admin

このタスクについて
選択したタスクのいずれかが更新された場合、情報メッセージがディスパッチャーに推奨事項を再実行するように通知します。

自動翻訳

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

手順

1. 作業指示タスクのリストに移動します。
2. ディスパッチ待ちのタスクを選択します。
3. リストの上部にある [選択した行のアクション] メニューから、[自動割り当て] を選択します。

   注:
   動的スケジューリングで処理できる数よりも多くのタスクが選択されている場合は、タスク数を減らすように求めるメッセージがポップアップウィンドウに表示されます。

4. [確認] を選択します。

タスクの結果
システムは、エージェントにタスクをアサインする前に、次のフィールドに記載されている時間を考慮します。

- [スケジュールに基づいてタスクの場所へのエージェントの移動時間の計算を無視する] が有効になっている場合に、移動開始予定と開始予定。
- [エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする] プロパティが有効になっている場合の推定オンサイト到着バッファー期間。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。

作業指示タスクはエージェントに自動的にアサインされます。エージェントが特定の期間内にタスクを受け入れない場合、作業指示タスクは自動的に却下されます。ディスパッチャーは、他の利用可能なエージェントにタスクを再アサインできます。

[アサインを確認] ポップアップウィンドウ

動的スケジューリング機能を使用する場合、[アサインを確認] ポップアップウィンドウにタスクアサインの推奨事項が表示されます。

ディスパッチャーがアサインする複数のタスクを選択して **[Auto Assign]** をクリックすると、タスクアサインプロセスの結果が [Confirm Assignment] ポップアップウィンドウに表示されます。選択したタスクに関する情報 (簡単な説明、 開始予定、 終了予定など) は、次のカテゴリに表示されます。

動的スケジューリングタスクのステータス

カテゴリ	定義
アサイン済み	動的スケジューリングは、適切なエージェントを見つけて、アサインするタスクを推奨します。
未アサイン	動的スケジューリングでは適切なエージェントを見つけることができず、タスクは未アサインのままです。
再アサイン済み	選択したタスクをアサインできるように、以前にアサインされ、別のエージェントまたはタイムスロットに再アサインされたタスク。
未アサイン	以前にアサインされていたタスクは、選択したタスクをアサインできるようにアサイン解除され、まだ再アサインされていません。

自動翻訳

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

動的スケジューリングタスクのステータス (続く)

カテゴリ	定義
	タスクフィルターに一致しない選択したタスクも、[未アサイン] カテゴリに表示されます。

各タスクの横にある情報アイコンには、必要なスキルや部品など、タスクに関する追加情報がツールヒントに表示されます。未アサインおよび再アサインされたタスクの場合、この情報には以前のエージェントとスケジュールの開始時間も含まれます。

動的スケジューリングで処理できる数よりも多くのタスクが選択されている場合、タスクの数を減らすように求めるメッセージがポップアップウィンドウに表示されます。

選択したタスクのいずれかが更新された場合、情報メッセージがディスパッチャーに推奨事項を再実行するように通知します。

[保存] をクリックすると、[アサインを確認] ポップアップウィンドウにリストされたタスクアサインの推奨事項を確認できます。

タスクアサインデバッグログ

システム管理者は、 **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** システムプロパティを有効にすることで、[アサインを確認] ポップアップウィンドウでタスクアサインのデバッグログを表示することもできます。この情報は、ポップアップウィンドウの各タスクの下に表示されます。タスクをクリックして、デバッグログを折りたたんだり展開したりします。

優先エージェントをタスクにアサインする

優先エージェントは、アサインされたタスクのコンテキストを最もよく熟知しており、顧客から好まれるエージェントです。たとえば、顧客構内でオンサイトで作業するエージェントや、顧客契約やエンタイトルメントに関連付けられているエージェントなどです。

次のいずれかの方法でタスクを割り当てるときに、動的スケジューリングを使用して優先エージェントをタスクにアサインできます。

- エージェントの推奨事項を使用して自動アサイン
- Appointment Booking を使用して予約する

優先エージェントにタスクをアサインする方法について、いくつかのシナリオを次に示します。

> **注:**
> 優先技術者をそれぞれの顧客アカウントに追加し、優先技術者一致基準を動的スケジューリング構成に追加する必要があります。

この例では、ロールを次のように定義しましょう。

優先ユーザーとそのロール

ロール	名前
Acme Corporation の顧客	ジョージ・ウォーレン
ディスパッチャー	Lisa Ray

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

優先ユーザーとそのロール (続く)

ロール	名前
• モナリザ • アレックス・レイ • リンダ・キャラウェイ	Acme Corporation アカウントの優先技術者

シナリオ **1:**エージェントの推奨事項を使用して自動アサインする

この例は、優先度の高いタスクを優先エージェントにアサインする方法を示しています。

注:
Lisa Ray はディスパッチャーとしてログインしています。

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース
2. 優先技術者にアサインする必要がある Acme Corporation のタスクを見つけます。たとえば、Mona Lisa がこのタスクを担当できる優先技術者であるとします。
3. タスクをカレンダーのモナリザのスケジュールにドラッグアンドドロップします。これで、タスクがスケジュールされました。
4. これで、Acme Corporation の優先度の高いタスクがタスクキューに入ります。このタスクは、同じ優先エージェント Mona Lisa にアサインする必要があり、前のタスクがスケジュールされたのと同じ時間にスケジュールする必要があります。
5. カレンダーの Mona Lisa のスケジュールにタスクをドラッグします。このタスクは、以前にスケジュールされたタスクのタイムスロットを自動的に取得し、そのタスクは Mona Lisa で利用可能な次に利用可能なスケジュールに移動します。

シナリオ **2:**予約を使用して予約する

この例では、顧客が予約すると、優先エージェントに自動的にアサインされる方法を示しています。

注:
George Warren は Acme Corporation の顧客としてログインしています。

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. 予約が必要なサービスを選択します。
3. 目的のタイムスロットを選択し、 [選択] を選択します。
4. [送信] を選択します。

移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース タスクが優先エージェント Mona Lisa にアサインされていることを確認します。

優先エージェントのタスクへのアサイン

顧客アカウントの作業に最も適したエージェントを特定し、そのアカウントに関連するタスクにアサインします。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

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

このタスクについて

顧客アカウントの作業に最も適したエージェントにタスクを自動的にアサインできます。ディスパッチャーワークスペースでタスクをエージェントにドラッグアンドドロップするとき、タスクを自動アサインするとき、または顧客が予約するときに、動的スケジューリングを使用して希望するエージェントにタスクが割り当てられます。優先エージェントにタスクをアサインするには:

- 動的スケジューリングを設定して、顧客アカウントの優先エージェントにタスクを自動的にアサインします。
- フィールドサービスエージェントの詳細を、優先 エージェントとしてアサイン設定の顧客アカウントに追加します。

手順

1. 優先技術者基準をタスクフィルターに追加します。
   a. 移動先 フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリング設定
   b. [タスクフィルター] タブで、顧客アカウント基準の優先エージェントを次の 3 つのタスクフィルターに追加します。

      タスクフィルターに条件を追加する方法については、「タスクフィルターを作成する」を参照してください
2. 移動先 カスタマーサービス > アカウント.
3. フィールドサービスエージェントを除外エージェントとして追加する顧客アカウントをクリックします。
   a. 選択 技術者設定 > 新規.
   b. [優先エージェント] として [アサイン設定] を使用してエージェントの詳細を追加します。
   c. **[Update** (更新)] をクリックします。
      フィールドサービスエージェントが優先エージェントとして追加され、顧客アカウントの任意のタスクを処理するようにアサインされます。
4. 次のいずれかの方法を使用して、エージェントにタスクをアサインします。
   - 自動割り当て
   - での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

   タスクは、タスクが関連付けられている顧客アカウントでの作業に適したエージェントにアサインされます。

除外されたフィールドサービスエージェントへの作業指示タスクのアサインを防止する

除外されたフィールドサービスエージェントに対する作業指示タスクの動的スケジューリングを防止します。管理者またはディスパッチャーは、必要に応じて、除外されたエージェントに作業指示タスクを手動でアサインできます。

除外された技術者を無視するように動的スケジューリングを構成する

動的スケジューリングタスクフィルターを追加して、顧客アカウントから除外されたエージェントに作業指示タスクがアサインされないようにします。

始める前に

タスクのアサイン方法として動的スケジューリングが選択されていることを確認します。

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin

自動翻訳

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

このタスクについて
ディスパッチャーまたはマネージャーは、除外された技術者に作業指示タスクを手動でアサインすることで、いつでも除外を上書きできます。作業指示タスクが除外されたエージェントにアサインされたことを示す警告メッセージが表示されます。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリング設定.
2. [タスク フィルター] タブで、タスク フィルターに [除外された技術者を無視する] 条件を追加します。
   タスクフィルターに基準を追加する方法については、以下を参照してください。 タスク フィルターの作成
3. **[Update** (更新)] をクリックします。
   動的スケジューリング一致基準は、次のいずれかの方法を使用して作業指示タスクがアサインされると、特定のアカウントから除外されたエージェントを選別します。
   - 自動アサイン
   - での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

関連情報
動的スケジューリングを使用するための Field Service Management の構成

タスク フィルターの作成

作業指示タスクのアサイン対象からエージェントを除外 フィールドサービス する
顧客アカウントからフィールドサービスエージェントを除外します。

始める前に
除外された技術者を無視するように動的スケジューリングが設定されていることを確認します。
必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin

手順
1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > アカウント.
2. フィールドサービスエージェントを除外する顧客アカウントをクリックします。
3. クリック 技術者設定 > 新規.
4. エージェントの詳細を追加して、[アサイン設定] を [除外されたエージェント] に設定します。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
フィールドサービスエージェントは除外エージェントとして追加され、顧客アカウントのタスクを処理するために無視されます。

タスク割り当てデバッグログの表示
タスク割り当てデバッグログの情報を [アサインの確認] ポップアップウィンドウに表示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
システム管理者は、 **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** システムプロパティを有効にして、[アサインの確認] ポップアップウィンドウにデバッグログを表示できます。この情報は、各タスクの下に表示されます。タスクをクリックして、デバッグログを折りたたんだり展開したりします。

自動翻訳

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

タスク割り当てデバッグログ情報は、ログ [syslog] テーブルに格納されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムのプロパティ > すべてのプロパティ.
2. **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** プロパティに移動します。
3. [値] を **true** に設定します。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。
   [アサインを確認] ポップアップウィンドウには、選択した各タスクのデバッグログが表示されます。タスクをクリックすると、この情報が折りたたまれたり展開されたりします。

モバイル **UI** からのエージェントのステータスの設定

フィールドサービスエージェントは、モバイル UI からステータスを示し、予定より進んでいるか、予定より遅れているか、予定どおりに進んでいるかをディスパッチャーに知らせることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. モバイル UI で、次に移動します: フィールドサービス > スケジュールステータス.
2. [スケジュール遵守] フィールドで目的のステータスを選択します。
   - 予定通り
   - 遅延 (30 分未満)
   - 遅延 (30 ～ 60 分)
   - 遅延 (1 時間以上)
   - 前倒し
3. **[Save** (保存)] をクリックします。
   エージェントのフォームでステータスが更新されます。ディスパッチャーは、このステータスの更新をディスパッチャーワークスペースで確認できます。

デスクトップからエージェントのステータスを設定する

フィールドサービスエージェントは、デスクトップからステータスを示し、予定より進んでいるか、予定より遅れているか、予定どおりに進んでいるかをディスパッチャーに知らせることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
フィールドサービスエージェントがデスクトップからスケジュールステータスを更新するには、システム管理者が FSM プロファイルビューを有効にする必要があります。

手順

1. バナー フレームでユーザー名をクリックし、[プロファイル] をクリックします。
2. [スケジュール遵守] フィールドで目的のステータスを選択します。
   - 予定通り
   - 遅延 (30 分未満)
   - 遅延 (30 ～ 60 分)

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

- 遅延 (1 時間以上)
- 前倒し

3. **[Update** (更新)] をクリックします。
   エージェントの [ユーザー] フォームでステータスが更新されます。ディスパッチャーは、このステータスの更新をディスパッチャーワークスペースで確認できます。

作業指示タスクの開始日と終了日

動的スケジューリングでは、作業指示タスク の期間開始 日と 期間終了 日を使用してタスクをスケジュールします。

作業指示タスクに 期間開始 日と 期間終了 日の両方が存在する場合、動的スケジューリングではこれらの日付が使用されます。

タスクに 期間開始 日があるが、日付が過ぎている場合、動的スケジューリングはこの値に現在の日時を使用します。

タスクに 期間開始 日があり、 期間終了 日がない場合、動的スケジューリングは **com.snc.wm.wo.task_window_day** プロパティを使用してこの値を決定します。

タスクに 期間開始 日がなく、 期間終了 日がある場合、動的スケジューリングではこの値に現在時刻が使用されます。

タスクに期間開始日も期間終了日も設定されていない場合、動的スケジューリングは期間開始日に現在の日時を使用し、期間終了日には **com.snc.wm.wo.task_window_day** プロパティを使用します。

タスクが作成されると、 期間の終了 日は、その親作業指示書の最新の SLA 違反日に基づいて自動的に入力されます。タスク SLA [task_sla] テーブルと作業指示タスク [wm_task] テーブルの両方について、ビジネスルール [**SLA** に基づいて期間終了を入力 **(Populate Window End Based On SLA**)] とクライアントスクリプト [期間終了を計算] を **True** に設定する必要があります。

タスクが作成され、[固定期間] が有効になっている場合、ビジネスルールとクライアントスクリプトは実行されず、 期間終了 時間は更新されません。作業指示書が予約に基づいて作成され、作業指示書に関連付けられた SLA がある場合、 期間終了 時間は SLA ではなく予定に基づいて入力されます。

期間の開始 日は、アサインされていない作業指示書についてのみ、転送注文の配送日に基づいて作業指示書タスクで更新されます。ビジネスルールの *Sync up Delivery Time with WOT* ビジネスルール を **True** に設定する必要があります。必須の部品要件を持つ複数の転送オーダーの場合、期間開始 は転送オーダーの最も遅い配送時間に設定されます。期間の開始 日は、転送オーダーに関連付けられた部品要件が必須である場合にのみ、転送オーダーに基づいて更新されます。ただし、期間の開始時間を手動で編集し、転送オーダーに基づいて設定された既存の日付を上書きすることができます。

注:
作業指示タスクが次の場合、 期間の開始 日は更新されません。

- 予約に関連付けられている
- 固定ウィンドウ
- 期間が設定されており、配送期日より前である

フィールドサービスエージェントの移動時間の無視

移動時間を考慮せずに、最高ランクのエージェントに作業指示タスクをアサインすることを選択できます。

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

自動翻訳

移動無視の有効化

作業指示タスクの [Ignore travel (移動を無視)] オプションを有効にすると、作業指示タスクを最高ランクのエージェントに自動的にアサインする動的スケジューリングが可能になります。最高ランクのエージェントが休暇のために利用できない場合、タスクは次にランクの高いエージェントにアサインされます。

プロパティを有効にすると *com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling* 、作業指示タスクに [Ignore Travel] オプションが表示されます。動的スケジューリングプロパティの有効化の詳細については、次を参照してください フィールドサービス管理 (FSM)でインストールされるプロパティ。

[Ignore Travel (移動を無視)] オプションは、デフォルトでは作業指示タスクフォームに表示されないため、手動で追加する必要があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

[移動を無視] が有効になっている場合の動的スケジューリングに関連する次のパラメーターに注意してください。

- システムでエージェントにタスクを自動的にアサインするには、二重予約を有効にする必要があります。
- 作業指示書タスクでアクセス時間が定義されている場合、そのタスクをエージェントに自動アサインするときに、システムは定義されたアクセス時間の制限を無視します。

フィールドサービス管理 **(FSM)** アクセス時間管理

アクセス時間管理を使用すると フィールドサービス管理 (FSM) 、明示的に定義されたアクセス時間内にのみ作業指示タスクをスケジュールできます。

フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理を使用すると、タスクで定義されたアクセス時間に基づいて作業指示タスクをスケジュールできます。たとえば、作業指示タスクのアクセス時間が午前 8 時から午後 12 時である場合、システムはそれらの時間を考慮して、タスクを処理するエージェントをアサインします。アクセス時間機能は、動的スケジューリングに対して有効になっています。ただし、管理者またはディスパッチャーは、作業指示タスクを手動でアサインすることもできます。

関連情報

作業指示書タスクのアクセス時間の自動入力の構成

アクセス時間が定義された作業指示タスクのアサイン

アクセス時間が定義された作業指示タスクのアサイン

動的スケジューリングによって定義されたアクセス時間内に作業指示タスクを自動的にアサインするか、時間外に手動でアサインします。

動的スケジューリングでは、次のフィルター基準を使用して、定義されたアクセス時間でタスクをスケジュールします。

- マッチングエージェントの対応可能性
- 予定作業期間
- 期間開始日と期間終了日
- アクセス希望時間帯

作業指示タスクのスケジュール履歴の表示

アサインおよびスケジュールされている作業指示タスクのスケジュール方法の履歴を表示します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_admin

このタスクについて
次の詳細を含む作業指示タスクのスケジュール履歴を表示します。

- アサインされたフィールドサービスエージェント。
- インテリジェントタスク推奨、動的スケジューリング、手動アサインなどの作業指示タスクをアサインするために使用されるスケジュール方法。
- アサイン、アサイン解除、または再アサインの日時。

注:
自動スケジューリングメカニズムが作業指示タスクの手動アサインと競合する場合は、手動アサインが優先されます。また、手動および自動のスケジューリングプロセスから発生した競合または二重予約があるため、作業指示タスクにはレビューが必要な場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業指示 > 作業指示書タスク.
2. スケジュール履歴を表示するタスクを開きます。
3. **[Work Order Task Scheduling History]** タブをクリックします。

タスクの結果
作業指示書タスクのアサインとスケジューリング方法が表示されます。

エージェントまたは技術者の作業スケジュールの作成

Agent Schedule 管理者ロールを持つユーザーは、カスタマーサービスエージェントまたはフィールドサービス技術者の 1 つ以上の作業スケジュールを作成できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_admin

このタスクについて
作業スケジュールには、日付範囲とスケジュールタイプ (日中のシフトや夕方のシフトなど) が含まれます。エージェントと技術者は、複数の作業スケジュールを持つことができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Schedule** > 作業スケジュール.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. 必要に応じて、エージェント作業スケジュールフォームのフィールドに入力します。

エージェント作業スケジュールフォーム

フィールド	説明
開始日	作業スケジュールの初日。
終了日	作業スケジュールの最終日。
ユーザー	選択したエージェントまたは技術者。

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

自動翻訳

フィールド	説明
作業スケジュール	スケジュールリストから選択されたスケジュール。
タイプ	このスケジュールの間でエージェントまたは技術者が実行している作業のタイプ： ○ 主要作業 ○ その他 エージェントは、特定の日付範囲に対してプライマリースケジュールを 1 つのみ保持することができます。プライマリースケジュールを重複させることはできません。

4. [送信] をクリックします。

エージェントカレンダーで使用するスケジュールの作成

エージェントカレンダー管理者ロールを持つユーザーは、エージェントカレンダーで使用するスケジュールを作成できます。

始める前に

必要なロール：agent_schedule_admin

このタスクについて

エージェントカレンダーのスケジュールを作成するには、スケジュール機能を使用します。詳細については、「スケジュール」を参照してください。

スケジュールは、2 つのタイプのレコードで構成されています。

- スケジュールレコードは、タイムゾーンとスケジュールのタイプを指定し、1 つ以上のスケジュールエントリーを使用します。スケジュールレコードは、スケジュール [cmn_schedule] テーブルに保存されます。
- スケジュールエントリレコードは、スケジュールに含めるか、またはスケジュールから除外する期間を指定します。スケジュールエントリーは、スケジュールエントリー [cmn_schedule_span] テーブルに保存されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Schedule** > スケジュール.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. スケジュールフォームのフィールドに入力します。

スケジュールフォームフィールドと説明

フィールド	説明
名前	スケジュールの一意の名前を入力します。
タイムゾーン	スケジュールのタイムゾーンを選択します。[浮動] を選択した場合、タイムゾーンは、どんなときもアイテムにアクセスしているものと相対的になります。
親	親スケジュールを選択し、新しいスケジュールを制約します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
タイプ	スケジュールの目的を説明するラベルを入力します。また、次のシステム期間のいずれかを使用して、特定のスケジュールを処理する方法を決定することもできます。 ○ 除外済み：SLA カウントから期間を除外します。 ○ メインテナンス：変更管理アクティビティが許可される期間を指定します。メインテナンススケジュールエントリーを含むスケジュールにブラックアウトスケジュールエントリーを含めることはできません。 ○ ブラックアウト：変更管理スケジュールからの期間を除外します。ブラックアウトスケジュールエントリーを含むスケジュールに、メインテナンススケジュールエントリーを含めることはできません。
説明	(オプション) スケジュールについて説明します。

注:
現在のスケジュールに対して定義されたアクティブなエントリーがない場合は、スケジュールフォームに警告メッセージが表示されます。スケジュールが除外のみを含む子スケジュールである場合、除外は非アクティブなエントリーであるため、メッセージは無視します。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

注:
[メインテナンス] タイプのスケジュールを作成してレコードを保存すると、UI ポリシーによってフォームの [タイプ] フィールドが非表示になります。[タイプ] フィールドの値を表示または変更するには、スケジュールフォームではなくスケジュールのリストを表示し、必要に応じて [タイプ] 列を追加します。[タイプ] 列の値のセルをダブルクリックして、リストビューから変更することができます。

5. 1 つ以上のスケジュールエントリーを設定します。
6. [送信] をクリックします。

クルー操作の使用フィールドサービス

クルー操作を使用して フィールドサービス 、クルーが必要なタスクに同じリソースセットを繰り返しアサインします。

関連情報

- 乗務員操作に使用ディスパッチャワークスペース
- Agent アプリケーションを使用した Now Mobile クルータスクの管理

作業指示タスクをクルーにアサインする

エージェントのグループが必要な作業指示タスクにクルーをアサインします。

始める前に
複数のスケジュールエントリまたは日にまたがってタスクをスケジュールする場合は、作業スケジュールがクルーに割り当てられている必要があります。詳細については、「エージェントまたは技術者の作業スケジュールの作成」を参照してください。

注:
クルーのスケジュールが定義されておらず、タスクを自動割り当てしている場合、システムはデフォルトのスケジュールを使用します。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher、wm_manager

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

自動翻訳

このタスクについて
タスク割り当ての重要な要素:

- クルーの利用可能性:クルーの可用性 (有効日) がタスクの期限 (期間の開始日と終了日) と一致していることを確認します。
- エージェントスキル:タスクに必要な特定のスキルをクルーメンバーが持つスキルに合わせます。
- タスク要件:クルーの能力とタスク要求を一致させます。
- テリトリーメンバーシップ:タスクアサインのエージェントの適格性は、関連するテリトリーのメンバーシップによって決まります。

> **注:**
> テリトリーメンバーシップは、テリトリー計画プラグインがアクティブで、テリトリーモデルが有効になっている場合に使用できます。

タスクのアサイン方法:

1. 手動アサイン:ディスパッチャーは、タスクに最適なクルーを選択し、有効日がタスクウィンドウの開始日と終了日と一致するようにします。ディスパッチャーは、テリトリーメンバーシップの日付に基づいて、クルー内のエージェント対応可能性も確認します。
2. 動的アサイン:動的スケジューリングは、クルーの可用性、エージェントのスキル、タスク要件などの要素に基づいて、タスクをクルーに自動的にアサインします。適切なクルーが存在する場合は、タスクが割り当てられます。それ以外の場合は、新しいクルーが作成されます。動的に作成されたクルーがテリトリー内の作業指示タスクにアサインされると、クルーメンバーシップが更新され、テリトリーの [クルーメンバーシップ] 関連リストに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. アサインのための作業指示書タスクを開きます。
3. [クルーが必要] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
4. 作業指示書タスクを複数のスケジュールエントリまたは日にまたがってスケジュールする必要がある場合は、[**Assign across the schedule entries**] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
5. 手動または自動アサインによってタスクをアサインします。

タスクの結果
タスクがクルーにアサインされます。すべてのクルーメンバーは、作業指示タスクがアサインされたというプッシュ通知を受信します。[Task Assignees (タスクアサイニー)] テーブルが作業指示タスクに追加されます。詳細については、「 タスクアサイニーテーブル」を参照してください。

Agent アプリケーションを使用した **Now Mobile** クルータスクの管理

ディスパッチャーが作業指示タスクをクルーにディスパッチすると、タスクはクルーリーダーを含むクルーのアサイン済みメンバーに送信されます。

クルーリーダーとエージェントは、エージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 作業指示タスクにアクセスできます。リーダーのみが、作業指示タスクおよびその他の管理アクションを承認または却下できます。リーダーがタスクを承認すると、タスクのステータスは自動的に [受入済み] に変わります。他のクルーメンバーはタスクの詳細を表示できます。

クルーメンバーは、 Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して、自分に個別に、または所属するクルーにアサインされた作業指示タスクのリストを表示できます。エージェントは、クルーを必要とするタスクを自分自身にアサインすることはできません。

自動翻訳

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

クルーリーダーは、作業指示書タスクで次のアクションを実行できます。

- タスクを承認または却下します。
- 移動や作業の開始、作業の一時停止、作業の再開、およびステータスを [完了してクローズ] に設定する時間を設定して、タスクを管理します。
- タスクに関連するナレッジ記事を表示してアクセスします。
- クルーが作業指示書タスクで作業した時間と、タスクで作業したクルーメンバー (自分自身を含む) の他のアクティビティに費やした時間を記録します。

  注:
  クルーリーダーがタスクに記録した作業時間と移動時間は、すべてのクルーメンバーを対象としています。

- 作業指示タスクにコメントを追加します。

クルーメンバーは、作業指示書タスクで次のアクションを実行できます。

- 作業指示タスクの詳細を表示します。
- タスクに関連するナレッジ記事を表示してアクセスします。
- 作業指示タスクにコメントを追加します。

関連情報

作業指示書タスクの承認または却下

作業指示タスクの作業を開始する

タスクまたはアクティビティの作業時間を手動で記録する

エージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 必要な情報にアクセスする

クルーのタスクにリソースを追加する

タスクの作成後にエージェントや機器など、クルーの一部ではないリソースが必要であることに気付いた場合は、それらを追加します。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > すべての作業指示タスク.
2. リソースを追加する作業指示クルータスクを選択します。
3. [タスクアサイニー] タブで [追加] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

タスクアサイニーフォーム

フィールド	入力
要件	要件に名前を付けます。
リソースタイプ	[エージェント] または [機器] に設定します。
アサイニー	クルータスクに追加するエージェントを検索して追加します。

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

5. [送信] を選択します。
   リソースがクルーに追加されます。

作業指示書タスクのリソース要件の追加

タスクがアサインされた後の遅延を回避するために、必要なエージェントスキルや機器アイテムなど、クルー作業指示タスクを完了するために必要なリソースを追加します。

始める前に

- 機器関連の要件を追加できるようにするには、Equipment Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) をインストールする必要があります。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示書タスク.
2. 作業指示書タスクを開きます。
   タスクのステータスは [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] である必要があります。
3. [クルーが必要] と [リソース要件] オプションがまだ選択されていない場合は選択します。
4. [リソース要件] 関連リストで、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

クルー要件

フィールド	説明
名前	リソースカテゴリのタイプの名前。たとえば、電気技師などです。
リソースタイプ	タスクに必要なリソースのタイプ (エージェントまたは機器)。
最小数量	タスクの作業に必要なリソースの最小数。
推奨数量	タスクの作業に必要なリソースの推奨数。
必須スキル	タスクを完了するために必要なスキル。たとえば、配線やはんだ付けなどです。
スキルレベル	[必須スキル] フィールドに単一のスキルが入力されている場合は、選択したスキルのレベルを定義します。 **注:** 複数のスキルに対してスキルレベルを選択することはできません。
オプションスキル	タスクを完了するためのオプションのスキル。
必須	タスクを完了するためにリソース要件が必須かどうかを示すオプション。
リーダー	リーダーを決定するために、リソース要件を対応可能なエージェントと照合する必要があることを示すオプション。

自動翻訳

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

6. [送信] を選択します。

エージェントがクルータスクで作業した時間を変更する

エージェントが他のクルーよりもタスクに費やした時間を多かれ少なかれ、クルーのタスクに費やした時間を更新します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_dispatcher、wm_crew_moderator

このタスクについて
[実際の作業開始日時] または [実際の作業終了日時] の値を編集すると、エージェントの [作業期間] と [実際の作業期間] が更新されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 作業指示書タスク.
2. エージェントの時間を変更する作業指示書タスクを完了します。
3. [タスクアサイニー] タブで、作業時間を編集するエージェントの名前の [リソースタイプ] を選択します。
4. 実際の作業開始 または 実際の作業終了 を更新します。
5. [更新] を選択します。

フィールドサービス 複数日のタスクスケジューリング

フィールドサービス複数日タスクスケジューリング機能を使用すると、複数のスケジュールエントリまたは日にまたがる作業指示タスクをスケジュールできます。

複数日のタスクスケジューリング機能を使用すると、ディスパッチャーは、タスク期間を通じて利用可能な場合、定義された作業時間内に、複数のスケジュールエントリにまたがる作業指示タスクをエージェントまたはクルーにアサインできます。タスクスケジューラーは、タスク期間、リソースの作業時間と非作業時間、およびタスク期間全体のリソースの可用性を考慮した後、作業スロットを 1 日を通して均等に分割できます。タスクは、休憩やその他の非作業時間をスケジュールからスキップすることで、全体を通して同じエージェントまたはクルーにアサインでき、複数日または数週間にわたる場合があります。

この機能は、 と を使用してディスパッチャワークスペース作業指示タスクをエージェントまたはクルーNow Platformにアサインするための手動および動的なスケジューリング方法をサポートしています。

フィールドサービス 複数日のタスクスケジューリングでは、プロパティの値 *com.snc.wm.wo.task_window_days* を使用して、選択したエージェントまたはクルーのスケジュールに基づいてタスクの予定終了日を計算します。

次の例は、複数日のスケジューリングを示しています。

Example: タスクを同日中にスケジュールする

タスク期間:4 時間、エージェントのスケジュール:午前 8 時から午後 5 時、昼休みを除く:午後 12 時から午後 1 時

スケジューラーは、タスクのスケジュール設定中にエージェントの作業スケジュールから休憩時間を除外します。したがって、タスクは、2 時間ずつの複数の作業スケジュールと、エージェントのスケジュールの休憩前後の時間を含めて、同じ日の午前 10 時に開始し、午後 3 時に終了するようにスケジュールされます。

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

自動翻訳

Example: 複数日にまたがるタスクのスケジュール

タスク期間:20 時間、エージェントのスケジュール:午前 8 時から午後 5 時、昼休みを除く:午後 12 時から午後 1 時

スケジューラーは、タスクのスケジュール設定中にエージェントの作業スケジュールから休憩時間を除外します。したがって、タスクは月曜日の午前 10 時に開始し、水曜日の午後 12 時に終了するようにスケジュールされます。これには、3 日間の複数の作業スケジュールが含まれます。各作業スケジュールは、エージェントのスケジュールの休憩前後の時間を含めて 4 時間と見積もられます。

関連情報

フィールドサービス 複数日タスクスケジューリングのアクティブ化

複数日のタスクをエージェントにアサインする

で作業指示タスクをクルーにアサインする ディスパッチャワークスペース

複数日のタスクをエージェントにアサインする

ジョブを完了するために複数のスケジュールまたは日数を必要とする作業指示書タスクをフィールドサービスエージェントにアサインします。この機能により、同じジョブに対して複数のタスクを作成する必要がなくなります。

始める前に

複数のスケジュールエントリまたは日にまたがってタスクをスケジュールする場合は、作業スケジュールがエージェントに割り当てられている必要があります。詳細については、「エージェントまたは技術者の作業スケジュールの作成」を参照してください。

注:
エージェントスケジュールが定義されておらず、タスクを自動アサインしている場合、システムはデフォルトのスケジュールを使用します。

必要なロール:wm_admin

このタスクについて

複数日のタスクをクルーに割り当てる方法については、「」を参照してください 作業指示タスクをクルーにアサインする。

この手順では、を使用して Now Platform複数日のタスクをエージェントに割り当てる方法について説明します。を使用して ディスパッチャワークスペース複数日にわたるタスクを割り当てる方法については、「」を参照してください 作業指示タスクをエージェントにアサインする。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業指示 > 作業指示書タスク.
2. 割り当てるタスクを選択します。
3. [スケジュールエントリ間でアサイン] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
4. タスクをアサインします。
   選択したエージェントのスケジュールに基づいて、タスクの推定終了日が計算されます。

タスクの結果

複数のスケジュールエントリ、日、または週にわたるタスクスケジュールがエージェントにアサインされます。

自動翻訳

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

テリトリー計画の使用フィールドサービス

テリトリー計画コンソールを使用して、設定した条件に基づいて、テリトリー内のエージェントまたはクルーに、その場所に最も適したエージェントまたはクルーに作業指示書または作業指示書タスクをアサインします。

テリトリー計画コンソール

テリトリー計画コンソールのテリトリーマップではテリトリーが視覚的に表示されるため、テリトリーにアサインされたエージェントとクルーの場所を簡単に確認でき、作業指示書タスクもアサインできます。

注:
作業指示タスクに最適なテリトリーを特定するには、テリトリーモデルを有効にする *Field_Service_Territories* 必要があります。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。

次の表に、テリトリー計画立案コンソールでテリトリー計画者、テリトリーマネージャー、およびリソースマネージャーとして実行できるアクティビティのリストを示します。

テリトリー計画コンソールで実行されるアクション

アクション	テリトリープランナー	テリトリーマネージャー	リソースマネージャー
テリトリーとその関連リソースを表示、管理、および分析します。	[すべてのテリトリー]、[自分のテリトリー]、および [マイ選択] カテゴリの下にテリトリーを表示します。	[自分のテリトリー] と [自分の選択] カテゴリの下にテリトリーを表示します。	[自分のテリトリー] と [自分の選択] カテゴリの下にテリトリーを表示します。
データオーバーレイを追加またはカスタマイズして、テリトリー内のより多くのデータ ポイントを視覚化します。	すべてのテリトリ	割り当てられたテリトリーのみ	適用外
テリトリーの地域をクリックして、エージェント、クルー、子テリトリーの数などの詳細情報を表示します。	すべてのテリトリ	割り当てられたテリトリーのみ	割り当てられたテリトリーのみ
境界を編集してストレッチし、新しいデータ ポイントを含めます。	すべてのテリトリ	割り当てられたテリトリーのみ	適用外
アサイン先グループなしで直接エージェントまたはクルーのメンバーシップをアサインする。	すべてのテリトリ	割り当てられたテリトリーのみ	割り当てられたテリトリーのみ
マップ内のすべてのテリトリー区画を非表示にします。	すべてのテリトリ	割り当てられたテリトリーのみ	適用外

自動翻訳

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

テリトリー計画コンソールで実行されるアクション (続く)

アクション	テリトリープランナー	テリトリーマネージャー	リソースマネージャー
テリトリのカラーピッカーを使用してカラーコードを指定します。	すべてのテリトリ	割り当てられたテリトリーのみ	適用外
子テリトリを追加 注: 子テリトリーアイコンは、テリトリーに子テリトリーがある場合にのみ表示されます。	すべてのテリトリ	割り当てられたテリトリーのみ	適用外
子テリトリを [自分の選択] リストに追加します。	すべてのテリトリ	割り当てられたテリトリーのみ	適用外

テリトリーの操作

テリトリを操作するには、次のタスクを実行します。

- 作業指示書タスクを作成する
- 作業指示書タスクをディスパッチキューからディスパッチする
- 作業指示書タスクを自動ディスパッチする
- 作業指示タスクをエージェントにアサインする
- で作業指示タスクをクルーにアサインする ディスパッチャワークスペース

関連情報

テリトリー計画の構成フィールドサービス

お気に入りのテリトリーを地図上に表示する

テリトリーをカスタム リストに移動すると、テリトリーをマップ上にすばやく表示できます。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

このタスクについて

デフォルトでは、すべてのテリトリが [すべて参照] リストに表示されます。テリトリーをマップ上に表示するには、テリトリーを [マイ選択] リストに移動する必要があります。テリトリーとそれに関連するリソースの詳細を、リストビューとマップで表示および管理できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. [すべて参照] リストで、お気に入りとしてマークするテリトリーを選択します。
3. [その他のアクション] ⋮) アイコンを選択し、[マイ選択に移動] を選択します。

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

タスクの結果
選択したテリトリが [自分の選択] リストに移動され、選択するとマップ上に表示されます。

コンテキストサイドパネルに情報を表示する

コンテキストサイドパネルは、貴重なインサイトを提供し、テリトリー情報に簡単にアクセスできるため、十分な情報に基づいた意思決定を行い、テリトリーを効率的に管理するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

このタスクについて
コンテキストサイドパネルには、テリトリー、マーカー、形状、ヒートマップに関する包括的な詳細が表示されます。管理者は、必要な情報が正確に表示されるように、表示されるフィールドを設定できます。詳細については、「テリトリー計画コンソールに表示されるテリトリーフィールドを構成する」を参照してください。

コンテキストサイドパネルで、次の操作を行います。

- 単一のデータアイテムを表す地図マーカーアイコンをクリックすると、そのデータアイテムの特定の詳細が表示されます。
- 複数のデータアイテムを表す併置されたマーカーアイコンをクリックすると、関連するすべてのデータアイテムがコンテキストサイドパネルに一覧表示されます。各レコードの特定の詳細を表示するには、個々のアイテムを選択します。
- 条件ビルダーを使用して、データアイテムをさらにフィルタリングします。たとえば、アクティブな作業指示タスクのみを表示する条件を追加します。

テリトリー重要業績評価指標 (KPI) は、テリトリーのパフォーマンスに関する貴重なインサイトを提供します。コンテキストサイドパネルには、テリトリーの KPI が表示されます。管理者が Performance Analytics - コンテンツパック - Field Service Management プラグインをアクティブ化した場合。 TerritoryIndicators（sn_fsm_tpで構成された KPI。TerritoryIndicators）拡張ポイントがコンテキストサイドパネルに表示されます。

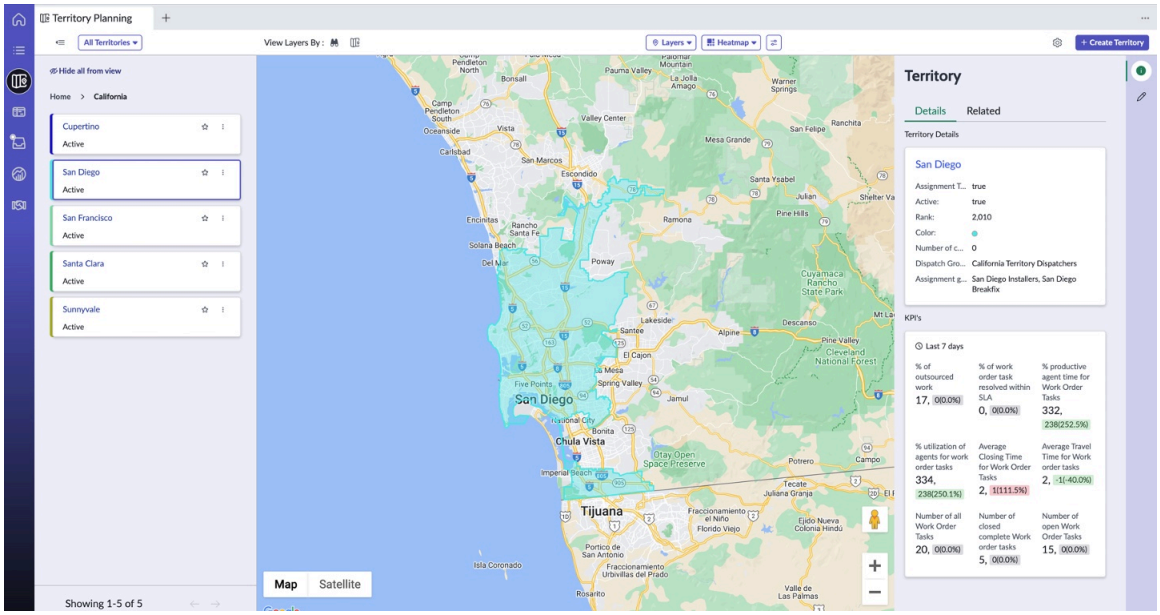
手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. [テリトリー] パネルで、表示するテリトリーを選択します。
3. コンテキストサイドパネルに詳細を表示します。

自動翻訳

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

タスクの結果
次のスナップショットは、関連するテリトリー情報とその KPI をコンテキストサイドパネルに表示する方法を示しており、テリトリーとリソースの効率的な管理に役立ちます。



テリトリー計画コンソールでのマップマーカーの位置の変更

マップ上のデータエンティティを動的かつ正確に視覚的に表現するために、マップマーカーの場所を更新します。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

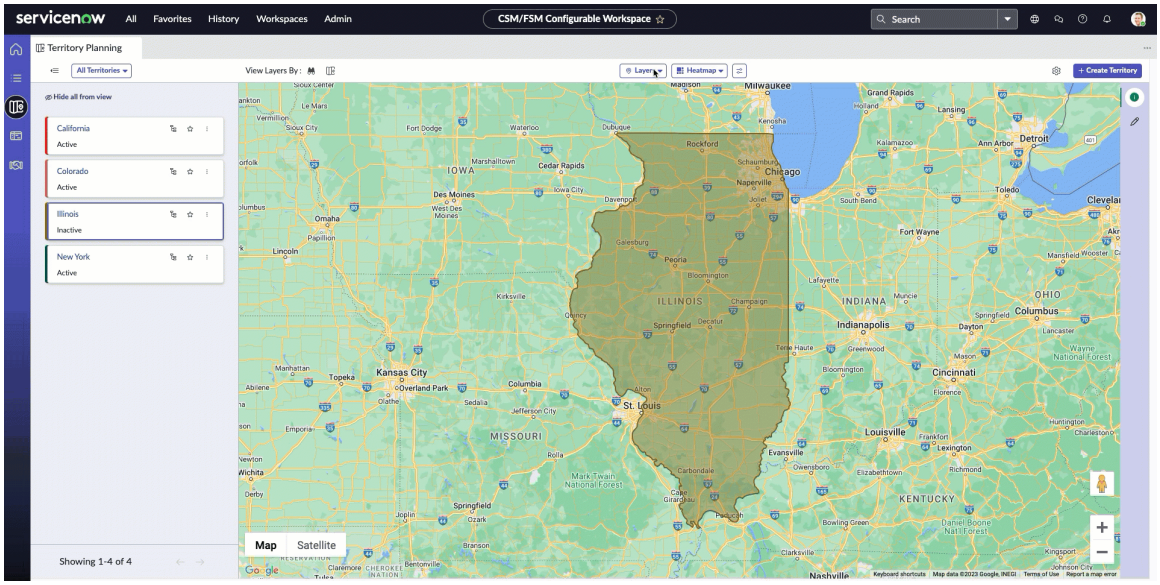
このタスクについて
マップマーカーアイコンを現在の場所から新しい場所に移動できるのは、[マップでの場所の変更を有効にする] フィールドが選択されていて、マーカーレイヤーオーバーレイの作成中に有効な スクリプト が指定されている場合のみです。詳細については、「マーカー レイヤー オーバーレイの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. マーカーオーバーレイデータアイテムの場所を編集します。
   マップマーカーを新しい場所にドラッグアンドドロップすると、データアイテムの [新しい場所] フィールドに住所の詳細が自動的に入力されます。
3. [更新] を選択します。

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

タスクの結果
次のスナップショットは、単一の地図マーカーまたは併置された地図マーカーアイコンを選択するときにデータアイテムの場所を変更するプロセスを示していま



す。

作業指示タスクのバンドル

類似のタスクをバンドルに論理的にグループ化することで、エージェントはタスクバンドルを使用して フィールドサービス 個別に行うのではなく、一度に関連タスクを追跡、開始、完了することができます。

管理者は、 フィールドサービス 作業指示タスクをバンドルするためにタスクバンドルプラグインをインストールする必要があります。その後、作業指示書タスクバンドルがインスタンスに追加され、ディスパッチャーは作業指示書タスクを論理グループにバンドルできます。

タスクバンドルプラグインの設定 フィールドサービス については、「」を参照してください タスクバンドルの構成。

作業指示書タスクバンドルを使用すると、ディスパッチャーは次のことができます。

- バンドルを作成します。
- バンドルを割り当てます。
- バンドルにタスクを追加または削除します。
- バンドルを変更します。
- 未アサインバンドル内のサブタスクの順序を変更します。
- バンドルのバンドルを解除します。

作業指示書タスクバンドルは、ディスパッチャーによって手動で作成された作業指示書タスク、または動的バンドルによって自動的に作成された作業指示書タスクのグループです。タスクバンドルには次の属性があります。

- 親バンドルからステータス、アサイン先、およびスケジュールロックの値を継承します。
- 実際の移動と作業開始の値を、最も早いサブタスクの実際の移動と作業開始の値から継承します。
- 最後のサブタスクの終了値から実際の作業終了値を継承します。
- 予定作業期間を、バンドルされたタスクの予定開始時刻と終了時刻と同期します。

自動翻訳

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

バンドルの作成

ディスパッチャーは、タスクバンドルを で作成します ディスパッチャワークスペース。任意の数の作業指示タスクをバンドルに結合できます。テリトリーやエージェントのルートなど、さまざまな基準でタスクをグループ化できます。

バンドルが作成されると、作業指示タスクと作業指示番号が割り当てられます。バンドルは、作成後にエージェントにアサインする必要があります。

バンドル内のいずれかのタスクが時間外手当を許可する場合、バンドル全体が時間外手当を許可するように設定されます。

管理者は、動的バンドルのポリシーとルールを構成して、タスクを自動的にバンドルできます。詳細については、「動的なタスクバンドル」を参照してください。

バンドルの割り当て

ディスパッチャーは、バンドルを で割り当てます ディスパッチャワークスペース。アサイン済みバンドルと未アサインバンドルは、通常の作業指示タスクと同じルールに従います。バンドル内のサブタスクは、親バンドルの状態、アサイン先、およびスケジュールロックの値を継承します。

管理者は、動的スケジューリングを使用してバンドルを自動的に割り当てることができます。

バンドル内のタスクの承認または却下

バンドルがアサインされた後、フィールドサービスエージェントはバンドル内のタスクを承認または却下できます。エージェントは、バンドル自体の作業を開始した後で、バンドル内のタスクを却下できます。

エージェントがバンドル内のサブタスクを却下すると、バンドルは [ディスパッチ待ち] ステータスに戻されます。バンドルがスケジュールロックされていた場合、バンドルもロック解除され、バンドルの再割り当てが可能になります。

詳細については、「作業指示書タスクの承認または却下」を参照してください。

バンドルの変更

バンドルは作成後に変更できます。バンドル内のサブタスクを変更する場合は、変更を行う前にバンドルからサブタスクを削除する必要があります。ディスパッチャーは、[ディスパッチ待ち] ステータスのタスクのみバンドルに追加できます。[承認済み]、[対応中]、[キャンセル]、[完了してクローズ]、または [未完了でクローズ] ステータスのタスクはバンドルから削除できません。タスクがバンドルから削除されるか、エージェントがバンドル内のタスクを却下すると、タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスに戻ります。バンドルのバンドルを解除することもできます。

バンドル内のサブタスク

最初の順序位置におけるサブタスクの位置によって、バンドルの位置が決まります。バンドルの場所を更新する場合は、バンドルの注文場所ではなく、最初の注文位置にあるサブタスクの注文場所を変更します。

バンドル内のサブタスクの作業期間または予定開始時間を変更する場合は、バンドルからサブタスクを削除して変更します。その後、サブタスクをバンドルに追加し直します。

サブタスクがバンドルに追加されると、検証が行われ、作業期間またはスケジュールの変更がバンドルにプッシュされます。サブタスクを変更して再度追加する前にサブタスクを削除しないと、変更はバンドルに反映されません。

自動翻訳

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

他の機能とのインタラクション

作業指示タスクと同様に、作業指示タスクバンドルは、ルートごとに最適化したり、動的にスケジュールしたり、タスク推奨を通じて推奨したり、で ディスパッチャワークスペース変更したりできます。

ルートの最適化

ディスパッチャーは、ルート最適化を使用して、作業指示タスクの最適化に使用されるのと同じ方法を使用して、エージェントのスケジュールでバンドルを最適化できます。

ルート最適化を使用すると、バンドルは独自のタスクと見なされ、個々のタスクとともに全体として最適化されます。バンドル内のサブタスクの最適化を有効にするために、管理者は ()*work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization* プロパティを切り替えることができます。

動的スケジューリング

動的スケジューリングでは、作業指示タスクと作業指示タスクバンドルがエージェントに自動的にスケジュールされます。詳細については、「動的スケジューリング」を参照してください。

動的スケジューリングの前に動的バンドルが実行されるようにするには、管理者は [動的スケジューリング前の動的バンドル (*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling*)] プロパティを有効にします。

インテリジェントタスク推奨

タスクの推奨事項は、バンドル内のサブタスクではなく、タスクバンドルに対してのみ表示されます。

バンドルがスケジュールロックされている場合、そのバンドルは推奨されません。

ディスパッチャーワークスペース

バンドルをエージェントのスケジュールに直接ドラッグします。

バンドルの両側をドラッグして、バンドルの作業期間を延長または短縮します。

スキル、距離、および部品に基づいて、バンドルと作業指示タスクにエージェントのソートを適用します。

カレンダービューから直接バンドルをロックおよびロック解除します。

バンドルされたタスクを統合し、マップビューでバンドルの場所を表示します。

作業指示書タスクバンドルを作成する

タスクをバンドルして、エージェントが複数のタスクを個別にではなく 1 つの作業指示タスクで追跡できるようにします。予定外の現場訪問と定期メンテナンスを組み合わせることで、運転時間を最小限に抑えます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
タスクをバンドルする場合は、次の制限に注意してください。

- タスクをバンドルに追加するには、[ディスパッチ待ち] ステータスである必要があります。
- バンドルを別のバンドルに追加することはできません。

自動翻訳

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

- 依存関係のある作業指示書タスク、クルーが必要な作業指示書タスク、または固定アクセスウィンドウがある作業指示書タスクをバンドルに追加することはできません。
- ベンダータスクをバンドルに追加することはできません。
- バンドル内のバンドルの兄弟を作成したり、バンドル内のタスクの兄弟を作成したりすることはできません。
- タスクをスケジュールロックすることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. バンドルするタスクを選択します。
3. 選択した 行のアクションを選択します。
4. [バンドルの作成] を選択します。

タスクの結果

バンドルが [自分のバンドル] リストに追加されます。

作業指示書タスクバンドルのタスクの追加または削除

作業指示書タスクバンドルに関連するタスクを追加するか、バンドルが大きすぎて管理できない場合はタスクを削除します。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて

タスクをバンドルに追加すると、バンドルから最も優先度の高いタスクを削除しても、タスクに割り当てられた順番の番号は継続されます。たとえば、タスクを追加しているときに最初の順番位置からタスクを削除すると、新しいタスクは既存のすべてのタスクの後の順番の最後に配置されます。

タスクをバンドルに追加する場合は、次の制限に注意してください。

- タスクをスケジュールロックすることはできません。
- タスクを別のバンドルに含めることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. 左側のパネルで、[ディスパッチャーワークスペース] を選択します。
3. タスクを追加または削除する作業指示タスクバンドルを選択します。
4. [バンドルされたタスク] タブを選択します。
5. バンドルにタスクを追加するか、バンドルからタスクを削除します。
   - タスクを追加するには、 [追加] を選択し、タスクを選択して、 [追加] を選択します。
   - タスクを削除するには、タスクを選択して [削除] を選択します。

作業指示書タスクバンドルをアサインする

エージェントが作業を効果的に計画できるように、作業指示タスクバンドルをアサインします。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

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

自動翻訳

このタスクについて
バンドルを割り当てると、バンドル内のすべてのタスクの作業期間と移動時間を最初のタスクの場所の移動時間に加算して、作業期間が計算されます。バンドルのタスクの追加や削除、またはタスクの期間の変更によって期間が変更されると、バンドルの期間が自動的に更新されます。

バンドルの [アサイン先] フィールドの値を変更すると、バンドル内のすべてのタスクの割り当てが変更されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. アサインするバンドルを、目的の利用可能なエージェントの行と時間列にドラッグします。

タスクの結果
バンドル内のタスクがエージェントのキューに追加され、承認または却下されます。

作業指示書タスクバンドルを変更する

エージェントとディスパッチャーの同期が維持されるように、作業指示タスクバンドルを変更で更新します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. 左側のパネルで、 リスト アイコン ( ) を選択します。
3. [**My Bundles**] を選択します。
4. 変更するバンドルを選択します。
5. 必要な変更を行います。
   変更できるフィールドの詳細については、「」を参照してください フィールドサービス タスクバンドルのフィールド 。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

バンドル内のサブタスクの順序の変更

最初に割り当てられた順序とは異なる順序でサブタスクを完了する場合は、バンドル内のサブタスクの順序を変更します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [リスト] を選択します。
3. 選択 ディスパッチ > 自分のバンドル.
4. 再注文するバンドルを選択します。
5. [バンドルされたタスク] を選択します。

自動翻訳

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

6. ダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) して、並べ替えるサブタスクの順序番号を選択します。
7. 新しい注文番号を入力します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

作業指示書タスクバンドルのバンドル解除

サブタスクを異なる方法でグループ化する場合や、別の方法で作業を分割する場合は、作業指示書バンドルのバンドルを解除します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
作業指示書タスクバンドルのバンドルを解除すると、作業指示書タスクバンドルは [Canceled (キャンセル)] ステータスになります。すべての作業指示タスクは同じエージェントにアサインされたままになり、連続してスケジュールされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] を選択します。
3. バンドルを選択します。
4. [バンドル解除] を選択します。

作業指示タスクへの機器のアサイン

作業指示タスクに機器をアサインすると、クルーまたはアサインされたエージェントがタスクに対して適切に装備されます。

管理者は、 フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) をインストールする必要があります。リソースのスケジュール設定がインスタンスに追加され、ディスパッチャーは機器をクルーにアサインできるようになります。

Resource Scheduling プラグインの設定 フィールドサービス については、「」を参照してください Resource Scheduling の構成。

ディスパッチャーは、機器とリソースをクルーまたはタスクにアサインすることができます。

- 計画済みクルーに機器をアサインします。
- タスククルーに機器をアサインします。
- 機器をグループにアサインします。

クルーリーダーは、Now Mobile エージェントアプリを使用してクルーを変更したり、タスクを管理したりすることができます。詳細については、「Agent アプリケーションを使用した Now Mobile クルーの管理」を参照してください。

- 予定されているクルー メンバーを追加、削除、または入れ替えます。
- タスクのリソース要件に従って、機器とエージェントを追加または削除します。

他の機能とのインタラクション

スキル

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

自動翻訳

管理者は、スキル、認定、またはトレーニングを受けた担当者のみが機器に割り当てられるようにします。詳細については、「機器インスタンスにスキルを追加する」を参照してください。

位置情報管理の追跡

機器の緯度と経度のフィールド (位置) は、クルー リーダーのステータスと場所に応じて更新されます。クルーリーダーのジオトラッキングが有効になっている場合、クルーリーダーの位置更新に基づいて機器の位置が更新されます。クルーリーダーの位置情報追跡が有効になっていない場合、作業の開始時に機器の位置がタスクの場所に更新されます。機器がチェックインされると、位置はクリアされます。

関連情報

Resource Scheduling の構成

計画されたクルーへの機器のアサイン

計画されたクルーに機器をアサインして、作業指示タスク用のツールがあることを確認します。ディスパッチャーは、 Now Platform または ディスパッチャワークスペース. クルーリーダーは、エージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 機器を割り当てたり、クルーを変更したりすることができます。

による計画クルーへの機器のアサイン **Now Platform**

を使用して Now Platform、計画されたクルーに機器を割り当てます。計画クルーは、エージェントと機器の事前定義されたグループです。

始める前に

必要なロール:wm_ admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 自分のクルー.
2. 機器を追加する計画クルーを選択します。
3. 設備 関連リストで、追加 を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

クルーメンバーフォーム

フィールド	説明
設備	機器インスタンス。
適用開始日	機器がアサインされている有効な開始日。
適用終了日	機器がアサインされる有効終了日。
アクティブ	このインスタンスがアクティブで、ディスパッチャーカレンダーに表示されるかどうかを決定するオプション。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

設備が計画クルーに追加されます。このクルーは、クルーの機器と一致する機器要件を持つタスクに適格です。機器インスタンスは、一度に 1 人のクルーにのみアサインすることができます。

自動翻訳

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

関連情報

でのクルーの作成 フィールドサービス管理 (FSM)

を通じて計画されたクルーに機器をアサインする ディスパッチャワークスペース

を使用して ディスパッチャワークスペース計画されたクルーに機器をアサインします。計画クルーは、エージェントと機器の事前定義されたグループです。

始める前に
必要なロール:wm_ admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > ディスパッチ > ディスパッチャーワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャーワークスペース)] をクリックします。
3. ディスパッチャーカレンダーまたはディスパッチャーカレンダーサイドバーを使用して、クルーに機器を追加します。
4. [更新] を選択します。

タスクの結果
設備が計画クルーに追加されます。このクルーは、クルーの機器と一致する機器要件を持つタスクに適格です。機器インスタンスは、一度に 1 人のクルーにのみアサインすることができます。

関連情報

でのクルーの作成 フィールドサービス管理 (FSM)

Now Mobile アプリを使用して計画クルーに機器をアサインする

エージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 、計画されたクルーに機器をアサインします。計画クルーは、エージェントと機器の事前定義されたグループです。

始める前に
必要なロール:wm_crew_leader

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のクルー.
2. クルーを選択します。
3. [機器] をタップします。
4. [機器を追加] をタップします。
5. 機器を選択します。
6. [送信] をタップします。

タスククルーに機器をアサインする

臨時タスククルーに機器をアサインして、作業指示タスクを完了するために必要なツールがあることを確認します。

始める前に
機器を割り当てるには、次の要件に注意してください。

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

自動翻訳

- 作業指示タスクには、すでにタスククルーが割り当てられている必要があります。詳細については、「でのアドホッククルーの作成 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
- 作業指示タスクには、すでにリソース要件が含まれている必要があります。詳細については、「での作業指示タスクのリソース要件の追加 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 作業指示書タスク.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [タスクアサイニー] タブで [追加] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

タスクアサイニーフォーム

フィールド	説明
要件	このアサインが対応するリソース要件の名前。
リソースタイプ	**Equipment**に設定する必要があります。
設備	アサインする機器インスタンス。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
タスククルーのページで、機器が [タスクアサイニー] タブに表示されます。

機器インスタンスをグループにアサインする

機器インスタンスをグループにアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
設備インスタンスをグループにアサインして、ディスパッチャーがインスタンスとやり取りできるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 装置インスタンス.
2. 機器インスタンスを選択します。
3. [グループ] 関連リストで、[編集...] をクリックします。
4. [コレクション] フィールドからグループを選択します。
5. 選択したグループを [グループリスト] フィールドに移動します。
6. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
機器インスタンスは、選択したグループにアサインされます。

自動翻訳

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

機器インスタンスのメンテナンススケジュールを作成する

機器インスタンスの定期メンテナンスまたはダウンタイムのスケジュールを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 装置インスタンス.
2. インスタンスを選択します。
3. [リソースイベント] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

リソースイベント

フィールド	説明
リソース	機器インスタンスの名前。
タイプ	リソースイベントのタイプ。 ○ ダウンタイム ○ メンテナンス
スケジュール	このダウンタイムまたはメンテナンスのスケジュール。

5. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
スケジュールは、[リソースイベント] 関連リストと に表示されます ディスパッチャワークスペース。

エージェントの監視とアサインにフィールドサービス使用**Emergency Exposure Management**

感染した病原体を特定するために使用 Emergency Exposure Management することで、感染症の蔓延を監視します。接触した可能性があるエージェントと顧客を見つけることもできます。エージェントとタスクのコンプライアンスレポートを表示できます。

関連情報

フィールドサービスエージェント情報の構成Emergency Exposure Management

Emergency Exposure Management感染したエージェントの診断レポートの表示

診断レポートを表示して、影響を受けるエージェントと、影響を受ける可能性がある顧客とエージェントを特定します。

始める前に
必要なロール:wm_manager

このタスクについて
フィールドサービス感染したエージェントのマネージャーは、感染したエージェントの診断レポートを表示して、感染した可能性のあるエージェントと顧客を特定できます。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 診断レポート.
2. [診断要求] フォームで、レポートを表示する診断要求の番号をクリックします。
3. 影響を受ける顧客またはフィールドエージェントのリストを表示する。
   - 影響を受ける顧客のリストを表示するには、[影響を受ける顧客] タブをクリックします。
   - 選択した期間内に、感染したエージェントと接触した可能性がある、または同じ顧客の場所を訪問した可能性がある感染エージェントのリストを表示するには、[感染したフィールドエージェント] タブをクリックします。

診断レポートに基づいてフィールドエージェントのカレンダーをブロックするEmergency Exposure Management

診断レポートに基づいて、感染したエージェントおよび感染した可能性のあるエージェントのカレンダーをブロックします Emergency Exposure Management 。

始める前に
必要なロール:wm_manager

このタスクについて
マネージャーは フィールドサービス 、診断レポートを表示し、感染拡大を軽減するための適切なアクションを実行できます。感染したエージェントおよび接触した可能性のあるエージェントをカレンダーで将来の日付に対応できるようにブロックすることで、エージェントの安全性を高めることができます。エージェントカレンダーの詳細については、「 エージェントカレンダーの構成 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 診断レポート.
2. 診断要求フォームで、診断要求の番号をクリックします。
3. [エージェントカレンダーのブロック] をクリックして、感染したエージェントのカレンダーをブロックします。
4. [スケジュールエントリーの新規レコード] フォームで、フィールドに入力します。

スケジュールエントリ

フィールド	説明
ユーザー	エージェントの名前。
名前	イベントのわかりやすい名前。
タイプ	エージェントにスケジュールされているイベントのタイプ。 **注:** イベントタイプ構成は、デフォルトでは非アクティブです。アクティブ化については、「 エージェントカレンダーのイベント構成の作成 」を参照してください。 イベントの種類は次のとおりです。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 休暇:個人的または仕事関連のイベント ○ 予約:サービスの予約 ○ 打ち合わせ:仕事に関する打ち合わせ ○ 電話:仕事関係の電話 ○ 除外済み:ユーザーはタスクのアサインに利用できません ○ オンコール:ユーザーとのオンコール中に作成されたイベント ○ 休暇承認:承認された個人的または仕事関連のイベント ○ 休暇の却下:却下された個人的または仕事関連のイベント
時期	パーソナルイベントの開始日時。
宛先	パーソナルイベントの終了日時。
終日	イベントが終日続くことを示すオプション。
メモ	イベントのメモを入力します (存在する場合)。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。
6. 感染している可能性があるエージェントがいる場合は、次の手順を実行してそのエージェントのカレンダーをブロックします。
   a. [影響を受けたフィールドエージェント] タブをクリックします。
   b. [フィールドサービスに影響するユーザー] リストで、診断要求番号をクリックします。
   c. ステップ 3 ～ 5 を繰り返して、感染した可能性のあるエージェントのカレンダーを将来の日付でブロックします。

自動翻訳

フィールドサービス 請負業者ポータル

請負会社ポータルを使用して フィールドサービス 作業指示タスクを管理します。

フィールドサービス 請負会社ポータルを使用すると、請負会社のマネージャーとフィールドサービスエージェントは、アサインされた作業指示タスクを管理および処理できます。

会社ブランドまたはカスタム URL から請負業者ポータルインスタンスにアクセスできるように ServiceNow フィールドサービス することができます。URL のカスタマイズの詳細については、「インスタンスへのカスタム URL の関連付け」を参照してください。

Service Portal User Criteria Support プラグインをアクティブ化し、そのプロパティを true に設定している場合は、さまざまなロールに権限をアサインして、フィールドサービス請負会社ポータルへのアクセスを有効にする必要があります。詳細については、「ページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンスへのユーザー基準の適用」を参照してください

関連情報

- 請負会社 ダッシュボード
- 請負会社の機能の構成

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

請負業者ポータルへの フィールドサービス 初めてのログイン

オンボーディング後に送信されたメール内のリンクをクリックしてパスワードを変更し、初回ログインできるようにします。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. メールの受信トレイに移動します。
2. オンボーディングメールメッセージで、[パスワードのリセット] 関連リンクをクリックします。
   [**Password Reset**] ダイアログボックスが表示されます。
3. [新しいパスワード] フィールドに新しいパスワードを入力します。
4. [パスワードの再入力] フィールドに新しいパスワードを再入力します。
5. [パスワードのリセット] をクリックします。
   フィールドサービス請負会社ポータルのログインページが表示されます。
6. [ユーザー名] フィールドにユーザー ID を入力します。
7. [パスワード] フィールドに新しいパスワードを入力します。
8. [ログイン] をクリックします。

請負会社ポータルでのエージェントの フィールドサービス オンボーディング

エージェントを フィールドサービス オンボーディングして、請負会社が、そのエージェントが顧客の場所で実行するアウトソーシング作業指示タスクをアサインできるようにします。

始める前に

必要なロール:wm_ext_manager

手順

1. Web ブラウザーで、アドレスバーに「 instance.service-now/fsmcp 」と入力します。 ここで、instance はインスタンス URL の最初の部分です。
2. クリック 要求 > オンボーディングエージェント 置くべきです
3. フォームのフィールドに入力します。

エージェントのオンボーディングフォーム

フィールド	説明
名	エージェントの名。
姓	エージェントの姓。
ユーザー ID	このユーザーに自動入力された一意の識別子。ユーザー ID は、 firstname.lastname の形式に従います。
アサイン先グループ	エージェントが属するグループ名。たとえば、外部です。
メール	エージェントのメールアドレス。
会社	雇用主の名前。

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

自動翻訳

フィールド	説明
携帯	エージェントの携帯電話番号。
電話 (勤務先)	エージェントの電話番号。
追加のマネージャー	プライマリ外部マネージャーが不在の場合に管理アクティビティを処理するために、エージェントに追加のマネージャーロールを割り当てるオプション。
位置情報管理の追跡	エージェントのリアルタイムの場所の追跡を有効にするオプション。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
請負会社の外部エージェントがオンボーディングされ、内部マネージャーがエージェントの承認要求を受け取ります。

次のタスク
内部マネージャーは、エージェントのオンボーディングを承認する要求を受け取ります。詳細については、「オンボーディングエージェントの要求を承認または却下する」を参照してください。

オンボーディングエージェントの要求を承認または却下する

承認のためにアサインされた外部エージェント要求を確認し、承認するか却下するかを決定します。

始める前に
必要なロール:wm_contractor_manager_int、wm_admin、admin

このタスクについて
請負会社のマネージャーがフィールドサービスエージェントをオンボーディングするたびに、要求は承認プロセスのために組織の内部マネージャーに送られます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. [承認] リストから、エージェントを承認する要求アイテムをクリックします。
3. [承認要求アイテム] 要求フォームの [新しい請負会社エージェントのオンボーディング **(Onboard a new Contractor Agent**)] リンクをクリックして、エージェントの詳細を確認します。
4. 要求を処理します。
   - エージェントを承認するには、[承認] をクリックします。

     新しくオンボーディングされたエージェントは、親会社によって承認されます。外部マネージャーは、作業指示タスクをエージェントにアサインできます。
   - エージェントを却下するには、「 却下」をクリックします。

     新しくオンボーディングされたエージェントは、親会社によって却下されます。外部マネージャーは、作業指示タスクをエージェントにアサインできません。

請負会社ポータルでの フィールドサービス エージェントプロファイルの表示

請負会社のマネージャーは、チーム内のすべてのエージェントのプロファイル情報を表示できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

このタスクについて
エージェントは、自分自身のプロファイル情報のみを表示および編集できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. [エージェント] をクリックします。
3. [サービス組織の外部スタッフ] リストから、レビューするエージェントプロファイルをクリックします。
4. エージェントのプロファイル情報を確認します。

エージェントへの追加のマネージャー割り当ての割り当て

請負会社のマネージャーは、チーム内のエージェントに追加のマネージャーロールを割り当てることができます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. [エージェント] をクリックします。
3. [サービス組織の外部スタッフ] リストから、マネージャーロールを割り当てるエージェントプロファイルをクリックします。
4. [追加のマネージャーの割り当て] をクリックします。
5. エージェントをマネージャーとしてアサインするすべてのグループをリストから選択します。
6. **[Save** (保存)] をクリックします。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。

請負会社ポータルで フィールドサービス エージェントの退職を処理

サービスを終了するため、請負会社のエージェントをオフボーディングします。

始める前に
エージェントを退職処理する前に、エージェントに次のステータスの保留中のアイテムがないことを確認してください。

- [対応中] ステータスのタスク。
- ステータスが [輸送中] の転送オーダー
- パーソナル倉庫で [在庫あり] ステータスまたは [転送待ち] サブステータスの部品。

必要なロール:wm_ext_manager

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > エージェント.
2. [サービス組織の外部スタッフ] リストから、オフボーディングするエージェントを選択します。
3. [**Offboard Agent**] をクリックします。

タスクの結果
エージェントが正常にオフボーディングされました。

退職要求を受信した後:

- エージェントの作業リストからアサインされて承認されたタスクは、退職要求を開始したマネージャーに再アサインされます。
- 退職エージェントに新しいタスクを割り当てることはできません
- エージェントのパーソナル倉庫で新しい転送注文を作成できない
- エージェントは契約社員ポータルに フィールドサービス ログインできません。
- メール通知または SMS 通知がエージェントに送信されなくなります。
- エージェントは、追加のマネージャーロールと責任から自動的に削除されます。

請負会社ポータルの フィールドサービス 作業指示タスク

組織は、顧客の場所で必要なジョブを実行するために、 の フィールドサービス 請負会社に作業指示タスクをアウトソーシングします。請負会社のマネージャーとエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルを使用して、自分にアサインされた作業指示書タスクを表示および管理します。

マネージャーとエージェントは、次のアクティビティを実行できます。

- マネージャーは、自分にアサインされた作業指示書タスクを表示し、アサインされたタスクを受け入れるか却下するかを選択できます。マネージャーがタスクを却下すると、タスクのステータスは [ディスパッチ待ち] または [アサイン待ち] に変わります。

  その間に、次の適切なグループが特定され、このタスクがそのグループのマネージャーに割り当てられます。システムが別の適格なグループを特定できない場合、タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスのままになり、ディスパッチャーは手動でタスクを割り当てることができます。

- マネージャーは、作業指示書タスクをエージェントに再アサインできます。
- エージェントは、自分にアサインされた作業指示書タスクを表示し、受け入れるか却下するかを選択できます。エージェントがタスクを却下した場合、そのタスクはエージェントのマネージャーに戻されます。マネージャーは、同じグループの別の適切なエージェントにタスクを再アサインするか、要求を受け入れてタスクを処理するか、タスクを「アサイン待ち」ステータスのままにすることができます。
- マネージャーとエージェントは、作業指示タスクの詳細を開いて表示するために使用するリンクを含む、作業指示タスクのアサインごとにメール通知を受信します。

アウトソーシング作業指示タスクのアサイン

請負会社のマネージャーは、顧客の場所で実行するアウトソーシング作業指示タスクをエージェントまたは自分自身に割り当てることができます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

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

自動翻訳

このタスクについて
アウトソーシングされた作業指示タスクは、常に請負会社のマネージャーに自動的に割り当てられます。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. クリック 自分のリスト > 自分のタスク > すべてのタスク.
3. リスト内の作業指示タスクをクリックします。
4. 作業指示書タスクフォームで、作業指示書タスクをアサインします。
   - タスクを自分で処理するには、[承認] をクリックします。
   - タスクをエージェントにアサインするには、[担当者] リストからタスクを選択します。
   - タスクをキャンセルするには、「 却下」をクリックします。

     タスクの作業を却下すると、ステータスが [Pending Dispatch] または [Pending assignment] に変わり、別の適格なグループに再アサインできるようになります。
5. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
タスクをエージェントにアサインすると、エージェントはアサインに関するメール通知を受信します。

割り当てられた外部作業指示タスクの承認または却下
請負会社のマネージャーまたはフィールドサービスエージェントは、請負会社ポータルから フィールドサービス アサインされたタスクを受け入れることができます。

始める前に
タスクを受け入れるには、タスクが [アサイン済み] ステータスである必要があります。

必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. クリック 自分のリスト > 自分のタスク > すべてのタスク.
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. 作業指示タスクを処理します。
   - タスクの作業を承認するには、[承認] をクリックします。
   - タスクを却下するには、「 却下」をクリックします。

     エージェントがタスクを却下した場合、そのタスクはエージェントのマネージャーにアサインされ、別のエージェントにタスクを再アサインしたり、マネージャーがタスクの作業を受け入れたりするなどのさらなるアクションを実行します。

次のタスク
タスクを承認したら、作業を開始できます。タスクの実行の詳細については、次のリンクを参照してください 外部作業指示タスクの実行と追跡。

外部作業指示タスクの実行と追跡
承認した作業指示タスクの実行および所要時間を追跡します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. 移動を開始してタスクを処理する場合は、[移動の開始] をクリックします。

   これは、[移動開始予定] フィールドが入力されている場合は必須です。

   - エージェントが [移動を開始] をクリックすると、顧客はエージェントが来るという通知メールと SMS を受信します。
   - サブステータス [**On Route**] が自動的に設定され、作業指示タスクの移動を開始したことが判断されます。
   - [チェックイン] オプションは、[エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする] プロパティが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。
3. タスクレコードを開き、次のいずれかを実行して、作業場所への到着またはチェックインをマークします。
   - 作業を開始する前にタスク関連のアクティビティを実行するには、[チェックイン] をクリックします

     注:
     この段階で、エージェントがオンサイトに到着し、作業を開始する準備ができたことを知らせる通知が顧客に送信されます。詳細については、「作業指示タスクの顧客通知」を参照してください。サブステート [オンサイト到着] が自動的に設定され、作業指示タスクの出張先に到着したことを示します。

   - チェックイン オプションをバイパスして直接作業を開始するには、[作業の開始] をクリックします。
   - [実際の作業開始日時] フィールドは現在のシステム時間で自動的に更新され、タスクの開始がマークされます。
   - 作業指示タスクのステータスが [**Work In Progress** (対応中)] に変わり、タスクがアクティブに作業されていることが反映されます。
   - [実際の移動期間] フィールドは、システムによって自動的に計算されます。手動で設定しない限り、 実際の移動開始 と 実際のオンサイト到着 のタイムスタンプの時間差を測定します。
   - システムプロパティ work.management.allow.auto.timecard と work.management.allow.travel.task.timecard が有効になっている場合、タイムカードは自動的に作成されます。これらのタイムカードは、タスクの移動時間を含む、タスクの作業期間をキャプチャします。
   - タスクの移動期間に対して生成されたタイムカードは、[作業時間] 関連リストに保存されます。これにより、タスクの場所への移動に費やされた時間のレコードが提供されます。
4. タスク アクティビティを中断する場合は、タスクの作業を一時停止してから再開します。
   - タスク アクティビティを中断するときは、[作業の一時停止] をクリックします。ボタンが [作業の再開] に切り替わります。
   - アクティビティで再度作業する準備ができたら、「 作業の再開」をクリックします。

   タスクの作業を一時停止または再開するたびに、タイムスタンプがアクティビティストリームにキャプチャされ、タスクで作業した実際の時間が自動的に計算されます。[作業時間] 関連リストに作業時間のエントリが作成されます。

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

自動翻訳

5. 作業が完了したら、タスクレコードを開き、タスクを完了するために何をしたかを説明する作業メモを追加します。
6. [完了してクローズ] をクリックします。
7. 作業が処理待ちのときにタスクをクローズする場合は、タスクレコードを開き、[未完了でクローズ] をクリックします。
   未完了の作業指示タスクをクローズする方法の詳細については、「」を参照してください 外部作業指示タスクを未完了としてクローズする。

タスクの結果
タスクで作業した累積時間は、[実績作業期間] フィールドに取り込まれます。この合計には、タスクの作業を開始してからタスクの作業をクローズするまでの時間が含まれ、作業で一時停止した時間は除かれます。

添付されたナレッジ記事の表示

請負業者ポータルの フィールドサービス 作業指示タスクに添付されている参照用の関連ナレッジ記事を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

このタスクについて
請負会社ポータルの フィールドサービス ナレッジ記事ビューページには、記事番号、簡単な説明、記事コンテンツ、作成者、閲覧回数など、表示されている記事に関するいくつかの詳細が表示されます。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. [すべてのタスク] > [自分のタスク] > [自分のリスト] をクリックします。
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. 作業指示タスクフォームの [添付された記事] 関連リストをクリックします。
5. [ナレッジ] リストから、表示するナレッジ記事へのリンクを開きます。
   記事を評価し、記事を役に立ったまたは役に立たなかったとマークし、開始評価を提供し、記事にコメントを投稿することで、ナレッジ記事に関するフィードバックを提供できます。

タスクの結果
選択したバージョンの記事が、請負会社ポータル内の フィールドサービス 別のタブに表示される [ナレッジの詳細] ページで開きます。タブ名には、ナレッジ記事番号とそのバージョン番号が含まれます。

外部作業指示タスクを未完了としてクローズする

タスクに保留中の作業がある場合、作業指示タスクを未完了としてクローズします。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. 既に進行中の作業指示タスクを開きます。
3. [未完了でクローズ] をクリックします。

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

自動翻訳

4. 後続タスクをクローズまたは作成します。

5. [未完了のクローズの理由] フィールドに、タスクを完了しない理由を入力します。
この情報は、作業指示タスクフォームの [Work Notes] フィールドにコピーされます。

6. **[OK]** をクリックします。
すべての未使用部品のステータスが自動的に [在庫あり] に変わります。

親作業指示書のステータスは、次の条件に基づいて変化します。

条件	作業指示のステータスが
すべての作業指示書タスクが [完了してクローズ] または [キャンセル] ステータスであり、少なくとも 1 つの作業指示書タスクが [未 完了でクローズ] ステータスになっています。	クローズ済み - 未完了
1 つの作業指示書タスクのみが作業指示書に関連付けられており、そのタスクによって **[Draft** (ドラフト)] ステータスの後続タスクが生成されます。	許可待ち
1 つの作業指示書に複数の作業指示書タスクが関連付けられており、それらの 1 つ以上のタスクによって後続タスク (ドラフト ステータス) が生成されます。	対応中
いずれかの作業指示タスクから生成されたすべての後続タスクは 、[完了してクローズ] ステータスになります。 注: 後続タスクを生成したタスクは 、[未完了でクローズ] ステータスになります。	完了してクローズ

タスクの結果
タスクは正常にクローズされ、フォローアップタスクが作成されます ([後続タスクを作成しますか?] から [はい]を選択した場合)。リスト。

請負業者ポータルでの資産の使用状況の記録

請負会社のスタッフは、請負会社ポータルで フィールドサービス 作業指示タスクの実行中に使用または変更された消耗部品と非消耗部品を追跡できます。

請負業者ポータルで作業タスク中に使用された資産を記録する

請負会社ポータルのタスクの場所からの資産の削除を記録する

請負業者ポータルで作業タスク中に使用された資産を記録する

タスクの実行中に使用した資産を記録します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 自分のタスク.

2. 作業指示タスクを開きます。

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

自動翻訳

3. [資産使用率] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. 使用済み資産を記録します。
   a. [資産使用率] フォームで、[ステータス] リストから [使用] を選択します。
   b. [資産] リストから資産を選択します。
5. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
使用した資産がエージェントのパーソナル倉庫に正常に記録されました。

請負会社ポータルのタスクの場所からの資産の削除を記録する

作業指示書で削除した資産のステータスを追跡します。タスクの場所からタスクを実行しながらステータスを追跡できます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [Asset Usages] 関連リストで [**New**] をクリックします
   a. [ステータス] リストから [削除済み] を選択します。
   b. [資産] リストから削除した資産を選択します。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
削除された資産は、エージェントのパーソナル倉庫リストに正常に記録されます。

請負会社ポータルでのタスク **SLA** の表示

請負業者ポータルで フィールドサービス 作業指示書の SLA タイムラインを表示して、SLA 期間内にタスクを完了していることを確認します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

このタスクについて
請負会社ポータルを使用して フィールドサービス 、SLA を作成および編集したり、作業指示タスクから SLA を削除したりすることはできません。詳細については、「 作業指示書 SLA の管理」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ
2. クリック 自分のリスト > 自分のタスク > すべてのタスク.
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. 作業指示書タスクフォームの [タスク SLA] 関連リストをクリックします。
5. [タスク SLA] リストから、SLA 定義を開き、詳細を確認します。
   SLA レポートの詳細には、タスクのライフタイムにわたるタスク SLA の進行状況が含まれます。

自動翻訳

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

作業指示書に関連する兄弟タスクの表示

請負業者ポータルで フィールドサービス 同じ作業指示書に関連する兄弟作業指示書タスクの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. [すべてのタスク] > [自分のタスク] > [自分のリスト] をクリックします。
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. 作業指示書タスクフォームの [兄弟タスク] 関連リストをクリックします。
5. [サービスオーダータスク] リストから、兄弟作業指示タスクを開き、タスクの詳細を確認します。
   兄弟作業指示書タスクは、親作業指示書タスク番号、必要な資産、場所などの詳細を提供します。

請負会社ポータルで Service Management 雑費を記録する

請負会社のエージェントは、請負会社ポータルを使用して フィールドサービス 、作業指示タスクの実行中に発生する雑費を追跡できます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

このタスクについて
Service Management 雑費または雑費は、部品要件など、作業指示に関連する他の費用とは異なります。雑費は、タスクの実行中に発生する費用、またはタスクに関連する費用を表します。 フィールドサービス管理 (FSM) レンタカーの費用と走行距離を追跡するための雑費タイプを提供します。組織は追加のカスタムタイプを作成できます。

タスクのライフサイクルのどの時点でも、作業指示タスクの雑費を作成できます。雑費レコードが作成されると、次の条件が満たされると経費ラインが生成されます。

- ステータスが [発生済み] である
- タイプが [なし] ではない
- コストがゼロより大きい

これらの条件のいずれかが変更されると、経費ラインは削除されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクリストから作業指示タスクを開きます。
3. [サービス管理雑費] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

サービス管理雑費フォーム

フィールド	説明
サービスオーダータスク	[読み取り専用]雑費を作成する作業指示タスク番号。

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

自動翻訳

フィールド	説明
タイプ	走行距離、レンタカー、ベンダーコストなどの付随的経費のタイプ。
コスト	雑費の総額。
説明	雑費に関する有用な情報。
ステータス	「処理待ち」や「発生済み」などの経費のステータス。

5. [Save (保存)] をクリックします。

請負会社ポータルで作業指示タスクのアンケートを完了する

請負会社のマネージャーまたはフィールドサービスエージェントは、請負会社ポータルから フィールドサービス アサインされた作業指示タスクからアンケートにアクセスして完了できます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

このタスクについて
タスクのどのステージでも、自分にアサインされた作業指示タスクのアンケートを完了できます。1 つの作業指示タスクで 1 つ以上のアンケートを利用できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.

2. 作業指示タスクを開きます。

3. [アンケート] をクリックして、タスクに対して使用可能なアンケートを 1 つ以上表示します。

4. アンケートリストから、完了するアンケートを選択します。

5. 「 開始する」 をクリックして、質問に回答します。

6. アンケートの必須の質問すべてに回答したら、[送信] をクリックします。

請負会社ポータルでクローズされた作業指示書に署名する

顧客は、[**Closed Complete** (完了してクローズ)] または **[Closed Incomplete** (未完了でクローズ)] ステータスでクローズされた作業指示書にデジタル署名して確認することができます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

[署名のキャプチャ]、[**PDF** 注文概要 **(PDF Order Summary**)]、および [**PDF** 概要を生成するためのドキュメントテンプレートを使用 **(Use Document Template**)] 設定オプションを有効にする必要があります。

このタスクについて
作業指示書がクローズされると、作業指示書へのリンクが通知されます。作業指示書を開いて、顧客からの署名を要求します。

> **注:**
> 作業指示書は、関連するすべての作業指示書タスクがクローズされた場合にのみクローズされます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. [すべてのタスク] > [自分のタスク] > [自分のリスト] をクリックします。
3. [Closed Complete (完了してクローズ)] または [Closed Incomplete (未完了でクローズ)] ステータスのリストから作業指示タスクを開きます。
4. 作業指示タスクフォームの [作業指示の詳細] 関連リストをクリックします。
5. 「 プレビューと署名 」ボタンをクリックします。
   [プレビューして署名] オプションは、[ドキュメントテンプレートを使用して **PDF** サマリーを生成する] 構成が有効になっている場合にのみ使用できます。それ以外の場合は、[署名して確認] オプションを使用できます。これにより、作業指示書の詳細を表示せずに顧客の署名をキャプチャできます。
6. 作業指示フォームから、詳細を確認します。
7. クローズされた作業指示書に署名します。
   - 名前を入力するには、[署名の入力] をクリックします。
   - 自分の名前に署名するには、[署名を描画] をクリックします。
8. [**Accept and Confirm**] をクリックします。

タスクの結果
署名された PDF サマリーが生成され、作業指示書フォームに添付されます。

必要な部品の要求と受領

アサインされた作業指示タスクを完了するために必要な部品を入手します。

作業指示タスクを完了するために必要な部品を入手するプロセスは次のとおりです。

- 部品要件要求の作成:作業指示書タスクがアサインされたら、タスクに必要な部品を調達する要求を作成します。
- 利用可能な場所から在庫に部品を転送する: 部品要件を作成すると、転送オーダーが自動的に作成されます。各転送オーダーは、自動生成された転送オーダーラインと転送オーダーラインタスクで構成されます。転送オーダーラインタスクは、転送オーダーラインを履行、出荷、配送、入庫などのステージ間で移動するのに役立ちます。資産要件を履行する最初のタスクをクローズすると、複数の転送オーダーラインタスクが 1 つずつ自動的に作成されます。
- ストックルームで利用可能な部品へのアクセス:資産または部品は、必要になるまでストックルームに保管されます。ストックルームは、ユーザーのパーソナルストックルームとアサイン先グループのタイプに基づいて分類されます。請負会社のマネージャーとエージェントは、個人のストックルームとグループのストックルームに配置され、必要な資産の可用性を確認できます。
- 部品の集荷:ストックルームから部品をピックアップし、配送済みとして記録します。

請負会社ポータルで フィールドサービス 部品要件要求を作成して調達する

自分に割り当てられている作業指示タスクの部品要件要求を作成します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

このタスクについて
部品要件要求を作成すると、必要な部品の詳細を表示して部品を調達できるように、部品要件番号と転送注文番号が自動的に作成されます。

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

自動翻訳

手順

1. [] に移動します。すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ > 要求 > 部品の作成および調達.
2. フォームのフィールドに入力します。

部品の作成および調達フォーム

フィールド	説明
タスク番号	作業指示タスクにアサインされた番号。[クローズ済み] または [キャンセル] ステータス以外のタスクを選択します。
モデル	作業指示タスクを完了するために必要な部品モデル。
期日	すべての部品を納入する必要がある日付。日付は、作業指示タスクで指定された移動開始予定時間に基づいて自動的に入力されます。必要に応じて、日付を手動で変更します。
必要数量	作業指示タスクを完了するために必要な合計数量。このフィールドは、[モデル] フィールドでハードウェアアイテムが選択されている場合に読み取り専用になります。
配送元の倉庫	アイテムの配送元となるストックルームの所在地。
配送先の倉庫	アイテムが出荷されるストックルームの場所。
資産	転送オーダーラインによって要求された資産 (特定のプリンターなど)。

3. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
[Part Requirements and **Transfer Orders** (部品要件と転送注文)] 関連リストは、作業指示タスクフォームの部品要件情報で自動的に更新されます。

請負会社ポータルで部品オーダーを転送するフィールドサービス

転送オーダーを使用して、必要な部品を会社のストックルーム間で移動するか、要求エージェントが部品を受領できる場所に移動します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

このタスクについて
自分が管理する倉庫から調達された部品を含む移動オーダーのみを処理できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 転送注文.
2. 資産を転送する転送オーダーを選択します。
3. [転送オーダーライン] 関連リストから、転送オーダーラインを選択します。

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

自動翻訳

4. [転送オーダーラインタスク] 関連リストから、履行の準備ができている転送オーダーラインタスクを選択します。
   対象となるタスクの簡単な説明テキストは「フルフィルメント準備完了」で、ステータスは [オープン] です。
5. [タスクをクローズ] をクリックして履行を完了し、資産転送プロセスを開始します。
   履行の準備が整った転送オーダーラインタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。

   次の 2 つの新しい転送オーダーラインタスクが自動的に作成されます。

   - 出荷準備の転送オーダーラインタスクの簡単な説明テキストは「出荷準備」で、ステータスはオープンです。
   - 納品の転送オーダーラインタスクの簡単な説明テキストは「受領」で、ステータスはオープンです。
6. 納品または出荷の準備をします。

請負業者ポータルで フィールドサービス 部品の集荷を追跡する

どの部品が集荷の準備ができているかは、倉庫別にグループ化された資産と集荷待ちの資産の統合リストを表示することで確認できます。部品を集荷した後、転送オーダーラインタスクをクローズできます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent

このタスクについて
エージェントは、資産を物理的に集荷し、配送済みとして記録できます。リストには、次の基準を満たす作業指示タスクを持つ、[受領済み] または [輸送中] ステージの転送注文ラインが含まれています。

- エージェントにアサイン済み
- [承認済み] または [対応中] ステータス

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 集荷部品.
2. [転送オーダーライン] リストから、転送オーダーラインを選択します。
3. [転送オーダーラインタスク] リストから、簡単な説明テキストが「受領」でステータスがオープンの転送オーダーラインタスクを選択します。
4. アイテムを物理的に集荷したら、[タスクのクローズ] をクリックします。
   [転送オーダーラインタスク] リストには、新規作成された配送可能な転送オーダーラインタスクが表示されます。
5. 簡単な説明テキストが「配送」で、ステータスがオープンの転送オーダーラインタスクをレビューします。
6. [タスクのクローズ] をクリックします。

タスクの結果
部品がエージェントに正常に配送されました。

請負会社ポータルで フィールドサービス 倉庫情報にアクセスする

請負会社のマネージャーまたはエージェントは、請負会社ポータルを使用して フィールドサービス ストックルーム内の資産の可用性にアクセスして表示できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

このタスクについて
エージェントは、自分がアサインされているパーソナル倉庫とグループ倉庫の情報にのみアクセスできます。マネージャーは、自身のパーソナル倉庫、グループ倉庫、エージェントのパーソナル倉庫にアクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 倉庫.
2. [ストックルーム] リストから、レビューするストックルームを選択します。
3. ストックルーム内の資産のステータスを確認します。
   - モデル、数量、状態、サブ状態など、ストックルームで利用可能なハードウェアアイテムのステータスを確認するには、[ハードウェア] 関連リストをクリックします。
   - 数量、状態、サブ状態など、ストックルームで利用可能な消耗品のステータスを確認するには、[消耗品] 関連リストをクリックします。

キャパシティ使用率情報の表示

キャパシティ使用率情報を表示して、グループとエージェントによって使用されるキャパシティを追跡します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ使用率.
2. [キャパシティ使用率] ページには、キャパシティ使用率に関する情報が表示されます。

キャパシティ使用率情報テーブル

フィールド	説明
キャパシティ割り当て	使用状況が作成される割り当てテーブル。
予約ルール	キャパシティを割り当てるときに使用される予約ルール。
エージェント	エージェントの名前。 このフィールドは、作業指示タスクの作業負荷キャパシティを定義するときに、[キャパシティ基準] フィールドで [エージェントスケジュール] が選択されている場合にのみ適用されます。
使用済みキャパシティ	使用されたキャパシティの合計量。
開始日	キャパシティ定義と予約を適用する必要がある日付。
終了日	キャパシティ定義と予約を適用する日付。

自動翻訳

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

関連情報

キャパシティおよび予約管理の構成フィールドサービス

Field Service with Service Locations

Field Service with Service Locations 機能を使用すると、オンデマンドでサービスの場所を追加および検証できます。

Field Service with Service Locations は、作業指示書または作業指示書タスクに場所を追加するプロセスを簡素化します。管理者は、事前定義された場所に含まれていない場所をオンデマンドで追加できます。アドホックサービスの場所を作成するには、管理者は次の検証構成オプションのいずれかをデフォルトとして設定する必要があります。

- マップの使用:Google マップインターフェイスを使用して場所を追加できます。
- マップなし:マップなしで場所の詳細を追加し、グローバルを使用して検証する機能 。ServiceLocationAddressValidationExtPoint API。
- 検証なし:入力した場所の詳細は検証されません。

詳細については、「 サービスの場所の既定の検証オプションの設定」を参照してください。

関連情報

サービスの場所を使用した構成フィールドサービス

サービスの場所サポートによるフィールドサービスの有効化

サービスの場所の親場所へのマッピング

サービスの場所のデフォルトの検証オプションの設定

Customer Service Portal の作業指示書カタログアイテムにサービスの場所機能を追加する

1 日に追加するサービスの場所の最大数の制限を設定する

マップ上のデフォルトの場所を設定する

作業指示および作業指示タスクのアドホック場所の設定

作業指示および作業指示タスクのアドホック場所の設定

サービスの場所を使用するフィールドサービス機能はNow Platform、 エージェントワークスペース

作業指示書または作業指示書タスクの作成時に **[Location** (場所)] フィールドで自動入力された場所を使用したくない場合は、アドホックの場所を追加できます。サービスの場所のデフォルトの整合チェック オプションによって、Google マップを使用できるか (マップを使用)、住所を手動で入力できるか (マップなしまたは整合チェックなし) が決まります。詳細については、「 サービスの場所の既定の検証オプションの設定」を参照してください。

作業指示または作業指示タスクにアドホックの場所を追加する方法

メソッド	アクション
Google Map	住所情報は、テキストフィールドに入力するか、マーカーをドラッグアンドドロップして入力します。フィールドは、マップ上の検索フィールドに入力された住所に基づいて自動入力されます。

自動翻訳

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

作業指示または作業指示タスクにアドホックの場所を追加する方法 (続く)

メソッド	アクション
	Google Maps API for Business を使用するには、Google Maps API キーまたはクライアント ID を設定する必要があります。詳細については、「Google Maps API の設定」を参照してください。
グーグルマップなし	住所情報が必須フィールドに入力されます。[緯度] フィールドと [経度] フィールドはグレー表示され、デフォルトの整合チェック オプションが [マップなし] に設定されている場合は編集できません。 注: デフォルトのサービス ロケーション整合チェック オプションが [マップなし] に設定されている場合、住所はグローバルを使用して整合チェックされます。ServiceLocationAddressValidationExtPoint です。このオプションが [検証なし] に設定されている場合、住所は検証されません。

計画作業の作業指示書の管理

計画作業レコードを使用すると、スケジューラーは、関連する作業スケジュールに基づいて、将来、毎日 (定期的)、またはオンデマンドの作業指示を作成できます。

関連情報

計画作業の作業指示書の管理

今後数日間の作業指示書を作成

たとえば、今後 30 日間、1 年間、またはそれ以上の期間の作業指示を事前に決定します。これは、次の計画作業の人員と必要な部品を計画するのに役立ちます。

始める前に
次のパラメーターを設定する必要があります。

- [作業計画] フォームの [作業指示を予測] チェックボックスをオンにします。
- [Planned Work Schedule (計画作業スケジュール)] フォームの [**Days in future to create work orders** (作業指示を作成する将来の日数)] フィールドに目的の値を入力します。

必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

このタスクについて
計画作業管理ワークスペースから計画作業指示書を作成することもできます。移動先 すべて > **Planned Work Management** > ワークスペースをクリックし、リストアイコン ( ) をクリックします。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > **Planned Work Management** > プラン.
2. 作業計画のリストから目的の計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、作業指示テンプレートを関連付けるスケジュールを選択します。
4. [Related Links (関連リンク)] セクションで、[**Generate work order** (作業指示を生成)] をクリックします。

タスクの結果
将来の選択した期間の作業指示書のリストが自動生成されます。

スケジュール設定済みジョブを実行して、計画作業スケジュールを実行する

計画作業スケジュールは、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、アドホックスケジュール機能を使用して、メンテナンススケジュールを手動で実行することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
計画作業スケジュールは、スケジュール設定済みジョブを使用して *Planned Maintenance Nightly Run* 定期的に実行されます。スケジュール設定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) に対して適切な作業指示書が作成されます。

計画作業スケジュールを実行するには、夜間の計画メンテナンススケジュールジョブを構成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ジョブをスケジュール.
2. [検索] フィールドに、「**Planned Maintenance Nightly Run**」と入力します。
3. [**Planned Maintenance Nightly Run** (計画メンテナンス夜間実行)] を選択します。
4. ジョブを実行する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。
   スケジュール設定済みジョブは、このジョブのメンテナンス計画レコードの [次回実行時間] フィールドに設定された値に基づいて実行されるわけではありません。詳細については、「作業スケジュールの構成」を参照してください。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。
6. スケジュール設定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。

> **注:**
>
> スケジュール設定済みジョブは、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。
>
> 一致するレコードが作業計画に関連付けられた後に、作業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、次回の夜間実行で、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。

自動翻訳

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

オンデマンドで計画作業スケジュールを実行する

計画作業スケジュールは、主にスケジュール設定済みジョブを使用して *Planned Maintenance Nightly Run* 実行されます。ただし、必要に応じて、スケジュールをすぐに実行したり、スケジュールを実行する日付を変更したりすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
計画作業スケジュールをオンデマンドで実行すると、関連する計画作業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間に更新されます。適切な作業指示がすべて作成されます。スケジュールが測定、条件、またはスクリプトベースの場合、作業指示書はスケジュール基準を満たす作業計画レコードに対して作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > **Planned Work Management** > プラン.
2. 実行するスケジュールを含む作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 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. [関連リンク] セクションで、[オンデマンドで実行] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

オンデマンドでメンテナンスを実行フォーム

フィールド	説明
今すぐ実行	スケジュールのメンテナンスをすぐに実行するオプション。
次回実行日を選択	メンテナンスを実行する将来の日付。 このフィールドは、[今すぐ実行] オプションが選択されていない場合にのみ表示されます。

6. [スケジュール] をクリックします。

スケジュール発生の作業指示書を作成する

スケジュールの発生に関する作業指示書を作成して、スケジュールの特定の発生またはメンテナンスサイクルのレコードを管理します。スケジュールの発生ごとに生成された作業指示は、対応する発生にマッピングされ、さまざまなメンテナンスサイクルで実行されたアクティビティを追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

このタスクについて
関連付けられている作業指示テンプレートの数に応じて、スケジュールの発生に対して単一の作業指示書または複数の作業指示書を生成できます。たとえば、作業スケジュールに対して 2 つの作業指示書テンプレートが構成されている場合、システムは各テンプレートに基づいて、その特定のスケジュールの発生に対して 2 つの作業指示書を生成します。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > **Planned Work Management** > プラン.
2. 作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、スケジュールの発生をレビューするスケジュールを選択します。
4. [スケジュールの発生] 関連リストで、作業指示書を作成するスケジュールの発生を選択します。
5. 関連リンク セクションで、 作業指示書の生成 を選択します。
6. オプション: [作業指示] 関連リストから、イベントに関連付けられた作業指示を表示します。

タスクの結果
スケジュールに関連付けられた作業指示テンプレートの数を考慮して、選択したスケジュールの発生に対して作業指示のリストが自動的に生成されます。

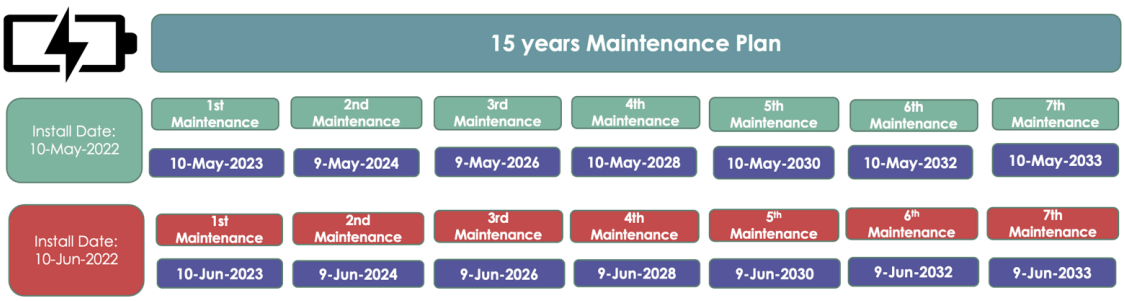
関連情報

作業指示書テンプレートを作業スケジュールに関連付ける

作業計画の例

作業計画を作成して、インストール日に基づいて複数の資産のメンテナンススケジュールを定義できます。

次の画像は、異なる日付にインストールされた 2 つの資産のメンテナンス計画を示しています。



たとえば、ある病院では 2 台の MRI 装置が異なる日付に設置されているため、ライフサイクルが異なります。15 年間の柔軟な作業計画を作成し、設置日に基づいて次の間隔でこれらの資産にメンテナンスサービスを提供します。

- 最初の 2 つの保証メンテナンスは、取り付け日から 365 日間隔で実行してください。
- 最初の 2 つの保証メンテナンスが終了した後、次の 8 年間は 2 年ごとにメンテナンスを実行します。
- 10年経過後、毎年メンテナンスを行う。

複数の資産のメンテナンススケジュールの定義

インストール日に基づいて資産の保証メンテナンスをスケジュールするには、資産テーブル [alm_assets] にフィルター条件を適用して一般的な計画を定義し、メンテナンスが必要な資産の一致するレコードを特定します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > **Planned Work Management** > プラン.
2. [新規] をクリックし、作業計画を作成します。
   - 名前:病院デバイスメンテナンス計画
   - タイプ:一般
   - テーブル:alm_asset
   - フィルター条件:アクティブが true
3. **[Submit** (送信)] をクリックします。
   作業計画が正常に作成され、[alm_asset] テーブルの一致するレコードに適用されます。
4. 作業計画に複数のスケジュールを設定します。

宛先	操作
最初のスケジュールを作成	**a.** [計画作業スケジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします。 **b.** フィールドに次の値を入力します。 ○ 名前: 保証の維持 ○ トリガー:期間 ○ トリガータイプ:間隔 ○ 繰り返し:365日 ○ 計画スケジュールの開始基準: フィールド値 ○ 有効な**start_reference**:インストール済み ○ 計画スケジュールの終了基準: 頻度 ○ 頻度:2 **c. [Submit** (送信)] をクリックします。
2 番目のスケジュールを作成	**a.** [計画作業スケジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします。 **b.** フィールドに次の値を入力します。 ○ 名前:2-8年のスケジュール ○ トリガー:期間 ○ トリガータイプ:年次 ○ 年次タイプ:固定 ○ 繰り返し間隔:2 ○ 計画スケジュールの開始基準: スケジュール ○ スケジュール:保証メンテナンス

自動翻訳

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

宛先	操作
	○ 計画スケジュールの終了基準: 頻度 ○ 頻度:4 **c. [Submit** (送信)] をクリックします。
3 番目のスケジュールを作成	**a.** [計画作業スケジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします。 **b.** フィールドに次の値を入力します。 ○ 名前:残りの年のスケジュール ○ トリガー:期間 ○ トリガータイプ:年次 ○ 年次タイプ:固定 ○ 繰り返し間隔: 1 ○ 計画スケジュールの開始基準: スケジュール ○ スケジュール:2～8年のスケジュール ○ 計画スケジュールの終了基準: 頻度 ○ 頻度:5 **c. [Submit** (送信)] をクリックします。

5. 残りの設定を完了します。
   詳細については、「作業指示書テンプレートを作業スケジュールに関連付ける」と「計画作業レコードを作成」を参照。
6. 計画作業の作業指示書を作成します。
   詳細については、「計画作業の作業指示書の管理」を参照してください。

タスクの結果

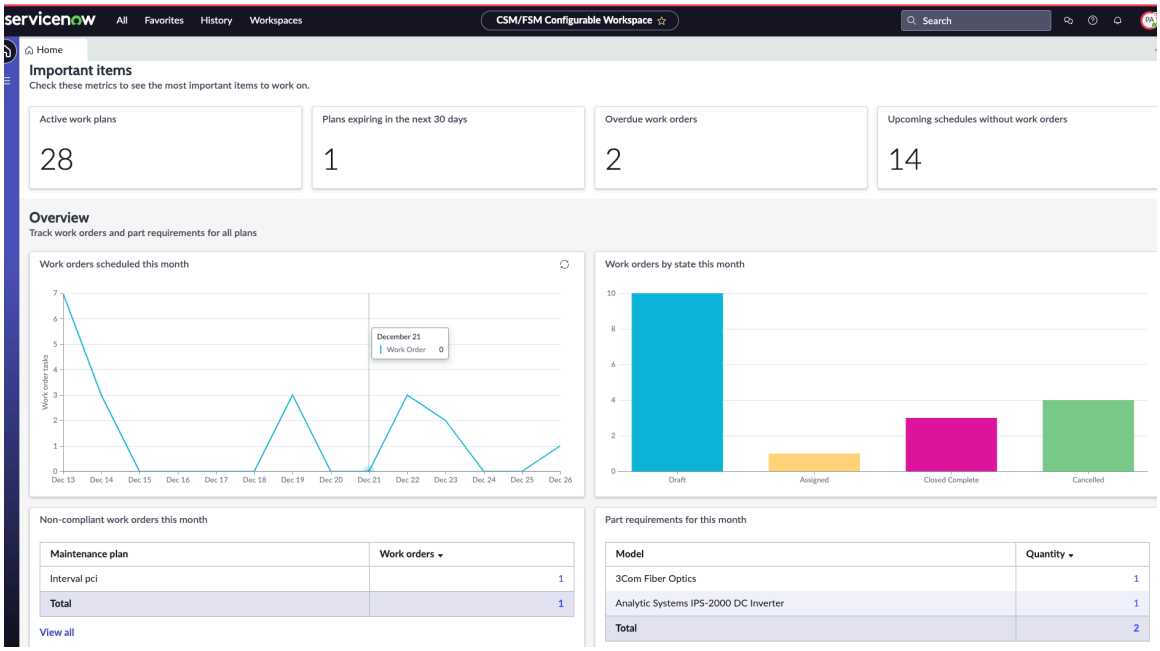
病院デバイスメンテナンス計画は、 15 年間のメンテナンス計画 の画像に記載されているように、設置日に基づいてすべての資産のメンテナンスをスケジュールします。

Planned Work Management ホームページ

Planned Work Management ホームページでは、作業計画、スケジュール、および作業指示を監視できます。

自動翻訳

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



エンドユーザーとロール

Planned Work Management エンドユーザーロールと目標

エンドユーザーと目標	必要なロール
計画作業管理者は、次のことができます。 • 作業計画を分析し、作業する最重要項目に指示を出します。 • すべての計画の作業指示と部品要件を追跡	• sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin • sn_mgr_workspace.manager

Planned Work Management のホームページにアクセスする

Planned Work Management のホームページは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースのホームページの一部です。

Planned Work Management のホームページを開くには、次に移動します。 すべて > **Planned Work Management** > ワークスペース.

ユースケース

ユーザーロール別の **Planned Work Management** ダッシュボードへのアクセス権

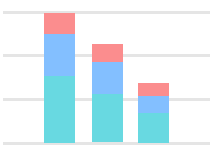
ユーザー	ダッシュボードの使用法
計画作業管理者	作業計画、作業スケジュール、および作業指示を監視します。これは、作業計画のスケジュール済み、予定、および期限切れの作業指示を追跡するのに役立ちます。

自動翻訳

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

データのビジュアル化

ダッシュボードデータの表示方法タイプ

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
アクティブな計画	単一スコア 		アクティブステータスの作業計画の数。
今後 30 日以内に期限切れとなる計画	単一スコア 		今後 30 日間に期限切れになる作業計画の数。
期限切れの作業指示	単一スコア 		期限切れの作業指示の数。
作業指示のない予定スケジュール	単一スコア 		作業指示が生成されていないスケジュールの数。
スケジュール済み作業指示	線および積み重ね棒グラフ		指定された日付にスケジュールされている作業指示を表示します。
ステータス別作業指示	積み重ね式の棒グラフ 		作業指示の数を [ドラフト]、[完了してクローズ] などのステータス別に表示します。

自動翻訳

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

ダッシュボードデータの表示方法タイプ (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
非準拠の作業指示	リスト		対応するメンテナンス計画に準拠していない作業指示書の数を表示します。

計画カレンダー

計画作業管理者または計画者は、計画作業のスケジュールの発生と作業指示をカレンダーから直接管理できます。必要に応じて、イベントの発生を確認したり、重複する作業指示書をキャンセルしたり、新しい作業指示書を生成したり、スケジュールを変更したりすることができます。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースには、計画カレンダーが含まれています。カレンダーには、作業計画のスケジュール発生と作業指示が格納されます。カレンダーにアクセスするには、 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > **Planned Work Management** > ワークスペース

計画カレンダーは、次のタスクを容易にします。

- スケジュールの発生の表示
- スケジュールの発生をキャンセルしています
- 作業指示の生成
- 作業指示の詳細の表示
- 作業指示書のキャンセル

計画カレンダーの表示

計画カレンダーには、1 日、1 週間、または 2 週間の期間に、資産、構成アイテム (CI)、場所などの計画作業エンティティに対して作成された作業指示またはスケジュールの発生イベントが表示されます。スケジュールには、ユーザーのタイムゾーンが反映されます。

カレンダーヘッダーのボタンを使用して、時間を前後に移動したり、ビューを切り替えたりすることができます。

歯車アイコン ()  からアクセスできる [設定] ペインでは、カレンダーの表示を制御できます。

[設定] フォーム

フィールド	説明
グループ分け基準	資産、インストールベース、構成アイテム (CI)、および場所をグループに整理するために使用される基準。使用可能な値は、[計画]、[製品モデル]、[場所]、または [なし] です。
グループあたりのレコード	カレンダー表示でグループごとに表示するイベントの数。
表示するカレンダーイベント	カレンダーに表示するイベントのタイプ (スケジュール発生または作業指示)。

フィルターアイコン () からアクセスできる [フィルター] ペインでは、カレンダーに表示する情報を決定できます。

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

自動翻訳

フィルターオプション

フィルター	説明
プラン	指定した計画のレコードを表示
プランタイプ	指定した計画タイプのレコードを表示します
計画カテゴリ	指定した計画カテゴリのレコードを表示

計画カレンダーを使用したイベントの作成と表示

計画カレンダーを使用して、関連する作業計画のスケジュール発生と作業指示を作成および表示します。

始める前に

必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

このタスクについて

複数のイベントが同時にスケジュールされている場合、カレンダーには単一のイベントまたは積み重ねられたイベントが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > **Planned Work Management** > ワークスペース
2. 計画カレンダーアイコン (計画) を選択します。
3. オプション: イベントを右クリックして [**Generate Work Orders** (作業指示書を生成)] を選択し、スケジュールの発生に対する作業指示書を生成します。
   スケジュールに関連付けられた作業指示テンプレートの数を考慮して、選択したスケジュールの発生に対して作業指示のリストが自動的に生成されます。
4. オプション: スケジュール発生イベントの詳細を表示します。
   a. 表示するイベントを選択します。
   b. [スケジュールの発生] コンテキストパネルの [詳細] セクションでイベントの詳細を確認します。
5. オプション: スケジュール発生イベントの作業指示をコンテキストパネルに表示するには、イベントを右クリックして [**View work orders** (作業指示の表示)] を選択します。
6. オプション: カレンダーに表示する情報を決定します。
   a. [フィルター] アイコン () を選択します。
      - 特定のプランのレコードを表示するには、[プラン] を選択し、プランを選択します。
      - 計画タイプに基づいてレコードを表示するには、[計画タイプ] を選択し、計画タイプを選択します。
      - 計画カテゴリに基づいてレコードを表示するには、[計画カテゴリ] を選択し、計画カテゴリを選択します。
   b. 必要に応じて、 [既定として保存] を選択して、選択したフィルターを保存します。

自動翻訳

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

注:

(Optional) 複数の計画、計画タイプ、または計画カテゴリを個別に選択することも、さまざまな組み合わせで選択することもできます。

c. [適用] を選択します。

計画カレンダーを使用してイベントをキャンセルする

計画カレンダーを使用して、スケジュールの発生とそれに関連する作業計画の作業指示イベントをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > **Planned Work Management** > ワークスペース
2. 計画カレンダーアイコン (計画) を選択します。
3. カレンダーで、[設定を表示] アイコン () を選択します。
4. [設定] ペインで、フィールドに入力します。

[設定] フォーム

フィールド	説明
グループ分け基準	資産、インストールベース、構成アイテム (CI)、および場所をグループに整理するために使用される基準。使用可能な値は、[計画]、[製品モデル]、[場所]、または [なし] です。
グループあたりのレコード	カレンダー表示でグループごとに表示するイベントの数
表示するカレンダーイベント	カレンダーに表示するイベントのタイプ (スケジュール発生または作業指示)。

5. [適用] を選択します。
6. イベントをキャンセルします。

アプリケーションを使用した作業指示タスクの管理**Field Service Contractor for mobile**

請負会社のマネージャーとエージェントは、 Field Service Contractor for mobile このアプリケーションを使用して、自分にアサインされた作業指示タスクを表示および管理できます。

組織は、作業指示タスクを請負会社にアウトソーシングできます。請負会社は、顧客の場所に請負エージェントを展開することで、アサインされたジョブを実行します。

関連情報

Field Service Contractor for mobileServiceNow エージェントアプリケーションの機能

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

自動翻訳

モバイルデバイスで作業指示タスクを自分に再アサインする

アプリケーションの機能ServiceNow エージェントを使用してField Service Contractor for mobile、作業指示タスクを自分に再アサインします。

始める前に

必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] ナビゲーションタブで、[自分のグループタスク] をタップします。
3. リストから作業指示タスクを選択します。
4. その他のアクション (⋮ アイコン) アイコンをタップします。
5. [自分にアサイン] をタップします。
   - 作業指示タスクが正常にアサインされると、「 自分へのアサインが成功しました 」というメッセージが表示されます。
   - スケジュールされた時間に利用できない場合は、「このエージェントは予約時間には利用できません」という メッセージが表示されます。別のエージェントを選択するか、時間を再スケジュールしてください。

タスクの結果

作業指示タスクが自分自身に正常にアサインされ、[**Open tasks** (オープンタスク)] 画面からアクセスできるようになります。[Notification navigation (通知ナビゲーション)] タブに、作業指示タスクが自分に再アサインされたことを確認するメッセージが表示されます。

モバイルデバイス上のエージェントに作業指示書タスクを再アサインする

マネージャーは、アプリケーションを介して Field Service Contractor for mobile 作業指示タスクをエージェントに再アサインできます。

始める前に

必要なロール:wm_ext_manager

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [**My work navigation** (自分の作業)] ナビゲーションタブで、次のいずれかの方法で作業指示タスクを開きます。
   - [タスクを開く] 画面をタップ
   - [自分のグループタスク] 画面をタップします。
   - [今日のタスク] 画面をタップします。
3. 作業指示タスクを確認します。
4. 作業指示書タスクで、その他のアクション (⋮ アイコン) アイコンをタップします。
5. [タスクを再アサイン]機能をタップします。
6. [アサイン先] をタップします。
7. [担当者] リストからエージェントを選択します。

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

自動翻訳

8. [送信] をタップします。

   注:
   契約社員エージェントが対応できない場合は、「予約時間帯はエージェントが利用できません」というメッセージが表示されます 。別のエージェントを選択するか、時間を再スケジュールしてください。

タスクの結果
作業指示タスクが契約社員エージェントに再アサインされます。

モバイルデバイスで作業指示書タスクを承認または却下する

アプリケーションからアサインされた作業指示タスクを承認または却下します Field Service Contractor for mobile 。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] ナビゲーションタブで、[すべてのオープンタスク] をタップします
3. リストから作業指示タスクを選択します。
4. 作業指示書タスクフォームで、タスクを承認または却下します。

   - タスクを却下するには、[却下] をタップし、却下の理由を選択して詳細を入力します。

     画面の上部に「タスクが正常に却下されました」という確認メッセージが表示されます。 オープンタスクを表示するには、ここをクリックしてください。

   - タスクを自分で処理するには、「 承諾」をタップします。

     注:
     契約社員のエージェントまたはマネージャーが対応できない場合は、次のメッセージが表示されます :警告:WOTXXXXXX has been scheduled for a time you may be available.

タスクの結果
タスクが承認または却下されます。タスクが却下された場合、タスクを受け入れた、または却下したユーザーのロールに応じて再アサインされます。

- マネージャーがタスクを却下した場合、タスクのステータスは [ディスパッチ待ち] または [アサイン待ち] に変わります。却下されたタスクは、次の適切なグループのマネージャーに割り当てられます。システムが別の適格なグループを特定できない場合、タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスのままになるため、ディスパッチャーは手動でタスクを割り当てることができます。
- エージェントがタスクを却下した場合、そのタスクはエージェントのマネージャーに再アサインされます。

フィールドサービス **Marketplace** で要求に応答する

フィールドサービス Marketplaceでリクエストに応答または拒否する。

始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

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

自動翻訳

フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス Marketplace をアクティブ化する」を参照してください。

Field Service Contractor for mobileプラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「アプリケーションでServiceNow エージェント機能を有効にするField Service Contractor for mobile」を参照してください。

手順

1. **Marketplace** に移動します。
2. 保留中の応答で、次のいずれかを選択します。

> **注:**
> 選択オプションは、要求者の構成によって異なります。

オプション	説明
選択	アクション
応答	時間の見積もり、コストの見積もり、またはその他のメモやコメントで応答できます。
承認	要求を受け入れます。
拒否	要求を拒否します。要求が応答待ちから削除されます。

タスクの結果
応答または承認後に、要求者はタスクの付与先を決定します。拒否された場合、要求は応答待ちから削除されます。

次のタスク
要求ウィンドウが閉じるのを待ちます。要求がクローズされると、要求者はタスクを契約社員にアサインします。詳細については、「フィールドサービス Marketplace で契約社員にタスクをアサインする」を参照してください。要求を取り消す場合は、「」を参照してください Field Service Marketplace で要求を取り消す。

Field Service Marketplace で要求を取り消す

Field Service Marketplace で応答した要求を取り消します。

始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

このタスクについて
十分なエージェントがいない場合、または他の障害がある場合は、以前に承認または応答された要求を取り消すことができます。

手順

1. 移動先 マーケットプレイス > 送信された要求.
2. 選択した要求で、 [取り消し] を選択します。

タスクの結果
要求に対する応答が取り消されます。要求が応答から削除されます。

自動翻訳

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

モバイルデバイスで選択した資産の作業指示書を作成する

アプリケーションを介して Field Service Contractor for mobile 資産の作業指示書を作成します。

始める前に

必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [**My work navigation** (自分の作業)] ナビゲーションタブで、[**Asset Lookup** (資産ルックアップ)] をタップします。
3. 次のいずれかのオプションを使用して資産レコードを表示します。
   - バーコードアイコンをタップし、資産をスキャンします。
   - [資産タグ] に資産コードを入力します。
4. 資産レコードをタップして、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
この資産の作業指示書を作成するには	**a.** 「 作業指示書を作成」をタップします。 **b.** [簡単な説明] をタップします。 **c.** 作業指示書の簡単な説明を入力し、[**Done**] をクリックします。 **d. [Submit** (送信)] をクリックします。 選択した資産の作業指示が作成されます。

タスクの結果

選択した資産に対して作業指示書が作成されるか、関連する作業履歴を確認します。

モバイルデバイスでの作業指示タスクに関連するナレッジ記事の表示

アプリケーションを介して Field Service Contractor for mobile 作業指示タスクに関連するナレッジ記事を表示し、タスクの完了に役立つ追加情報を取得します。

始める前に

必要なロール:wm_ext_agent

このタスクについて

ナレッジ記事の表示ページには、記事番号、簡単な説明、記事のコンテンツ、作成者、閲覧回数など、表示されている記事に関するいくつかの詳細が表示されます。作業指示書タスクに関係なく、利用可能なすべてのナレッジ記事を [Articles (記事)] タブで表示できます。

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] ナビゲーション タブで、[今日のタスク] をタップします。
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. 作業指示タスクフォームで、次のいずれかの方法で 詳細 画面の関連記事にアクセスします。

自動翻訳

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

- [その他の ⋮) アイコンをタップし、[ナレッジを表示] を選択します。
- [関連] タブをタップして、関連するナレッジ記事を表示します。

5. ナレッジ記事をレビューします。
6. [ナレッジ] リストから、表示するナレッジ記事へのリンクを選択します。

   注:

7. オプション: 記事を評価したり、記事を役に立ったまたは役に立たなかったとマークしたり、星による評価を提供したり、記事にコメントを投稿したりして、ナレッジ記事に関するフィードバックを提供します。

タスクの結果
選択したバージョンの記事が、アプリケーション内の Field Service Contractor for mobile 別のタブに表示されるナレッジ詳細ページで開きます。タブ名には、ナレッジ記事番号とそのバージョン番号が含まれます。

モバイルデバイスで作業指示タスクから雑費を直接入力する

アプリケーションを使用して Field Service Contractor for mobile 作業指示タスクの実行中に発生する雑費を作成および追跡します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

このタスクについて
雑費は、タスクの実行中に発生する作業指示書に関連する費用、またはベンダーやマイレージコストなどのタスクに関連する費用ですが、部品要件などの標準的な予測経費ではありません。

タスクのライフサイクルのどの時点でも、作業指示タスクの雑費を作成できます。

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] ナビゲーション タブで、[今日のタスク] をタップします。
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. 「詳細」タブで、「その他のアクション」(⋮ アイコン)アイコンをタップします。
5. [雑費のログ記録] 機能をタップします。
6. フォームのフィールドに入力します。

雑費のログ記録フォーム

フィールド	説明
タイプ	雑費のタイプ (マイレージ、レンタカー、ベンダーコストなど)。
コスト	雑費の総額。
説明	雑費に関する有用な情報。

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

フィールド	説明
ステータス	「処理待ち」や「発生済み」などの経費のステータス。
添付ファイル	サポートする添付ファイルを含めるオプション。

7. [送信] をタップします。

タスクの結果
雑費が作成され、作業指示の [Related (関連)] タブまたは [My Incidental (自分の雑費)] ナビゲーションタブからアクセスできます。

次の条件が満たされると、雑費の経費ラインが生成されます。

- ステータスが [発生済み] である
- タイプが [なし] ではない
- コストがゼロより大きい

いずれかの条件が変更されると、経費ラインは削除されます。

モバイルデバイスでのエージェントのプロファイルの表示

必要に応じて連絡できるように、アプリケーションで Field Service Contractor for mobile チーム内のすべてのエージェントのプロファイル情報を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

このタスクについて
請負会社マネージャーは、チームメンバーの携帯電話番号、勤務先電話番号、メールアドレスなどの詳細にアクセスできます。

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. ServiceNow エージェントアプリケーションのホーム画面で、 自分のチーム > その他.
3. 所属するグループをタップします。
4. チームメンバーリストからレビューするエージェントプロファイルをタップします。
5. エージェントのプロファイル情報を確認します。

アプリケーション内の**ServiceNow** エージェント詳細画面**Field Service Contractor for mobile**を表示

アプリケーションを使用して Field Service Contractor for mobile 作業指示フィールドの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

このタスクについて
[Details (詳細)] 画面には、作業指示タスクに関する完全な情報が表示されます。請負業者のエージェントまたはマネージャーは、[Details (詳細)] 画面を使用して作業指示タスクを確認し、タスク

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

自動翻訳

要件を理解し、タスクを承認または却下できます。マネージャーは、契約社員エージェントにタスクを再アサインすることもできます。

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] をタップします。
3. [今日のタスク] をタップします。
4. 作業指示タスクを開きます。
5. 作業指示書タスクフォームで、[**Details** (詳細)] をタップします。
6. [**Details** (詳細)] タブで、フォームフィールドに表示された作業指示タスク情報を確認します。

フィールド	説明
ロケーション	エージェントがアサインされたタスクを実行する地理的領域。
開始ソース	作業指示タスクの親タスク。
資産	タスクの実行に必要な部品。
開始予定	タスクの作業の開始予定日時。
終了予定	タスクの作業が終了する予定日。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	作業完了までの推定時間。期間はウィンドウの合計時間を超えることはできません。このフィールドは自動的に時間に設定されます。タスクが [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスの場合は、このフィールドを編集できます。
作業タイプ	タスクを完了するために必要な作業のタイプ。使用可能な選択肢は、[Break Fix]、[Install (インストール)]、または [Planned Maintenance (計画メンテナンス)] です
保証対象	タスクに関連する 1 つ以上の構成アイテムに保証が存在することを示すオプション。
説明	作業場所で実施する作業の詳細。問題に関する詳細な情報を提供することで、作業指示ライフサイクルの後半で顧客との長時間のコミュニケーションを避けることができます。
アサイン先グループ	タスクを完了する個々のエージェントまたはベンダーを含むグループ。デフォルトでは、このフィールドには、タスクの場所、資産、およびスキルに基づいて推奨されるアサイン先グループが表示されます。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。
アサイン先	現在タスクにアサインされているエージェントまたはマネージャーを表示します

自動翻訳

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

モバイルデバイスで作業指示タスク情報を追跡または追加する

アプリケーションを使用して Field Service Contractor for mobile 作業指示タスクに関連するアクティビティを表示します。ドキュメント、画像、または作業メモを作業指示タスクレコードに追加することもできます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

このタスクについて
アクティビティストリーム画面は、作業指示タスクに関連するすべての情報を、作成以降に追跡して表示します。タスクの作業を一時停止または再開するたびに、アクティビティストリームにタイムスタンプがキャプチャされ、タスクで作業した実際の時間が自動的に計算されます。

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] をタップします。
3. [今日のタスク] をタップします。
4. 作業指示書タスクを開きます。
5. 作業指示タスクフォームで、[**Activity Stream** (アクティビティストリーム)] をタップします。
6. 作業指示タスクのアクティビティを表示します。
7. オプション: ドキュメント、画像、またはコメントを追加します。

モバイルデバイスで完了した作業指示タスクをクローズする

作業指示タスクをクローズして、アプリケーションによって Field Service Contractor for mobile 問題が修正または解決されたタスクを完了します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] ナビゲーション タブで、[今日のタスク] をタップします。
3. 既に進行中の作業指示タスクを開きます。
4. [完了してクローズ] をタップします。
5. [クローズメモ] フィールドにクローズを説明するメモを入力します。
   [Closure Notes (クローズメモ)] 情報は、作業指示タスクフォームの [Activity Stream (アクティビティストリーム)] タブにコピーされます。
6. オプション: [**Create a Follow-up Task** (フォローアップタスクを作成)] オプションを有効にして、現在の作業指示タスクから保留中の作業をフォローアップする作業指示タスクを自動的に作成します。
   新しい作業指示タスクがグループにアサインされます。
7. [送信] をタップします。

   [フォローアップタスクを作成] オプションを有効にしたかどうかに応じて、確認メッセージが表示されます。

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

自動翻訳

- このオプションを有効にしていない場合は、「 タスクが正常にクローズされました 」という確認メッセージが表示されます。
- このオプションを有効にしている場合は、「 2 つのメッセージがあります 」というメッセージが表示されます。メッセージで [表示] をタップすると、成功確認メッセージと、作成された後続タスクの番号を示すメッセージが表示されます。

タスクの結果
タスクがクローズされます。フォローアップ作業指示書タスクを作成した場合は、次の場所に移動してアクセスできます 自分の作業 > 自分のグループタスク.

モバイルデバイスで未完了の作業指示タスクをクローズする

アプリケーションでタスクに保留中の作業がある場合は、作業指示タスクを Field Service Contractor for mobile 未完了としてクローズできます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] ナビゲーション タブで、[今日のタスク] をタップします。
3. 既に進行中の作業指示タスクを開きます。
4. その他のアクション (⋮) アイコンをタップします。
5. [未完了でクローズ] をタップします。
6. クローズメモに理由を入力します。
   [Closure Notes (クローズメモ)] 情報は、作業指示タスクフォームの **[Activity Stream** (アクティビティストリーム)] タブ にコピーされます。
7. オプション: [**Create a Follow-up Task** (フォローアップタスクを作成)] オプションを有効にして、現在の作業指示タスクから保留中の作業をフォローアップする作業指示タスクを自動的に作成します。
   新しい作業指示タスクがグループにアサインされます。
8. [送信] をタップします。

   [フォローアップタスクを作成] オプションを有効にしたかどうかに応じて、確認メッセージが表示されます。

   - このオプションを有効にしていない場合は、「 タスクが正常にクローズされました 」という確認メッセージが表示されます。
   - このオプションを有効にしている場合は、「 2 つのメッセージがあります 」というメッセージが表示されます。メッセージで [表示] をタップすると、成功確認メッセージと、作成された後続タスクの番号を示すメッセージが表示されます。

タスクの結果
タスクがクローズされます。フォローアップ作業指示書タスクを作成した場合は、次の場所に移動してアクセスできます 自分の作業 > 自分のグループタスク.

モバイルデバイスでの作業指示タスク追跡の一時停止または再開

何らかの理由で作業を続行できない場合は、作業指示タスク Field Service Contractor for mobile からの休憩を記録します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] ナビゲーション タブで、[今日のタスク] をタップします。
3. 進行中の作業指示タスクを開きます。
4. その他のアクション (⋮) アイコンをタップします。
5. [作業の一時停止] をタップします。
   作業指示書フォームで、ボタンが [作業の再開] に切り替わります。
6. 作業指示書タスクで再度作業する準備ができたら、[作業の再開] をタップします。

モバイルデバイスで最近クローズされた作業指示タスクを表示する

過去 7 日間にクローズされた作業指示タスクを ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションで表示します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] ナビゲーションタブで、[最近クローズしたタスク] をタップします。
3. [Recently closed tasks (最近クローズされたタスク)] リストから作業指示タスクを確認します。
   リストには、過去 7 日間にクローズされたタスクが表示されます。

モバイルデバイスでクローズされた作業指示書にサインオンする

顧客は、[Closed Complete (完了してクローズ)] または [Closed Incomplete (未完了でクローズ)] ステータスでクローズされた作業指示タスクにデジタル署名して確認することができます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

このタスクについて
作業指示書がクローズされると、作業指示書へのリンクが通知されます。作業指示書を開いて、顧客からの署名を要求します。

注:
作業指示書は、関連するすべての作業指示書タスクがクローズされた場合にのみクローズされます。

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] ナビゲーションタブで、[最近クローズしたタスク] をタップします。
3. リストから、[Closed Complete (完了してクローズ)] または [Closed Incomplete (未完了でクローズ)] ステータスの作業指示タスクをタップします。

自動翻訳

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

4. 作業指示タスクフォームの 親 作業指示書番号をタップします。
5. オプション: [プレビュー] をタップして、作業指示の詳細を確認します。
6. [署名 **&** 確認] をタップして、顧客の署名を取得します。
7. クローズされた作業指示書に署名します。
   - 名前を入力するには、[署名の入力] をクリックします。
   - 自分の名前に署名するには、[署名を描画] をクリックします。
8. [**Accept and Confirm**] をクリックします。

アプリケーションを使用して **Field Service Contractor for mobile** インベントリを要求する

在庫が少なくなった場合、または特定の作業指示書に部品が必要な場合に、在庫を要求して部品を受け取ります。

始める前に

必要なロール:wm_ext_agent、wm_ext_manager

このタスクについて

必要な部品は、グループまたは個人の倉庫に要求できます。グループ倉庫に部品を要求すると、転送オーダーが自動的に生成されます。

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [**My work** navigation] タブで、[**My tasks]** をタップします。
3. 部品が必要な作業指示タスクを選択します。
4. [パーツ]タブをタップします。
5. 部品要件で、「 部品要件の作成」をタップします。
6. [モデル] をタップします。
7. 成形品モデルを選択します。
8. [必要数量] フィールドに、タスクの完了に必要な部品の合計数量を入力します。
9. [期日] フィールドに、すべての部品を納入する日付を入力します。
10. [**Mandatory** (必須)] オプションを有効にして、作業指示タスクの実行に必要な部品を指定します。
11. [送信] をタップします。
    部品要件が作成されると、メッセージが表示されます。
12. 部品要件リスト画面に戻り、部品要件カードをタップします。
13. 「 部品を検索 」をタップして、特定の部品を見つけます。
    倉庫の場所が画面に表示されます。
14. 部品を受け取る倉庫をタップし、[部品の調達] をタップします。
15. 調達部品の転送先の倉庫を選択します。
    たとえば、ストックルームに部品を受領する必要がある場合は、パーソナルストックルームを選択します。
16. [数量] フィールドに、タスクの完了に必要な部品の数量を入力します。

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

自動翻訳

17. 次へ (**Next**) アイコンをタップします。
18. [インベントリ] 画面に戻ります。

タスクの結果

[Part Requirements (部品要件)] と [Transfer Orders (転送注文)] 関連リストは、作業指示タスクフォームで自動的に更新されます。

アプリケーションを使用した **Field Service Contractor for mobile** インベントリの詳細の表示

在庫内の利用可能な部品と欠陥部品の詳細を表示します。

始める前に

必要なロール:wm_ext_agent、wm_ext_manager

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [広告枠] をタップします。
3. [自分の在庫] をタップします。
   利用可能な部品と欠陥のある部品がそれぞれのタブに表示されます。
4. 部品の詳細を表示します。
   - 使用可能な部品の詳細を表示するには、「 利用可能」 をタップし、部品を選択して詳細を表示します。
   - 欠陥部品の詳細を表示するには、[欠陥品] をタップし、部品を選択して詳細を表示します。

アプリケーションを使用した **Field Service Contractor for mobile** 部品のピックアップ

作業現場にいて、作業を完了するために不足している部品が必要な場合は、利用可能なストックルームから部品を転送してピックアップします。

始める前に

必要なロール:wm_ext_agent、wm_ext_manager

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [広告枠] をタップします。
3. 「部品転送」をタップします。
4. 「 受け取り」をタップします。
5. 集荷する部品をタップし、左にスワイプして [集荷を確定] を選択します。
   部品の調達ステージが表示されます。部品が [受領済み] ステージの場合は、集荷を確認できます。
6. [**Confirm pickup**] をクリックします。

タスクの結果

調達ステージが [配送済み] に移動し、部品が在庫に追加され、利用可能としてマークされます。

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

自動翻訳

アプリケーションを使用して **Field Service Contractor for mobile** 作業指示タスクのアンケートを完了する

作業指示タスクに関連付けられた事前設定された質問に回答し、後で参照できるように回答を収集して保存します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent、wm_ext_manager

手順

1. モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow エージェント インスタンスにアクセスします。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「 マイタスク」 セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. アンケートに入力する作業指示書タスクを選択します。
5. オーバー ⋮ をタップし、[アンケートに回答] を選択します。
6. [保留中] タブで、回答する準備ができているアンケートをタップします。

   注:
   アンケートが必須の場合は、アンケートを完了するまでタスクをクローズできません。

7. アンケートの各質問に回答します。
8. [送信] をタップします。
   送信すると、アンケートを表示できますが、変更することはできません。

タスクの結果
送信されたアンケートが [完了] タブに表示されます。

フィールドサービスのワークフォース最適化 の管理

スマートスケジュール、チーム構造、およびリアルタイムの単一スコアの更新を使用して、チームの質と効率を向上させます。完了したタスクの品質を評価し、エージェントにスキルを推奨し、スキルギャップに対処できるようエージェントをトレーニングします。

関連情報

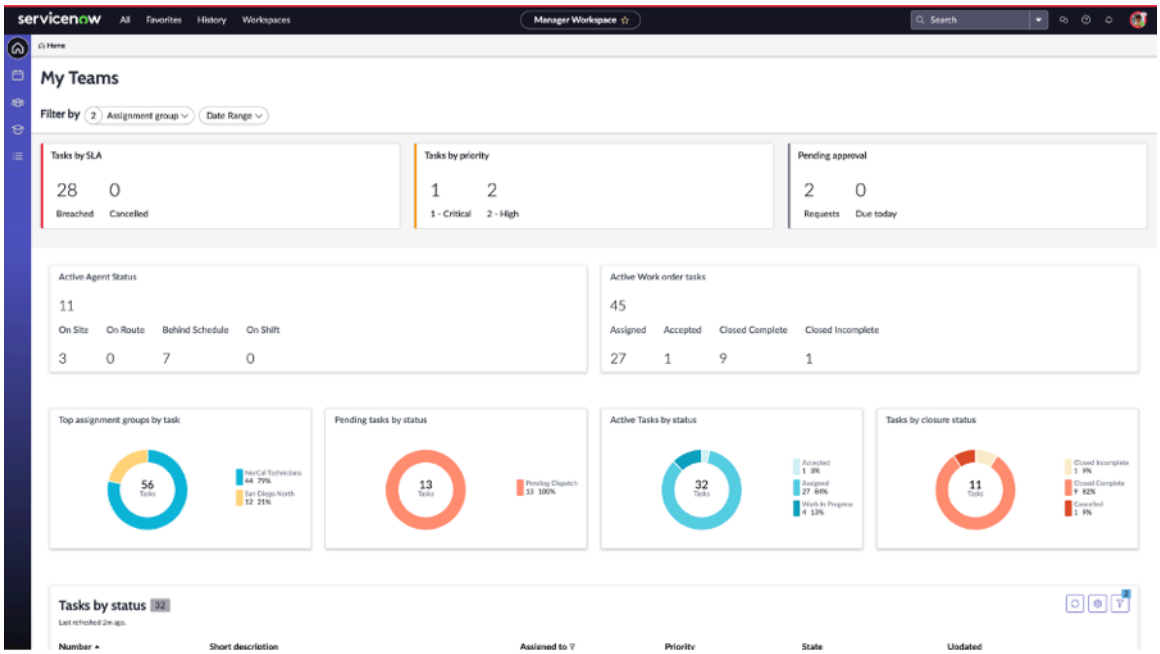
フィールドサービス 向け ワークフォース最適化 の構成

フィールドサービスのワークフォース最適化 **Manager Workspace** ダッシュボード

チームの作業と組織のパフォーマンスを フィールドサービスのワークフォース最適化 使用して監視します。特定の時間にチームが取り組んでいるタスクのステータスを常に把握します。

自動翻訳

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



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
ワークスペースマネージャーは、次のことを実行できます。 • チームが現在取り組んでいる作業指示タスクや、まだアサインされていないタスクを分析します。 • 違反、エスカレーション、または 30 日間オープンでない SLA のあるタスクを監視します。 • チームの作業、チャット、および作業アサインを追跡して、組織全体のパフォーマンスを分析します。	sn_mgr_workspace.manager

Manager Workspace ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.

ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
マネージャー	1 日を開始したときにエージェントの作業を監視し、注意が必要なレポートを表示し、アクションを実行するタスクに移動します。希望する期間の特定チームのパフォーマンスを分析する。

自動翻訳

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

インジケーター

Manager Workspace には、次のインジケーターがあります。

オープンな作業指示
: オープンな作業指示書の数を表示します。

作業指示の解決にかかる平均時間
: 作業指示の解決に必要な平均日数を表示します

タスクの生産時間の割合
: 生産時間の割合と、指定した期間に生産時間がどの程度増減したかを表示します。

タスクのエージェント使用率
: エージェントの使用率と、指定した期間のエージェント使用率の増減を表示します。

ブレークダウン

Manager Workspace には、次のブレークダウンが含まれています。

- アサイン先グループ
- 日付範囲

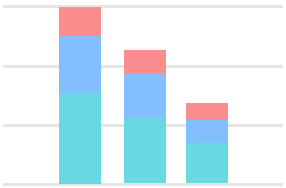
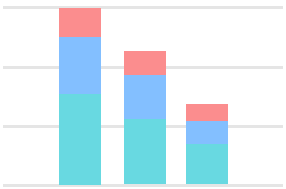
データのビジュアル化

Manager Workspace は、次の可視化を提供します。

タイトル	タイプ	説明
SLA 別のタスク	単一スコア 	違反およびキャンセルされたタスクの数。
優先度別のタスク	単一スコア 	重要で優先度の高いタスクの数。

自動翻訳

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

タイトル	タイプ	説明
承認待ち	単一スコア 	承認要求と今日が期限の要求の数。
クローズされた作業指示	積み重ね式の棒グラフ 	エージェントによってクローズされた作業指示を表示します。
新規作業指示とクローズ済み作業指示 (週次)	線および積み重ね棒グラフ	アサイン先グループにアサインされた新規およびクローズ済みの作業指示を週ごとに表示します。
予定タスク期間と実際のタスク期間	積み重ね式の棒グラフ 	ジョブの計画期間と完了までの期間を表示します。
合計予定所要時間との差異 (週次)	線および積み重ね棒グラフ	合計計画期間との差異を週次で表示します。
アクティブなエージェントステータス	単一スコア 	エージェントの数とそのステータスを表示します。

自動翻訳

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

タイトル	タイプ	説明
アクティブな作業指示タスク	単一スコア 	アクティブなタスクの数とそのステータスを表示します。
上位アサイン先グループ	ドーナツ 	アクティブな作業指示タスクの数と、各アサイン先グループにあるタスクの数を表示します。
ステータス別の保留中のタスク	ドーナツ 	[ドラフト] や [ディスパッチ待ち] などのステータスに従って、処理待ちのタスクの数と処理待ちのタスクのブレークダウンを表示します。
ステータス別のアクティブなタスク	ドーナツ 	[承認済み]、[アサイン済み]、[対応中] などのステータスに応じて、アクティブなタスクの数とアクティブなタスクのブレークダウンを表示します。

自動翻訳

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

タイトル	タイプ	説明
クローズステータス別のタスク	ドーナツ 	[未完了でクローズ]、[完了してクローズ]、[キャンセル] などのステータスに従って、クローズ済みタスクの数とクローズ済みタスクのブレークダウンを表示します。
タスク (ステータス別)	リスト	アクティブなタスクのリストをステータス別に表示します。

フィールドサービスのワークフォース最適化 の **Scheduling**

フィールドサービスのワークフォース最適化 の Scheduling を使用すると、チーム全体のスケジュール、人員配置、およびシフトを 1 つの場所から計画して管理し、人員リソースを効率的に管理できます。また、オンコールスケジューリングとデータ連携して、オンコールローテーションのシフトとスケジュールを作成することもできます。

主な機能

Scheduling では、次のことができます。

- チームカレンダーを使用して、会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを追加する。
- チームカレンダー内のエージェントを、エージェントの場所、地域、アサイン先グループ、またはエージェントのレコード内の任意のフィールドに基づいてフィルタリングする。
- エージェントのシフトとスケジュールの計画を作成する。
- エージェントの休暇申請とシフトスワップ申請を承認または却下する。
- 選択した日または週の計画されたシフトと実際の出勤時間および退勤時間を表示することで、チームカレンダーでチームのスケジュールを追跡および管理する。
- チームメンバーがスケジュールに従っているかどうかを分析する。潜在的な問題が発生した場合は、チームに対するアラートをすぐに作成できるため、迅速に対応してもらうことができます。
- 遵守の履歴レポートを使用して、エージェントのコーチング機会を分析および推奨する。

重要業績評価指標とサイドバーの詳細については、「 KPI 詳細によるインジケーターの探索 」を参照してください。

スケジュール遵守

- スケジュール遵守は、エージェントが作業アサインを完了する際にスケジュールにどの程度厳密に従っているかを分析するための測定基準です。適合率は、完了した作業の測定値であり、いつ完了したかは問われません。
- 高い遵守率は、エージェントがスケジュールに従い、期待どおりにフィールドサービスを提供していることを示しています。遵守率が低い場合は、チームを効率的に管理するためのプロセスや意思決定を変更することをお勧めします。非遵守エージェントの数字は赤で強調表示されます。

自動翻訳

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

- スケジュール遵守率と適合率の計算は、式、エージェントの実際の作業および予定された作業のタイミングに基づいています。エージェントの遵守率と適合率を計算するために使用されるデフォルトの式は次のとおりです。ただし、管理者は必要に応じて式 を変更できます。

  遵守率と適合率の計算には、次の構成要素と式が使用されます。

  - *shift_planning_clock-in* および *shift_planning_clock-out* スクリプトは、ログインおよびログアウトセッションからエージェントの出勤および退勤イベントを生成します。ビジネスルール *Agent Time Work Event Trigger* は、エージェントの在席状況が変更されるたびに出勤イベントと退勤イベントを生成します。
  - スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外)
  - 適合率 = (シフトで作業した時間 (分)) + 時間外/シフト予定時間 (分)
- デフォルトの理想的な遵守率は 70 以上で、適合率は 80 ～ 120 です。ただし、管理者はしきい値を変更できます。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 の Scheduling」を参照してください。定義されたしきい値に該当しないエージェントは非認定と見なされ、赤で強調表示されます。

での作業シフト計画の作成 フィールドサービスのワークフォース最適化

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

[シフト] タブでは、シフトはアクティブなシフトと非アクティブなシフトによってグループ化されます。コンテキストサイドパネルには、アクティブなシフトと非アクティブなシフトが [シフト] タブに表示される順序で表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [シフト] タブをクリックします。
4. コンテキストサイドパネルで、[シフト計画を表示] アイコン ([をクリックして、スケジュールを表示します。
5. [作業シフト計画を作成] または [オンコールシフト] (アイコンをクリックします。
6. [作業シフト] をクリックします。
7. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。
8. シフトのタイムウィンドウを設定します。

   a. [タイムゾーン] フィールドで、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。

   > **注:**
   > ローカルタイムゾーンで働いているエージェントのシフトを追加するには、[エージェントのタイムゾーンを使用 **(Use agent time zone)**] オプションを選択します。システムは、エージェントのユーザーレコードに指定されたタイムゾーンを使用します。

   b. [開始時間] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。

自動翻訳

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

c. [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。

d. 作業シフトをアクティブにするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。

e. このシフトに追加する曜日を選択します。

f. **[Save** (保存)] を選択します。

9. シフトに休憩のスケジュールを追加します。

a. シフトを選択します。

b. [ブレークを追加] をクリックします。

c. [名前] フィールドに、休憩の名前を入力します。

d. 休憩の長さを設定します。

e. [期間] フィールドに、休憩の長さを入力します。

f. [最も早い開始時間] フィールドに、休憩を開始する最も早い時間を入力します。

g. [最も遅い終了時間] フィールドに、休憩を終了する最も遅い時間を入力します。

たとえば、最も早い開始時間を 11:00、最も遅い終了時間を 15:00、休憩の長さを 1 時間として設定できます。この作業シフトに 4 人のエージェントを追加すると、Scheduling アプリケーションは各エージェントの休憩時間を自動的に調整します。4 人のエージェントがシフトスパン全体をカバーできるように、休憩をずらします。

h. **[Save** (保存)] をクリックします。

10. **[Submit** (送信)] をクリックします。
11. オプション: シフトスパンウィンドウで、1 時間または 1 日のエージェント数を表示します。

でのオンコールシフト計画の作成 フィールドサービスのワークフォース最適化

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [シフト] タブをクリックします。
4. コンテキストサイドパネルで、[シフト計画を表示] ([アイコンをクリックして、スケジュールを表示します。

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

自動翻訳

5. [作業シフト計画を作成] または [オンコールシフト] ([ ]アイコンをクリックします。
6. オンコールシフトを作成します。
   a. [オンコールシフト] をクリックします。
   b. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。
   c. [グループ] フィールドから、シフトに割り当てるグループを選択します。
   d. [開始時間] フィールドと [終了時間] フィールドに値を入力し、[タイムゾーン] フィールドでタイムゾーンを選択して、シフトのタイムウィンドウを選択します。
   e. シフトを適用する曜日を選択します。
   f. [ローテーション開始日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、シフトのオンコールローテーション開始日を選択して、**[OK]** をクリックします。
   g. [保存] をクリックします。
7. オンコールローテーションを作成します。
   a. 作成したシフトを選択します。
   b. [ローテーションを作成] をクリックします。
   c. [エージェント] フィールドで、オンコールシフトを作成するグループに属するすべてのエージェントのリストから、シフトに含めたいエージェントの名前を選択します。
   d. [ローテーション間隔] フィールドから、ローテーションを日次または週次のいずれにするかを選択します。
   e. **[Save** (保存)] をクリックします。

   注:
   ローテーションに対して複数の勤務表が作成されている場合、[エスカレーションタイプ] フィールドには [勤務表でローテーション] フィールド値が自動的に入力されます。それ以外の場合は、[メンバーでローテーション] フィールド値が入力されます。

8. [公開] をクリックしてシフトをアクティブにし、スケジュールに従って公開します。
   アクティブなオンコールシフトを非アクティブにしてスケジュールから削除するには、[公開を中止] をクリックします。
9. オプション: スケジュールに従って公開されたすべてのオンコールシフトをエージェントとチームのカレンダーに表示します。
   オンコールローテーションに新しいエージェントを追加すると、チームカレンダーのデータ更新に多少時間がかかる場合があります。

スケジュール計画を作成する。

時間範囲をカバーし、チームの作業シフトを含むスケジュール計画を作成することで、チームのスケジュールを管理します。スキルと可用性に基づいてエージェントをシフトにアサインし、リソースを効率的に使用することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
システムプロパティを使用して *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* 、エージェントスケジュールをキャッシュする日数を設定できます。

[合計カバレッジ/デマンド] 行には、1 日の各シフトを網羅するエージェントの数が表示されます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュール計画を作成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。

      注:
      1 日または 1 週間のスタッフ配置を分析できます。

   b. コンテキストサイドパネルで、[スケジュールを表示] ([アイコンをクリックします。
   c. [スケジュール] パネルで、[新しい を作成] アイコンをクリックします。 アイコンをクリックします。
   d. [名前] フィールドに、スケジュール計画の名前を入力します。
   e. [開始日] フィールドから、スケジュール計画を開始する日付を選択し、[**OK]** をクリックします。
   f. [終了日] フィールドから、スケジュール計画を終了する日付を選択し、[**OK]** をクリックします。
   g. **[Save** (保存)] をクリックします。
   直接管理または追加管理するアサイン先グループ内の、すべてのエージェントのスケジュールを表示できます。
4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

   注:
   新しく作成されたスケジュール計画にさらにシフトを追加するには、スケジュール計画を選択してから作業シフトを追加します。

   a. コンテキストサイドパネルで、[シフトを追加] をクリックします。
   b. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。
5. エージェントを作業シフトに追加します。
   a. [エージェント] フィールドでエージェントを検索し、1 人以上のエージェントをシフトに追加します。
   b. **[Save** (保存)] をクリックします。

      注:
      画面の更新に数分かかる場合があります。

シフトに休憩のスケジュールを追加する

作業シフトを作成した後、シフトに休憩のスケジュールを追加できます。

始める前に

シフトに休憩を追加する前に、シフト計画と作業シフトを作成する必要があります。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

すべてのエージェントがシフトスパン全体をカバーできるようにすることで、作業シフト内の休憩期間を設定できます。たとえば、最も早い開始時間を 11:00、最も遅い終了時間を 15:00、休憩の長

自動翻訳

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

さを 1 時間として設定します。この作業シフトに 4 人のエージェントを追加すると、スケジュールアプリケーションは各エージェントの休憩時間を自動的に調整します。4 人のエージェントがシフトスパン全体をカバーできるように、休憩をずらします。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [スケジュール] アイコン ([ ) をクリックします。
3. [シフト計画を表示] アイコン ([をクリックし、休憩を追加するシフトを選択します。
4. [ブレークを追加] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

ブレーク

フィールド	説明
名前	休憩の名前
期間	休憩の時間の長さ。
最も早い開始時間	休憩を開始する最も早い時間。
最も遅い終了時間	休憩を終了する最後の時間。

6. **[Save** (保存)] をクリックします。

チームのカバレッジを可視化するためのスケジュール計画を公開する

スケジュール計画のプレビューを生成して公開して、エージェントが自分のシフトとスケジュールがどの程度進んでいるかを確認できるようにします。スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することができます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
スケジュールのコピーを作成して更新し、新しいスケジュールを作成することができます。更新には、スケジュールの開始日と終了日の変更、シフトまたはエージェントの追加または削除が含まれる場合があります。
スケジュールのコピーを作成すると、次の更新がスケジュールのコピーに自動的に作成されます。

- 開始日は現在の日付、終了日は現在の日付から 30 日間に設定されます。
- スケジュールステータスが [ドラフト] に変更されました。シフトに必要な変更を行うことができます。その後、[保存] をクリックします。
- スケジュールには、現在ログインしているユーザーのアサイン先グループ内のエージェントのみが表示されます。

スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することもできます。

- 開始日が現在の日付であるか、過去に発生した場合、スケジュールステータスは [公開済み] として残り、終了日が明日に変更されます。
- 開始日が将来の場合、スケジューラはスケジュールステータスとエージェントスケジュールを [ドラフト]に変更します。

自動翻訳

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

注:
[ドラフト] ステータスのスケジュールが不要になった場合は、[削除] をクリックして削除できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュールのプレビューを生成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。
   b. コンテキストサイドパネルで [スケジュールを表示] アイコン (スケジュール をクリックします。
   作業シフトを保存すると、チームカレンダーが更新され、プレビューが生成されます。
4. スケジュールを公開します。
   a. スケジュールを選択し、必要に応じて編集します。
   b. 必要に応じてスケジュールを編集し、[保存] をクリックします。
   c. **[Save** (保存)] をクリックします。
   d. [公開] をクリックします。

タスクの結果
[ドラフト] ステータスのすべてのスケジュールが [公開] ステータスに移行します。公開済みのスケジュールは、チームカレンダーで確認できます。

チームのスケジュールの追跡と管理

1 つの場所からチームのスケジュールを作成、更新、または監視します。アサイン先グループ内のエージェントについて、シフトスワップや休暇の要求を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
カレンダーを使用すると、次のことができます。

- アサイン先グループごとにすべてのエージェントを表示する。
- 公開されたスケジュールを使用して、チームのコンプライアンスに関するインサイトを得る。
- 実際のシフト時間であるエージェントの作業スケジュールと出勤および退勤時間を表示する。
- カスタマイズされたビューの [アサイン先グループ]、[場所]、[スキル]、[シフト計画]、および [イベント] フィールドの値に基づいてチームカレンダーをフィルタリングします。
- 必要に応じて、エージェントのシフト、出勤、退勤時間を変更する。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのシフト時間を変更します。
   このシフトを含むスケジュールは、[プレビュー] または [公開] ステータスである必要があります。

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

自動翻訳

a. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを変更するエージェントのシフトを探してポイントします。

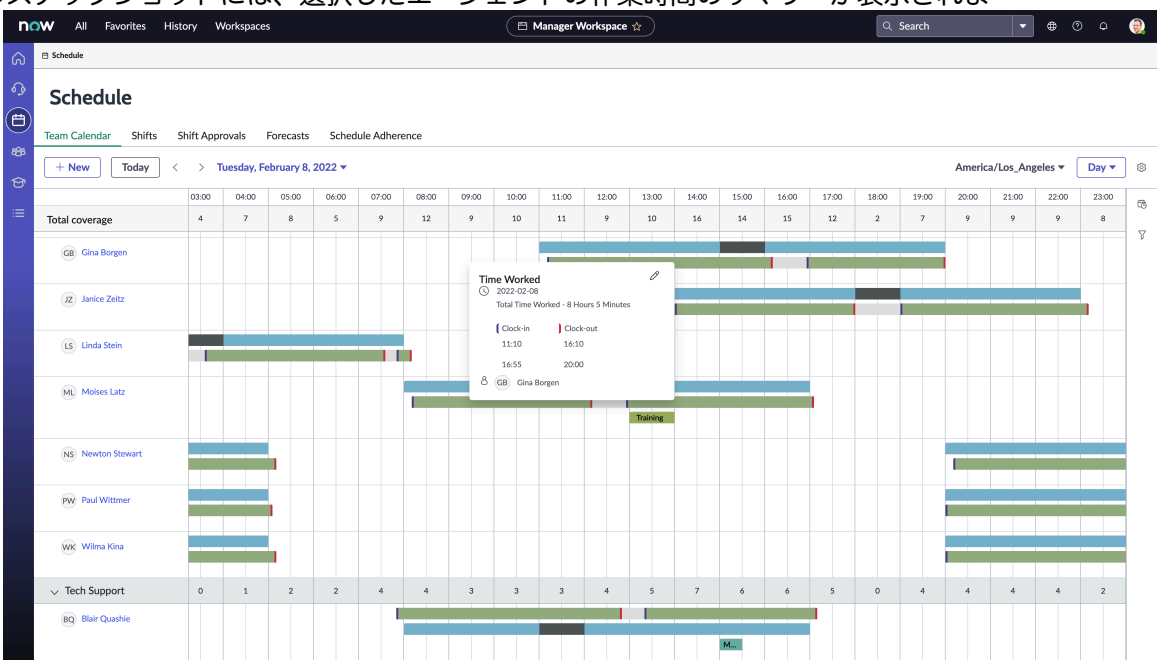
b. シフトポップアップウィンドウで、[編集] アイコン (

c. エージェントのシフト時間を変更します。

> **注:**
> 既存のシフトに休憩がある場合は、シフトに休憩をさらに追加できます。

d. [Save (保存)] をクリックします。

次のスナップショットには、選択したエージェントの作業時間のサマリーが表示されます。



4. エージェントの休暇要求または別のエージェントとのシフトスワップ要求を承認または却下します。

> **注:**
>
> 休暇またはシフトスワップ開始日の 2 日前に要求を承認する必要があります。その期間外になると、承認は自動的に却下されます。詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service とともにインストールされるコンポーネント」の「休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する」の説明を参照してください。
>
> エージェントによる重複した休暇申請は却下されます。

a. [承認] をクリックします。

b. 要求を選択します。

c. 要求を承認または却下します。

キュー内のすべてのエージェント要求と、各要求の詳細を表示できます。

自動翻訳

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

- 要求を承認するには、[承認] をクリックします。

  要求を承認すると、承認に基づいてチームカレンダー内でスケジュールが更新されます。

- 要求を却下するには、[却下] をクリックします。

エージェントのスケジュール遵守の監視

スケジュール遵守を使用して、エージェントが割り当てられたスケジュールを遵守しているかどうかを評価します。価値の低いアクティビティを排除または削減可能な領域を探し、1 日を通したスタッフレベルをさらに分析できます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

スケジュール遵守の詳細については、「」を参照してください フィールドサービスのワークフォース最適化 の Scheduling。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのスケジュール遵守を監視します。

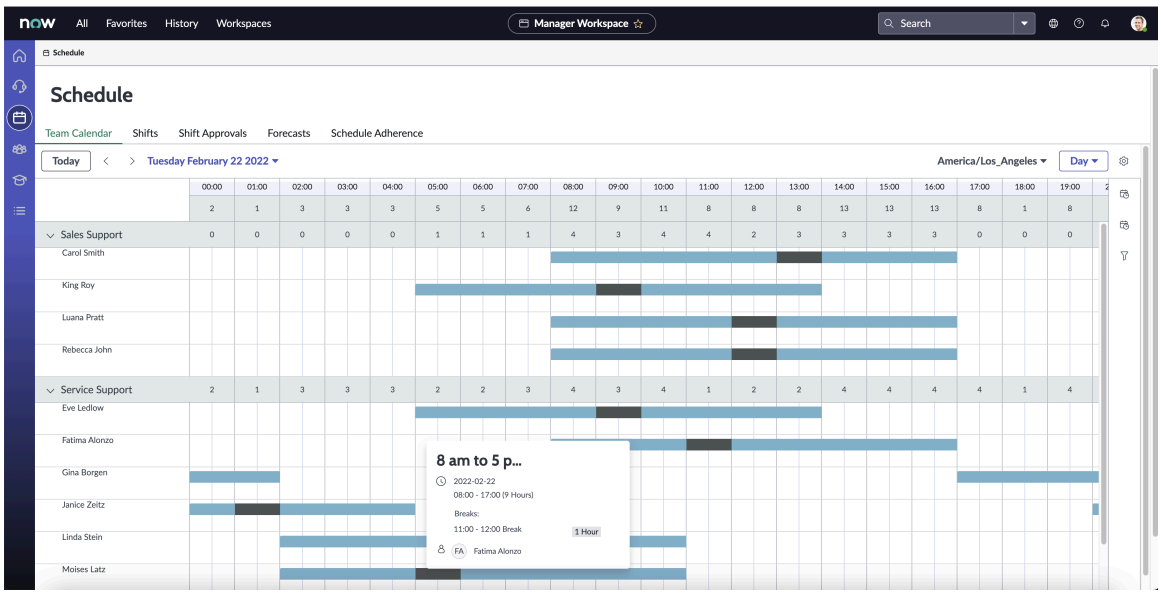
宛先	操作
組織またはチームレベルでスケジュール遵守を表示する	**a.** [スケジュール遵守 **(Schedule Adherence)]** タブをクリックします。 棒グラフには、チームのスケジュール遵守率と適合率が表示されます。 **b.** グラフを表示し、バーをクリックしてさらにドリルダウンして、チームメンバーの分析を表示します。
チームメンバーの予定されたスケジュールと実際のスケジュールを分析する	**a.** [チームカレンダー] タブをクリックします。 **b.** 日付を選択します。 **c.** エージェントの実際の作業時間を表すバーをクリックして、[作業時間] サマリを表示します。

自動翻訳

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

宛先	操作
	注: 出勤および退勤のタイミングは、エージェントの実際の作業のタイミングです。イベントは、エージェントのログインおよびログアウトアクションと、在席状況に基づいて生成されます。エージェントが退勤し忘れた場合、デフォルトでは 60 分後に退勤イベントが自動的に生成されます。ただし、管理者は *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)* システムプロパティを使用して、この値を変更できます。 例：エージェントがログインするか、在席状況を [勤務中 **(Available)**] に変更すると、出勤イベントが生成されます。同様に、エージェントがシステムからログアウトするか、在席状況を [オフライン] または [ブレーク] に変更すると、退勤イベントが生成されます。エージェントがシフト終了時間から 60 分経過しても退勤しなかった場合、退勤イベントが自動的に生成されます。

次のチームカレンダーのスナップショットは、チームメンバーが作業スケジュールをどの程度遵守しているかを測定する方法を示しています。青色のバーは予定作業シフト時間を示し、その横が実際の作業時間です。デフォルトの表示は、出勤時間が紫、エージェントが勤務中の期間が緑、退勤時間が赤、エージェントが勤務外の時間はグレーです。



作業時間サマリから遵守率と適合率を分析する

チームメンバーの作業時間サマリを表示して、チームが予定されたスケジュールを遵守しているかどうかを判断します。また、リアルタイムの遵守率のレポートビューである遵守履歴を使用して、エージェントが過去にどの程度スケジュールに従っていたかを確認することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

自動翻訳

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

このタスクについて
遵守率と適合率の計算は、定義された構成とエージェントの実際の作業スケジュールと予定された作業スケジュールに基づいています。詳細については、「でのスケジューリングの設定 フィールドサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

> **注:**
> 管理者は、スケジュール遵守を無効にしたり、遵守率と適合率の構成を変更したりできます。詳細については、「Configure properties for schedule adherence and conformance」を参照してください。

手順

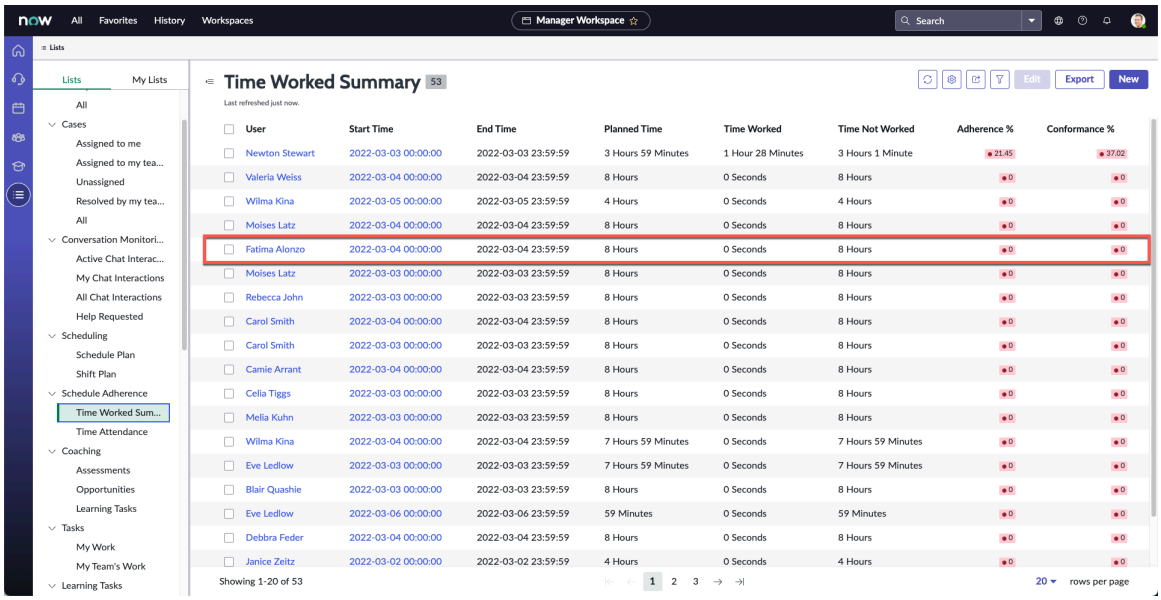
1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. ドリルダウンして、エージェントの出席時間と作業時間のサマリーを表示します。

宛先	操作
チームの作業時間サマリを分析する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[作業時間サマリー **(Time Worked Summary)]** をクリックします。 **注:** [利用可能な予定外時間] は、エージェントのスケジュールされた作業イベントの範囲外でエージェントが対応可能で、出勤処理がされている時間を取得します。たとえば、エージェントが午後 1 時から午後 2 時までトレーニングに出席するようにスケジュールされていた場合、その出席のための退勤処理を忘れていても、その時間が出勤時間と見なされます。午後 1 時から午後 2 時までのトレーニング時間は、利用可能な予定外時間として取得されます。
エージェントの出席時間を表示する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[出席時間] をクリックします。

自動翻訳

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

次のスケジュール遵守の例は、チームがどの程度作業スケジュールを遵守し、作業スケジュールに適合しているかを測定する方法を示しています。



Example:
作業時間サマリのフィールドの計算を理解するために、Fatima Alonzo の作業日について考えてみます。

- シフト時間は午前 8 時から午後 4 時まで = 8 時間
- 予定時間 = 8 時間 = 480 分
- 午前 8 時に出勤し、ブレークのため午後 12 時に退勤します。ブレークから戻って、午後 12 時 30 分に出勤し、午後4 時に退勤します。
- シフトの作業時間 (分) = 480 - 30 = 450 分
- スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外) = 450/(480 + 65) = 82.57 %
- 適合率 = (シフトで作業した時間 (分) + 時間外/シフト予定時間 (分)) = (450 + 65) / 480 = 107.29 %。

注:
スケジュール遵守率と適合率がしきい値内であるため、Fatima Alonzo は遵守しているとみなされます。非遵守エージェントを確認するには、赤で強調表示されている数字を探します。

チームカレンダーへのイベントの追加

チームカレンダーから会議、トレーニング、休暇申請、個人、またはアドホック作業イベントを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
カスタムイベントタイプを作成し、フィールドを追加または削除できます。詳細については、「でチームカレンダーに表示するイベントタイプの作成 フィールドサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

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

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. イベントを作成
6. [保存] をクリックします。

ワークフォース最適化 の **Teams**

Teams を使用して、1 つの場所からチームのパフォーマンス傾向を追跡および分析します。チーム内の各エージェントの傾向を監視し、エージェントまたはチームメンバーを互いに比較することができます。

Teams では、次のことができます。

- スキルギャップを特定して、エージェントの指導に必要なスキルを推奨します。
- チームをアサイン先グループに編成します。重要業績評価指標 (KPI) のセットを追加して、グループ全体でチームのパフォーマンスを一貫して測定することができます。たとえば、カスタマーサービスデスクユニットには、ハードウェアやネットワークサポートなど、複数のチームが含まれています。カスタマーサービスデスクユニットの KPI グループを作成し、この KPI グループにアサイン先グループとしてハードウェアおよびネットワークサポートを追加できます。次に、KPI グループに一連の KPI を追加できます。このデータを使用すると、ハードウェアおよびネットワークサポートチーム全体のパフォーマンス傾向を測定できます。
- 同じ KPI グループに属する複数のチーム間で KPI を比較します。
- 選択した日付範囲間の KPI を表示します。
- チームレベル KPI にドリルダウンして、個々のチームメンバー全員の KPI のスプリットを表示します。
- 日付範囲に最新の値がある場合は、KPI の傾向を表示して、各 KPI の将来の予測を分析します。
- 個々のエージェントレベルにドリルダウンして、現在の作業、履歴 KPI、在席履歴、チャネルキャパシティ使用率、スキル、および予定されているエージェントの休暇の 360 度ビューを表示します。

チームのパフォーマンス傾向の分析

傾向を分析し、KPI グループ内のチームのパフォーマンスと遵守を監視します。チーム、特定のチームメンバー、インジケーター、またはケースのデータにドリルダウンしてデータを分析します。

始める前に
必要なロール:sn_wfo_fsm.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [Teams] アイコン をクリックします。
3. 日付範囲を選択して、その期間のチームのパフォーマンスを表示します。
   デフォルトの日付範囲は、 `sn_team_perf.default_date_range` プロパティを使用して設定できます。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」を参照してください。

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

自動翻訳

4. チームのパフォーマンスを分析します。

   a. チームを選択します。

   b. [パフォーマンス] タブで、チーム内のすべてのメンバーの全体的なインジケーターパフォーマンスを追跡および分析します。

   c. このチームのデータにドリルダウンします。

オプション	操作
インジケーターパフォーマンスを分析する	▪ チームのインジケーターパフォーマンスを分析するには、ヘッダー行でチームのインジケーター値を選択します。 ▪ チームメンバーのインジケーターパフォーマンスを分析するには、チームメンバーのインジケーター値を選択します。
ケースの追跡	[タスク] タブを選択し、チームに関連するすべてのケースを分析します。 ▪ ケースの詳細を表示するには、ケースを選択します。 ▪ チームメンバーの詳細を表示するには、そのチームメンバーを選択します。

   ケース、アサイン先グループの詳細、追加のマネージャー、およびチームに関連する情報を確認することもできます。

フィールドサービスのワークフォース最適化 のコーチング

で フィールドサービスのワークフォース最適化Coaching を使用すると、フィールドサービスを提供する重要な瞬間にチームの作業を確認することで、タスクを効率的に解決するチームの能力を評価できます。

主な機能

Coaching では次のことを行えます。

- スキルギャップに対処するためにエージェントにトレーニングを推奨する。
- デフォルトで利用可能なコーチング機会を使用して、エージェントを指導するエージェントのニーズに固有のコーチングアプリケーションを使用して、コーチング機会を作成することもできます。詳細については、「コーチング機会のトリガー条件を定義する」 を参照してくださいフィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント。
- アセスメントとサーベイを使用して、チーム全体で一貫性のある測定可能なスコアを適用する。
- 予測インテリジェンス を使用して、エージェントにスキルを推奨し、それらのスキルギャップを解決するためのトレーニングを提供する。

の **Coaching** の概要 フィールドサービスのワークフォース最適化

Coaching の概要画面には、過去 30 日間に完了したアサイン先グループのタスクの平均品質が表示されます。

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

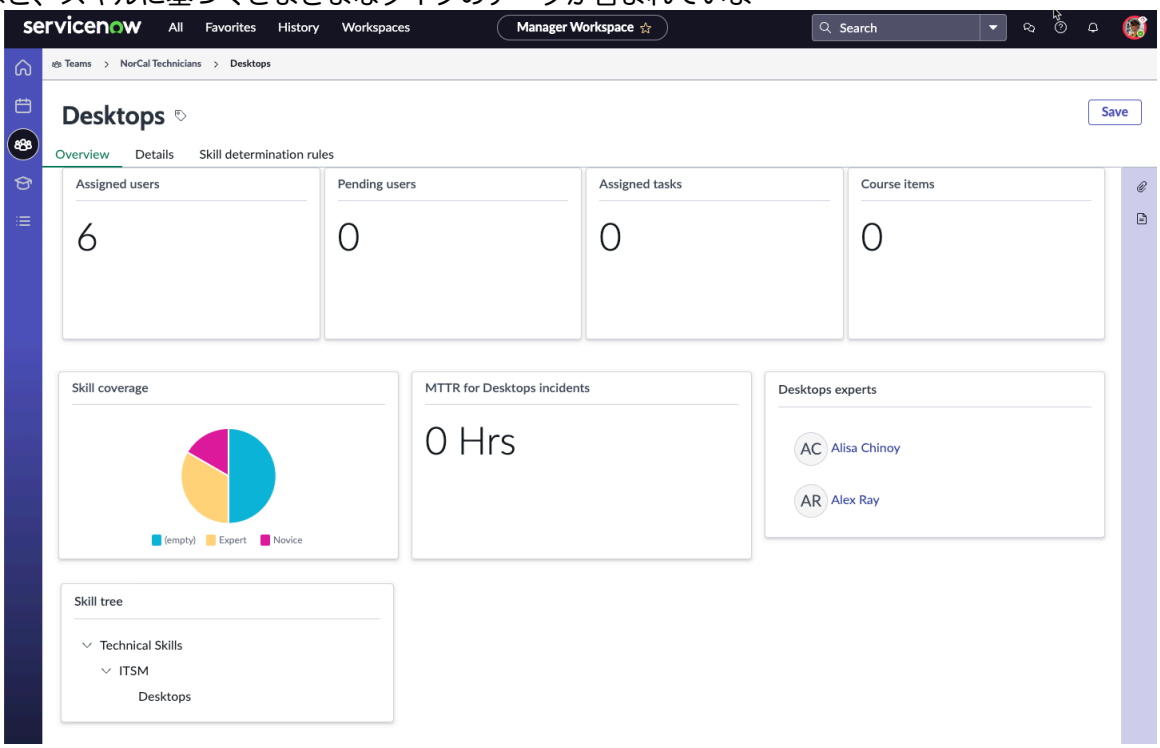
自動翻訳

- ドーナツグラフには、各完了ステータスのアセスメントの数が表示されます。いずれかのステータスをポイントしてクリックすると、そのステータスのすべてのアセスメントを開くことができます。
- 棒グラフには、コーチング機会によって作成されたアセスメントが表示されます。グラフ内の任意のデータをクリックすると、アセスメントにアクセスできます。
- インジケーターデータを表示するグラフをクリックすると、インジケーターの詳細情報にアクセスできます。

フィールドサービスのワークフォース最適化 のスキルの概要

スキルの概要を使用して、ユーザーやタスクに割り当てられているスキル数など、スキルデータを分析します。また、特定のスキルについてのエキスパートの人数と、チームによる全体的なスキル範囲を確認することもできます。

次の画像は、[スキルの概要] メインページに表示される情報を示しています。このメインページには、全体的なスキル範囲やスキル階層など、スキルに基づくさまざまなタイプのデータが含まれています。



ユースケース

ユーザー	ランディングページの用途
スキル管理者 [skill_admin]	• 各スキルで利用可能なすべてのエキスパートの分析。 • スキル階層へのドリルダウン。 • ユーザーとタスクに割り当てられたスキルの数。 • そのスキルに対応するインシデントの解決に要した平均時間。 • さまざまなスキルレベルのユーザー数の視覚化。

自動翻訳

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

インジケーター

スキルによるインシデントの MTTR - そのスキルでインシデントの解決に要した平均時間。

ブレークダウン

スキルインジケーターのインシデントの MTTR に表示されるデータは、インシデントの解決に使用されたスキルに基づいて計算されます。

レポート

重要:
[Pending Users] レポートと [Assigned Tasks] レポートは、アプリケーションを有効にするとCoaching with LearningServiceNow Store表示されます。このアプリケーションを有効にするには、次を参照してくださいフィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
割り当てられたユーザー	42	ユーザースキル [sys_user_has_skill]	選択したスキルがアサインされているユーザーの数。
割り当てられたタスク	42	タスクスキル [task_m2m_skill]	このスキルがアサインされたタスクの数。
処理待ちのユーザー	42	処理待ちのユーザー [sn_lc_learning_task]	選択したスキルを学習タスクからまだ割り当てられていないユーザーの数。
コースアイテム	42	学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	コースアイテムに関連付けられたスキルを持つ内部および外部コースの数。
スキル概要コンテナ	可視化コンポーネント	なし	次のコンポーネントが含まれています。 • レポート • 平均解決時間 (MTTR) インジケーター • スキル範囲の円グラフ • コンテンツツリー • スキルエキスパートコンポーネント
スキルツリーが接続されました	ツリー	なし	スキル階層。選択したスキルにスキル階層がない場合、コンポーネントは [スキルの概要] ページに表示されません。

自動翻訳

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

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
スキルエキスパート	リスト	なし	スキルのエキスパートレベルのすべてのユーザー。
スキル範囲	円グラフ	なし	スキルに対するさまざまなレベルの専門知識を持つユーザーの割合と数。

マネージャーワークスペースからスキルの概要にアクセスする

Scheduling アプリケーションまたは Teams アプリケーションを使用して Manager Workspace からスキルの概要にアクセスし、スキルデータを分析します。

始める前に
必要なロール：skill_admin

このタスクについて
スキルの概要には、Teams または Shift Scheduling アプリケーションを使用して、Manager Workspace からアクセスできます。

> **注:**
> アプリケーションからレポートを表示するには、 Coaching with Learning アプリケーションを有効にする必要があります。このアプリケーションを有効にする方法については、「」を参照してください フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. Teams アプリケーションまたはシフトスケジューリングアプリケーションからスキルの概要にアクセスします。

タスクの結果
スキルの概要には、ユーザーやタスクに割り当てられているスキル数などのスキルデータが、特定のスキルのエキスパートの数とチームによる全体的なスキル範囲を示すデータとともに表示されます。

完了したタスクの品質の評価

エージェントがタスクを解決する能力またはエージェントが完了させたタスクの品質を評価します。

始める前に
必要なロール：sn_coaching.coach

このタスクについて
アセスメントは、インタラクションまたは任意のタスクタイプから作成できます。

アセスメントを手動で作成する場合は、サーベイを追加できます。また、コーチングアセスメントは、コーチング機会で定義されているトリガー条件に基づいて作成され、コーチにアサインされます。

コーチング機会にサーベイが含まれる場合、サーベイとアセスメントの実施を選択することができます。研修生を評価するサーベイを使用すると、そのサーベイのスコアは、サーベイを完了したときに自動的に計算されます。アセスメント評価は、そのスコアに基づいて更新されます。詳細については、「 研修生の評価 」を参照してください。

自動翻訳

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

Coaching の概要画面には、過去 30 日間に完了したアサイン先グループのタスクの平均品質が表示されます。

- ドーナツグラフには、各完了ステータスのアセスメントの数が表示されます。いずれかのステータスをポイントしてクリックすると、そのステータスのすべてのアセスメントを開くことができます。
- 棒グラフには、コーチング機会によって作成されたアセスメントが表示されます。グラフ内の任意のデータをクリックすると、アセスメントにアクセスできます。
- インジケーターデータを表示するグラフをクリックすると、インジケーターの詳細情報にアクセスできます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [Coaching] ( ) アイコンをクリックします。
3. アセスメントを実行します。
4. フォームのフィールドに入力して、エージェントを評価します。

アセスメントフォーム

フィールド	説明
機会	コーチングアセスメントに関連付けられたコーチング機会
ステータス	アセスメントの状態。 ○ オープン：新しいコーチング機会 ○ 対応中：研修生は指導を受けています。 ○ 解決済み：研修生にはコーチングプログラムとトレーニングモジュールがアサインされています。 ○ 完了してクローズ：アセスメントは解決されクローズされました。 ○ 未完了でクローズ:アセスメントはクローズされましたが完了していません。
アセスメント評価	エージェントがインシデントをどの程度うまく解決したか。このフィールドは、コーチが研修生のサーベイを完了したときに、Coaching アプリケーションによって自動的に入力されます。
フォローアップ日時	研修生のパフォーマンスを向上させるために、コーチがさらにアクションを実行する必要があるかどうか
コメント	アセスメントについて追加するオプションのメモ。
コーチが実施したサーベイ	コーチが実施した研修生のサーベイ。 アセスメントのサーベイは、アセスメントを手動で作成するとき、またはコーチング機会によってサーベイのないアセスメントがトリガーされたときに追加できます。 コーチング機会によってアセスメントがトリガーされ、サーベイが含まれている場合、そのサーベイがアセスメントに自動的に追加され、コーチが変更することはできません。

自動翻訳

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

フィールド	説明
研修生に実施したサーベイ	研修生が実施したコーチのサーベイ。
スキルを追加	アセスメントが完了したときに研修生プロファイルに追加するスキル。このフィールドを選択すると、研修生のプロファイルにないすべてのスキルとスキルレベルが表示されます。
トレーニングを追加 (Add training)	研修生にアサインするトレーニング コースアイテムから学習タスクをアサインすることもできます。

5. アセスメントを保存します。
   - アドホックアセスメントを完了するには、[保存] をクリックします。
   - コーチング機会を使用して作成するアセスメントを完了するには、[アセスメント完了] をクリックします。

フィールドサービスのワークフォース最適化 を使用したスキルの管理

エージェントのスキルを追加または更新します。割り当てられたタスクを完了するために予測されたスキルがエージェントに必要な場合は、そのスキルを承認できます。エージェントに適用されない場合は、スキルを却下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
スキルの 予測インテリジェンス アプリケーションの各エージェントのプロファイルには、推奨スキルが表示されます。このアプリケーションは、エージェントが作業しているサンプルケースを使用して、エージェントにスキルを推奨します。

アサイン先グループ別にグループ化されたすべてのユーザーのスキルと、各グループの全体的なスキル範囲を表示できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [Coaching] ( ) アイコンをクリックします。
3. [スキル] タブをクリックします。
   チームの各エージェントについて、アサインされたすべてのスキルとスキルレベルのリストを表示できます。スキルとスキルレベルの詳細については、「Skills Management」を参照してください。

   ユーザー、グループ、スキルタイプ、スキルレベル、またはスキルカテゴリに基づいてスキルマトリクスをフィルタリングすることもできます。すべてのユーザーのスキルを表示する場合は、フィルターをリセットします。
4. スキルまたはスキルレベルを追加します。
5. 予測インテリジェンス によって推奨されているスキルを承認または却下します。
   a. スキルマトリクスで、ユーザーのスキルを承認して推奨するには、[推奨] をクリックします。
   b. [詳細] タブで、スキル承認の要求、スキルを予測するために使用されたサンプルケース解決、およびアクティビティストリームを確認します。

自動翻訳

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

- スキルを承認するには、[承認] をクリックします。スキルがエージェントに追加され、スキルの最低レベルが、追加されたスキルに自動的に関連付けられます。要求のステータスが [承認済み] に変わり、スキルがエージェントに追加されます。
- スキルを却下するには、[却下] をクリックします。要求のステータスが [却下] に変わります。予測インテリジェンス はユーザーにスキルを再度推奨することはせず、フィールドは [追加] に変わります。

- [その他のオプション] (•••) アイコンをクリックし、[保存] を選択します。

アプリケーションによってスキルがユーザーにアサインされます。アサインされたスキルにスキルレベルがない場合は、アプリケーションによって基本スキルレベルがユーザーに追加されます。

Coaching with Learning

Coaching with Learning を使用して内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似するコンテンツをカタログ内で整理します。学習タスクをアサインし、完了を追跡します。

重要:
Coaching with Learning は、ServiceNow® Store から Coaching with Learning アプリケーションを有効にすると使用できるようになります。このアプリケーションを有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

学習ライブラリの作成

カタログを作成して、関連するコンテンツをカテゴリに整理します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [Coaching] (🎓) アイコンをクリックします。
3. **[Learning]** タブをクリックします。
4. [学習ライブラリ] をクリックし、[マイ学習ライブラリ] を選択します。
5. 学習ライブラリを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [タイトル] フィールドに、カタログの一意の名前を入力します。
   c. [説明] フィールドに、カタログの説明を入力します。
   d. [保存] をクリックします。

   注:
   カタログは、直接または追加で管理するすべてのグループに表示されます。

6. コースアイテムをライブラリに追加します。
   a. [コンテンツ] タブをクリックします。
   b. [追加] をクリックします。

自動翻訳

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

c. [学習コースを追加 **(Add Learning Courses)]** ポップアップウィンドウで、カタログに追加するすべてのコースアイテムを選択します。

d. [追加] をクリックします。
コースアイテムがカタログに追加されます。

> **注:**
> 追加したコースアイテムを削除するには、コースアイテムを選択して [削除] をクリックします。

7. ライブラリにグループを追加します。
   a. [適用可能なグループ **(Applicable Groups)]** タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [グループ] フィールドで、カタログに関連付けるグループを選択します。
   d. [保存] をクリックします。

学習タスクの作成

エージェントが学習アクティビティを追跡するための学習タスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.task_creator

このタスクについて
exclude_weekends_on_learning_task_due_date システムプロパティを使用して、学習タスクの完了期日を設定し、週末を含めるか除外します。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」を参照してください。

手順
1. 移動先 ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. Coaching アイコン ( ) をクリックします。
3. [学習タスク] をクリックして、[すべてのタスク] を選択します。
4. 学習タスクを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. 次のフィールドに入力します。

名前	説明
担当者	学習タスクをアサインするエージェントの名前。
コースアイテム	エージェントが完了しなければならないコース。
期日	エージェントがコースを完了するための期日。デフォルトは、学習タスクの作成後 5 日です。この値は、コースアイテムの [完了までの日数] フィールドから計算されます。[期日] フィールドは次のように強調表示されます。

自動翻訳

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

名前	説明
	▪ 緑色：タスクの期限が当日より前。 ▪ 黄色：タスクの期限が当日。 ▪ 赤色：タスクの期限が当日より後。
カタログ	学習タスクのコースアイテムを含むカタログ。

5. [保存] をクリックします。

内部学習コンテンツの作成

エージェントが新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部コースを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.content_creator

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.

2. Coaching アイコン ( ) をクリックします。

3. [学習コース] をクリックし、[内部コース] を選択します。

4. 内部学習コースを作成します。

a. [新しいコースを作成]をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

学習内部コンテンツ

名前	説明
役職	コースの名前。
内部ソース	コースのコンテンツのタイプ。 利用可能なコースのタイプは次のとおりです。 ▪ URL：YouTube、Vimeo、またはビデオへのリンク ▪ ナレッジ記事 ▪ 自由形式
完了までの日数	コースを完了するために必要な日数。デフォルト値は 5 に設定されています。
コースカタログ	コースに関連付けられているカタログ。
ナレッジ記事	内部ソースがナレッジ記事の場合は、記事を選択します。
予定期間	この間にコースを完了しなければならない期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジベース記事の場合、期間は記事の長さに応じて予測されます。
説明	コースの説明。

5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

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

6. 内部コンテンツにスキルを追加します。
   a. [関連するスキル] タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [スキル] フィールドで、内部コンテンツに関連付けたいスキルを選択します。
   d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   e. [保存] をクリックします。
7. 内部コンテンツに学習タスクを追加します。
   a. [学習タスク] タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [アサイン先] フィールドで、この学習タスクをアサインする研修生を選択します。
   d. [カタログ] フィールドで、学習タスクに関連付けるカタログを選択します。
   e. [期日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、研修生に学習タスクを完了させたい日時を選択します。
   f. [保存] をクリックします。

Coaching with Learning に外部コースを追加

Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部ソースからコースを追加して、ユーザーが外部コンテンツからスキルを獲得できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin

手順
1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. Coaching アイコン ( ) をクリックします。
3. **[Learning]** タブをクリックします。
4. 「 学習コース 」をクリックし、「 外部コース」を選択します。
5. コースを選択します。
6. [コースに移動 **(Go to course)]** をクリックします。

タスクの結果
外部コースの確認と学習ができます。

フィールドサービスのワークフォース最適化 のモバイルエクスペリエンス

エージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 、モバイルデバイスから作業指示タスクを管理します。接続を維持し、情報にリアルタイムでアクセスし、タスクを迅速に完了できます。

エージェント (sn_fieldservice_agent) またはマネージャー (sn_wfo_fsm.manager) である場合は、アプリケーションからのリアルタイム通知を使用して問題に対処することができます。これを行うには、モバイルプラグイン (com.sn_fsm_mobile) をアクティブ化 フィールドサービス する必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) のモバイルエクスペリエンス」を参照してください。

自動翻訳

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

- このアプリケーションを使い始めるには、「」の フィールドサービスデータへの接続手順に従ってください。
- フィールドサービス エージェントは、オフラインモードのときに、スケジュールされたタスクの更新を受信し、スケジュールにアクセスできます。詳細については、「 オフラインキャッシュの定期取得 」を参照してください。
- 実行できるエージェントとマネージャのタスクについては、次を参照してください Now Mobile エージェントアプリケーションを使用してタスクを実行する。また、次のテーブル フィールドサービスのワークフォース最適化のタスクは、 を使用して実行することもできます。

エージェントタスク

エージェントタスク	アクション	説明
シフトスワップ要求の承認または却下	• [通知] をタップします。 • シフトスワップ要求を承認または却下します。	エージェントは、シフトスワップ要求が承認または却下されたという通知を受信します。

マネージャータスク

マネージャータスク	アクション	説明
休暇申請を承認または却下する	• [通知] をタップします。 • 休暇申請を承認または却下します。	エージェントは、休暇申請が承認または却下されたという通知を受信します。
SLA に違反した重要で優先度の高いタスクを表示する	[通知] をタップします。タスクレコードが表示されます。	タスクレコードを確認し、適切なアクションを実行します。

自動翻訳

でのリニア資産の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービス管理 (FSM)リニア資産の検査に特化した作業指示書と作業指示書タスクを作成および表示できます。これにより、資産の状態を体系的に評価し、リニア資産の信頼性とパフォーマンスを維持するために必要な対策を講じることができます。

イニシエーター、認定者、およびディスパッチャーは、CSM および FSM 構成可能ワークスペースからアクセスするサービス場所マップを使用して、リニア資産の作業指示書および作業指示書タスクを作成および管理できます。

さらに、エージェントは、エージェントアプリケーションを使用して、リニア資産にアサインされた作業指示タスクを Now Mobile 管理できます。また、メンテナンス、修理、またはその他のタイプの作業を必要とする特定のセグメントの作業指示書を作成することもできます。詳細については、「アプリケーションを使用した モバイルエージェント リニア資産の作業指示タスクの管理」を参照してください。

マップを使用してリニア資産の作業指示書を作成する

リニア資産とそれに対応するセグメントの作業を追跡および管理するための作業指示書を作成します。

始める前に
必要なロール:wm_initiator および wm_dispatcher

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

このタスクについて
リニア資産の作業指示書を作成すると、サービスロケーションマップ上のリニアアセットのジオメトリを活用して、適切な開始場所と終了場所を選択したり、作業場所を正確に特定したりできます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. 選択 作業指示 > 自分が作成したレコード をクリックし、 新規 を選択します。
4. フォームに、[一目瞭然のフィールド情報、例:「名前と説明」] を入力します。
5. [資産] フィールドで、[資産を選択] アイコン ([ ) を選択して、マップを使用して資産の地域を表示し、その場所とセグメントを理解します。
6. オーバーレイ を選択して、指定した リニア資産 (道路など) をマップ上に表示します。
   デフォルトでは、マップには現在のサービスの場所が読み込まれます。
7. [検索アドレス] バーに場所を入力して、マップ上の資産を検索します。
   マップに目的のエリアが表示されたら、ズームコントロールを使用してズームインできます。
   リニア資産セグメントは、マップ上に緑色の実線で表されます。
8. リニア資産の作業場所を定義するには、複数のセグメントまたは 1 つのポイントの位置を選択します。
   - リニアアセット自体で開始位置と終了位置を直接選択して、作業が必要なセグメントを指定するには、「 線分 」を選択してマーカーをドラッグします。

     セグメントを選択すると、選択したセグメントの数に応じて、[セグメント] フィールドに単一または複数のセグメント値が自動的に入力されます。さらに、[開始場所] フィールドと [終了場所] フィールドには、選択したセグメントの適切な物理的な場所の値が入力されます。

   - リニア資産に沿って特定のポイント位置を選択するか、実行中の作業に関連する別の場所を選択するには、[ポイント]を選択します。

     リニア資産に沿って特定の位置が特定されると、[位置] フィールドに、その特定のポイント位置に対して選択した物理的な位置の値が自動的に入力されます。
9. [送信] を選択します。
   [直線作業] オプションが表示され、デフォルトで有効になっています。開始場所と終了場所も、リニア資産セグメントの長さに基づいて自動的に入力されます。
10. **[Save** (保存)] を選択します。
    フォームが閉じ、新しく作成された作業指示レコードに自動的にリダイレクトされます。
11. オプション: [影響を受ける製品] 関連リストを選択して、選択した影響を受けるセグメントの合計数を表示します。

次のタスク
作業指示レコードで、[**Ready For Qualification** (認定を申請)] を選択して、特定の作業指示の作業指示タスクを作成します。詳細については、「作業指示書を認定する」を参照してください。複数の作業指示書タスクを作成して、リニア資産の作業指示書の個々のタスクを追跡および管理できます。

自動翻訳

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

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用してタスクを実行する

フィールドサービスエージェントとマネージャーは、モバイルアプリケーションを使用して、フィールドサービスタスクをどこからでも管理できます。

関連情報

- フィールドサービス管理 (FSM) のモバイルエクスペリエンス
- Now Mobileエージェントアプリケーションの構成

エージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 作業に優先順位を付ける

モバイルアプリケーションを使用して、タスクの承認または却下、自分にタスクをアサインしてその日のスケジュールを計画し、タスクの詳細、スケジュール、およびタスクの場所を表示したり、作業指示タスクをクローズしたりします。

作業指示タスクを計画する

モバイルアプリを使用してアサインされたタスクを実行する方法を計画します。SLA にアクセスして優先順位を付け、アプリから直接顧客に電話をかけることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
タスクリストには、作業指示タスクごとに次の情報が表示されます。

- 作業指示タスク番号。
- 作業指示タスクの簡単な説明。
- 作業指示タスクが実行されている会社。
- 資産の詳細は、作業指示タスクに関連付けられた資産がある場合にのみ表示されます。
- 作業指示タスクが実行されている場所。
- 作業指示タスクのステータス。
- 作業指示タスクの実行予定開始日時。
- 作業指示タスクでは、親作業指示にアカウントがある場合は、作業指示画面から移動し、アカウントの詳細をドリルダウンして、主連絡先の詳細、関連ケース、資産、契約、および資格付与を表示します。

  注:
  ログインしているユーザーは、作業指示書からアカウントの詳細をドリルダウンして表示するには、sn_customerservice.customer_data_viewer ロールを持っている必要があります。

- 作業指示書タスクの場合、親作業指示書がケースから開始されている場合は、作業指示書画面から移動して、[ケースの詳細を表示] をドリルダウンします。

  注:
  ログインユーザーにはcase_viewer作業指示書からケース画面に移動するためのロールと、 ケースアクティビティストリームに作業メモとコメントを追加するための sn_customerservice.proxy_contact ロールが必要です。

自動翻訳

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

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [マイ ワーク] をタップします。

   注:
   [クイックアクション] をタップし、ステータスを [シフト中] に更新して、シフト時間中に識別されるようにします。

3. 次のいずれかの操作を実行します。
   リストには、翌週末までに開始するようにスケジュールされたすべてのタスクが表示されます。

   注:
   資産のすべての作業指示を表示することもできます。

4. 作業指示タスクを選択して、タスクの詳細を表示します。
5. オプション: 作業指示書の説明を編集します。
   a. オーバーフロー アイコンをタップし、[編集] を選択します。
   b. 次の操作を行います。 タスクの簡単な説明を編集するには、[簡単な説明] フィールドをタップし、必要な編集を行い、戻るアイコンをクリックして [編集] 画面に戻ります。
   c. タスクの説明を編集するには、[説明] フィールドをタップし、タスクの説明を入力し、戻るアイコンをクリックして [編集] 画面に戻ります。
   d. 次のいずれかのアクションを実行します。
      - iOSデバイスで [送信] をタップします。
      - Android デバイスでは、送信アイコンをタップします。
6. タスクが関連付けられている作業指示の SLA を表示します。
   a. 作業指示番号をタップします。
   b. 作業指示を選択して詳細を表示します。
   c. [関連] をタップします。
   d. [タスク **SLA**] をタップします。
   画面には、作業指示に関連するすべての SLA が表示されます。

   左上隅の矢印をタップして、作業指示に戻ります。
7. 作業指示書で特定された発信者にコールを発信します。
   a. [詳細] タブを選択します。
   b. [発信者**(Caller**)] フィールドで識別された発信者を選択します。
   c. 発信者レコードを左にスワイプし、[コール] をクリックしてコールを発信します。

   左上隅の矢印をタップして、作業指示に戻ります。

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) の SLA

モバイルデバイスがオフラインのときのタスクの作業

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

自動翻訳

インテリジェントタスク推奨に基づいてタスクを自分にアサインします

スケジュールのギャップを埋めることができるように、利用可能な最適な推奨タスクを自分にアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
インテリジェントタスク推奨機能は、管理者がインテリジェントタスク推奨プラグインをアクティブにした フィールドサービス 場合にのみ、推奨事項スコアが最も高いタスクを自動的に推奨します。詳細については、「インテリジェントタスク推奨のアクティブ化」を参照してください。

エージェントは、Agent アプリケーションにログインし Now® Mobile て推奨タスクを表示し、そのタスクを自分にアサインできます。

> **注:**
> インテリジェントタスク推奨は、スケジュールロックされている作業指示タスクを除外します。

手順

1. エージェントアプリケーションに移動します Now Mobile 。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「マイタスク」セクションで、「その他のアクション」(その他の ⋮)アイコンをタップし、「 タスクの推奨」を選択します。
4. [開始時間] フィールドと [終了時間] フィールドに空き時間を入力します。
   デフォルトの終了時間は開始時間の 2 時間後として自動的に選択されます。必要に応じて、終了時刻を変更できます。
5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
推奨事項スコアが最も高いタスクが自動的にアサインされます。

スケジュールを計画する

特定の日に実行するタスクと個人のイベントを表示して、その日のスケジュールを計画します。自分用のイベントを追加し、チームメンバーに空き状況を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
現在の日付以降にアサインされたすべてのアクティブなタスクについて、個人イベントとスケジュールを表示できます。過去 7 日以内にクローズされたタスクを表示することもできます。

タスクリストには、作業指示タスクごとに次の情報が表示されます。

- 作業指示の簡単な説明。
- 作業指示タスク番号。
- 作業指示タスクを実行する必要がある予定開始時間とスケジュール終了時間。

自動翻訳

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

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. [自分のスケジュール] アプレットを開きます。
4. カレンダー上の日付を選択します。
   個人イベントとその日に実行する必要がある作業指示タスクがカレンダーの下に表示されます。
5. タスクを選択すると、そのタスクのすべての詳細が表示されます。
6. パーソナルイベントを追加または編集します。
   a. その他のアクション (⋮) アイコンをタップし、「 イベントを作成」を選択します。
   b. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	イベントの名前。
タイプ	スケジュールエントリのタイプ。
表示方法	イベントを次のいずれかとしてスケジュールに表示します。 ▪ 多忙 ▪ 空き ▪ 暫定 ▪ 待機
開始時間	このイベントの開始日時。
終了時間	このイベントの終了日時。
周期	繰り返されるイベントの頻度。 利用可能なオプションは次のとおりです。 ▪ なし ▪ 日次 ▪ 毎週平日(月～金) ▪ 毎週末 (土、日) ▪ 毎週月、水、金 ▪ 毎週火 木

   c. **[Submit** (送信)] をクリックします。

未アサインタスクのピックアップ

対応可能な場合は、自分にタスクをアサインできます。

始める前に
作業指示タスクのステータスは [**Pending Dispatch** (ディスパッチ待ち)] である必要があります。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

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

自動翻訳

手順

1. エージェントアプリケーションに移動します Now Mobile 。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. [自分のグループタスク] アプレットを開きます。
4. 目的の作業指示タスクを選択します。
5. その他のアクション (⋮) アイコンをタップし、[自分にアサイン] を選択します。

タスクの結果

タスクが自分にアサインされたという通知を受け取ります。

タスクルートの最適化

タスクの場所への最適なルートを取得し、タスクマップを使用してその場所に移動します。今週割り当てられたタスクの場所を表示し、アプリを使用して、その日のタスクを実行するための最適なルートを選択できます。

始める前に

作業指示タスクには次の情報が表示されます。

- 作業指示タスク番号。
- 作業指示タスクのステータス。
- 作業指示の簡単な説明。
- 作業指示タスクを実行する必要がある開始日時。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. エージェントアプリケーションに移動します Now Mobile 。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 自分のタスクマップアプレットを開きます。
   作業指示タスクレコードは、実行する必要がある順序でマップの下部に表示されます。
4. タスクレコードを左または右にスワイプして、今週の各タスクとマップ上の場所を表示します。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。

作業指示書タスクの承認または却下

自分にアサインされた作業指示タスクを受け入れます。たとえば、必要なスキルがない場合や、必要な時間に対応できない場合は、タスクを却下することができます。

始める前に

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて

他の作業指示書タスクとは異なり、リニア資産に関連する作業指示書タスクのタスクカードには、開始場所と終了場所の詳細が含まれています。この情報により、エージェントはタスクがリニア資産に固有であることを識別し、タスクの実行中に重点を置く必要があるセグメントを明確に理解できます。

自動翻訳

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

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。

次のタスク
エージェントアプリケーションを使用して Now Mobile タスクの作業を開始します。

作業指示タスクの作業を開始する

作業現場への移動開始時刻と作業開始時刻の両方を記録できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
管理者は、 *wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before* システムプロパティを設定して、タスクリマインダーが送信されるまでの時間 (分) を設定できます。デフォルトでは、作業開始時刻の 45 分前に通知を受け取ります。

管理者は Studio でプッシュ通知を有効にできます。プッシュ通知の設定については、「 モバイルプッシュ通知」 を参照してください。

手順

1. エージェントアプリケーションに移動します Now Mobile 。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「 マイ・タスク」 セクションで、「 すべて表示」をクリックします。
4. 開始する作業指示タスクを選択します。
   [受入済み] ステータスのタスクからのみ作業を開始できます。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。

タスクの結果
作業指示タスクでは、次のフィールドが更新されます。

- 作業指示タスクのステータスが [**Work In Progress** (対応中)] に変わり、タスクがアクティブに作業されていることが反映されます。
- [実際の作業開始日時] フィールドは現在のシステム時間で自動的に更新され、タスクの開始がマークされます。
- [実際の移動期間] フィールドは、システムによって自動的に計算されます。手動で設定しない限り、 実際の移動開始 と 実際のオンサイト到着 のタイムスタンプの時間差を測定します。
- チェックインがスキップされると、 実際のオンサイト到着 時刻は実際の 作業開始 日時として自動的に入力されます。
- タスクの移動期間に対して生成されたタイムカードは、[作業時間] 関連リストに保存されます。これにより、タスクの場所への移動に費やされた時間のレコードが提供されます。
- システムプロパティ work.management.allow.auto.timecard と work.management.allow.travel.task.timecard が有効になっている場合、タイムカードは自動的に作成されます。これらのタイムカードは、タスクの移動時間を含む、タスクの作業期間をキャプチャします。

自動翻訳

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

関連情報

モバイルデバイスからの通知の管理

ダークモードを有効にする

で モバイルエージェント ダークモードをオンにして、デフォルトが明るすぎる場合は目の疲れを軽減します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. を開きます モバイルエージェント。
2. [設定] をタップします。
3. 「外観」をタップします。
4. [ダークテーマ] をタップします。

作業指示タスクのアンケートを完了する

作業指示タスクに関連する質問に対する回答を記入し、後で参照できるように回答を保存します。たとえば、修理前に機器の状態を確認するためのアンケートを作成できます。

始める前に
作業指示書タスクでアンケートが利用可能な場合は、そのタスクでアンケートを表示できます。アンケートを作成し、作業指示書または作業指示書タスクに関連付ける方法の詳細については、 作業指示書アンケート を参照してください。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「 マイタスク」 セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. アンケートに入力する作業指示書タスクを選択します。
5. 画面下部の [アンケートに回答] ボタンをタップします。
6. [保留中] タブで、回答する準備ができているアンケートをタップします。
   アンケートが必須の場合は、アンケートを完了するまでタスクをクローズできません。
7. 「開始する」をタップし、アンケートの各質問に回答します。
8. 次のいずれかの操作を実行します。
   送信されたアンケートが [完了] タブに表示されます。

エージェントアプリケーションでの **Now Mobile** タイムシートの使用

モバイルデバイスからタイムシートにアクセスして管理することができます。

モバイルタイムシートプラグイン (sn_mtimesheet) をインストールすると、タイムシートを使用して、モバイルデバイスからタイムカードの作成、表示、編集、メモの入力、および送信を行うことができます。承認済み、却下済み、または取り消し済みのすべてのタイムシートまたはタイムカードを表示することもできます。

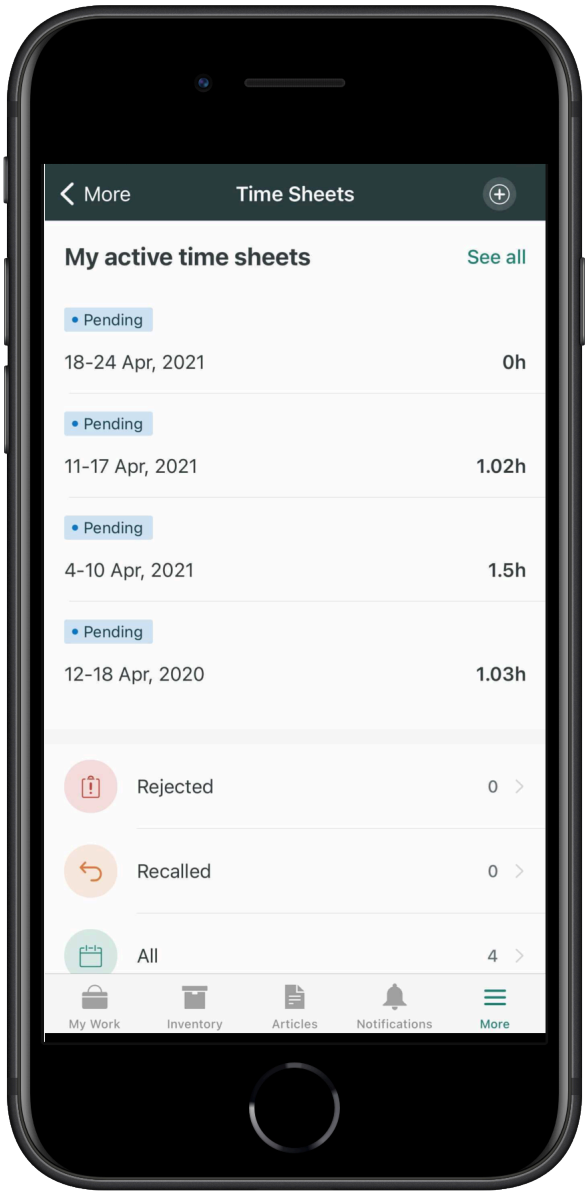
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

特徴

タイムシートには次の機能があります。

- タイムシートを作成
- タイムカードを作成
- タイムカードに時間を記録
- 特定のタイムカードの週の時間を更新
- タイムカードにメモを追加
- タイムシートを送信
- タイムカードを送信



自動翻訳

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

タイムシートを作成

モバイルアプリから ServiceNow エージェント 、指定された週のすべてのタイムカードをグループ化するタイムシートを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 右下隅にある [その他]ボタンをタップします
3. 右上隅にあるプラスアイコンをタップします。
4. [タイムシートの作成日を選択] フィールドで、タイムシートの作成を開始する日を選択します。
5. 進むアイコンをタップします。

次のタスク
タイムシートにタイムカードを追加します。

作業時間を記録するタイムカードを追加

モバイルアプリから ServiceNow エージェント 作業時間を記録するタイムカードを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [タイムシート] タブをタップし、タイムシートを開きます。
3. 右上のメニューをタップすると、その他のオプションが表示されます。
4. タスク関連またはタスク以外の関連タイムカードを追加します。
5. タイムシートのタスクをタップし、該当する日の作業時間を入力して、タイムカードに時間を記録します。
6. [タイムシートを送信] をタップします。

タイムシートでタイムカードを管理する

タイムカードの送信や削除、メモの表示などのアクションを実行して、エージェントモバイルアプリでタイムカードを管理します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [タイムシート] タブをタップし、タイムシートを開きます。
3. [すべての週] タブで、タイムカードのアクションメニューをタップします。
4. タイムカードを管理します。

自動翻訳

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

エージェントアプリケーションを使用した Now Mobile 在庫管理

フィールドサービスエージェントは、現在および将来の作業指示タスクのために、他のエージェントまたは倉庫の部品を検索、要求、転送できます。

関連情報

Advanced Part Sourcing コンポーネント

消耗品モデルと非消耗品モデル

在庫の追跡

現在地に対して利用可能な部品がある倉庫を示すマップを表示します。

始める前に

必要なロール:wm_agent

このタスクについて

エージェントは、自分の個人用ストックルーム、ピアのストックルーム、およびウェアハウスから部品を検索して、作業指示タスクを完了できます。倉庫の場所の情報は、インタラクティブマップとカードの形式で [資産マップ] 画面に表示されます。次のアイコンを使用して、ストックルームの場所間を移動できます。

- 方向アイコン (を使用してログインしているユーザーの場所を表示し、[方向を表示] アイコン ([を使用してストックルームの場所間を移動します。
- リストビューでストックルームを表示するには [場所リスト] アイコン ([を使用し、マップビューでストックルームを表示するには [ロケーションマップ を使用します。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [広告枠] をタップします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。

タスクの結果

倉庫の場所の情報は、インタラクティブマップとカードの形式で [資産マップ] 画面に表示されます。希望する倉庫を選択して在庫を要求できます。

次のタスク

インベントリを要求

インベントリを要求

在庫が少なくなった場合、または特定の作業指示の部品が必要になったときに、在庫を要求します。

ピアのストックルームまたは倉庫から部品を要求できます。ピアエージェントに部品を要求すると、部品を要求したピアエージェントにモバイル通知が送信されます。ピアエージェントは、ストックルームでの部品の使用可否に基づいて要求を承認または却下できます。倉庫に部品を要求すると、転送オーダーが自動的に生成されます。

在庫を要求するには、次の 2 つの方法があります。

- 部品要件の作成:作業指示タスクのコンテキストの有無にかかわらず、単一の部品を選択して要求します。
- 部品要求の作成:1 つまたは複数の倉庫から直接、または既存の部品要件に基づいて、複数の部品を選択して要求します。

自動翻訳

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

関連情報

在庫の追跡

ピアエージェントからの部品要求を承認または却下する

要求部品の転送注文ラインを表示する

1 つの部品を要求する

倉庫で欠陥部品を見つけた場合、または在庫がなくなった場合に部品を受領するための部品要件を作成します。

始める前に

必要なロール:wm_agent

このタスクについて

作業指示タスクのコンテキストの有無にかかわらず、部品要件を作成できます。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 部品を要求して調達します。
3. [モデル] をタップします。
4. 成形品モデルを選択します。
5. オプション: 部品要件を 作業指示書タスクに関連付けるには、作業指示書タスクを選択します。
6. オプション: 選択した部品モデルの代替部品を表示するには、「 代替部品を検索」**(Search for substitutes)** を選択します。
7. [必要数量] フィールドに、タスクの完了に必要な部品の合計数量を入力します。
8. [期日] フィールドに、すべての部品を納入する日付を入力します。
9. [**Mandatory** (必須)] オプションを有効にして、作業指示タスクの実行に必要な部品を指定します。
10. [送信] をタップします。
    部品要件が作成されると、メッセージが表示されます
11. 部品要件リスト画面に戻り、部品要件カードをタップします。
12. 「 部品を検索 」をタップして、特定の部品を見つけます。

    注:
    部品がパーソナル倉庫にない場合は、すぐにステップ 14 に進みます。

13. ストックルームで既に利用可能な部品を調達します。
    - 後で使用するために部品を予約するには、「 この部品を予約」をタップします。
    - 別のストックルームから部品を調達するには、もう一度 [調達] をタップし、手順 14 から 19 に従います。
14. オプション: 選択した部品モデルの代替部品を表示するには、「 代替部品を検索」**(Search for substitutes)** を選択します。
15. 「 半径」**(Radius)** フィールドに半径をマイル単位で入力し、指定した距離内の部品をサーチします。
    現在の位置がソース位置として使用され、指定した半径内の部品がサーチされます。

自動翻訳

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

16. 次へ (**Next**) アイコンをタップします。
ストックルームの場所は、インタラクティブマップに表示され、[資産マップ] 画面にカードとして表示されます。

    注:
    ピアエージェントのプロファイルとモバイルで次のオプションが有効になっている場合、部品情報カードには、ピアエージェントの最後に確認された場所が含まれます。
    - ピアエージェントのプロファイルの [位置情報の追跡] オプションは、部品の詳細と最後に確認された場所を情報カードで表示できるかどうかを制御します。詳細については、「エージェントの場所」を参照してください。
    - *Location Tracking*ピアエージェントのモバイルデバイスとNow Mobileエージェントアプリのオプション。

17. 部品を受け取る倉庫をタップし、[部品の調達] をタップします。
18. 調達部品の転送先の倉庫を選択します。
たとえば、ストックルームに部品を受領する必要がある場合は、パーソナルストックルームを選択します。
19. [数量] フィールドに、タスクの完了に必要な部品の数量を入力します。
20. 次へ (**Next**) アイコンをタップします。
21. [インベントリ] 画面に戻ります。

タスクの結果

- 特定の作業指示書タスクの部品を要求した場合、作業指示書タスクフォームの [Part Requirements (部品要件)] 関連リストと [Transfer Orders (転送注文)] 関連リストが自動的に更新されます。
- 転送オーダーラインは、倉庫から部品を要求すると生成されます。
- フィールドサービス Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] プラグインがアクティブになっていて*Use part request approvals*、*Create part requests for part requirement sourcing*プロパティが有効になっている場合は、次のレコードを表示できます。
    - 指定した部品要件の部品要求が作成され、ステータスが [対応 中] で、部品要求ラインのステータスが [要求済み] になります。要求のステータスを表示するには、[在庫] > [自分の要求] に移動します。
    - 要求された部品の一時部品要求 (RITM) レコードが作成され、モバイル通知としてエージェントに送信されます。プロパティが無効になっている場合、または倉庫に部品を要求した場合、転送オーダーは [ドラフト] ステータスで自動的に生成されます。

複数の部品を要求

作業指示タスクがあるかどうかに関係なく、1 つまたは複数のストックルームから複数の部品を同時に要求して調達します。

始める前に

フィールドサービス Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] プラグインを有効にする必要があります。プラグインをアクティブ化する手順の詳細については、「」を参照してください Field Service Management の有効化。

必要なロール:wm_agent

自動翻訳

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

このタスクについて
[自分の作業] 画面と [在庫] 画面から、必要な数量の部品要求を直接、または既存の部品要件からフェッチして、部品要求を作成できます。

注:

- 部品は、[部品検索基準] プロパティに定義された値に基づいて倉庫で検索されます。詳細については、「Advanced Part Sourcing コンポーネント」を参照してください。
- 現在の場所がソースの場所と見なされ、プロファイルの [最大部品検索半径] と [距離単位] に示されている半径内の倉庫が検索されます。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 作業指示タスクの有無にかかわらず、あるいは独自の要求や部品要件リストから部品を要求します。
3. 要求された部品を受領する倉庫を選択します。
   たとえば、作業指示タスクを完了するために部品が必要な場合は、パーソナル倉庫を選択します。
4. [送信] を選択します。
   部品要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。
5. [パーツを追加] をタップします。
6. 部品要求に部品を直接追加するか、部品要件から部品を追加します。
7. [送信] を選択します。
   部品要求ラインが必要な部品で作成されます。
8. [戻る] アイコンをタップして、部品要求リスト画面に移動します。

   注:
   マネージャーは、エージェントの代わりにストックルームを直接選択し、部品をフェッチできます。

9. 利用可能なストックルームから部品を検索します。
   - 特定の部品を検索するには、「 部品を検索」をタップします。
   - すべての部品を検索するには、「 すべて検索」をタップします。

   注:
   部品がパーソナル倉庫にある場合は、[この部品を予約] オプションを使用して部品を予約できます。

   部品を含むストックルームの場所は、インタラクティブマップと ストックルームマップ 画面のストックルーム情報カードに表示されます。
10. 部品を受け取る倉庫を選択します。
11. [ストックルームを確認] をタップします。
    選択したストックルームから部品が要求されたことを示す成功メッセージが表示されます。

自動翻訳

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

タスクの結果

- 部品要求ステータスが [対応中] に変わり、部品要求ラインが [要求済み] に変わります。要求のステータスを表示するには、[在庫] > [自分の要求] に移動します。
- プロパティが有効になっている場合 `Use part request approvals` 、部品要求は部品を要求したピアエージェントに送信されます。詳細については、「Advanced Part Sourcing コンポーネント」を参照してください。
- 要求された部品の一時部品要求 (RITM) レコードが作成され、モバイル通知としてエージェントに送信されます。プロパティが無効になっている場合、または倉庫に部品を要求した場合、転送オーダーは [ドラフト] ステータスで自動的に生成されます。
- 特定の作業指示書タスクの部品を要求した場合、作業指示書タスクフォームの [Part Requests] および [Transfer Orders] 関連リストが更新されます。

ピアエージェントからの部品要求を承認または却下する

ピアエージェントから受信した部品要求を確認します。

始める前に

- フィールドサービス Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) プラグインを有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン」を参照してください。
- ピアエージェントから部品要求を受信できるようにするには、この `Use part request approvals` プロパティを有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)でインストールされるプロパティ」を参照してください。
- `Notifications` ピアエージェントからモバイルプッシュ通知を受信できるようにするには、モバイルデバイスおよび Now Mobile エージェントアプリで有効にする必要があります。

必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。

   ヒント:

   在庫がわかっていて、リクエストをすぐに却下するか受け入れるかは、表示される通知から [承認] または [却下] を選択して直接行うことができます。

2. プッシュ通知をタップします。

   注:
   プッシュ通知にアクセスできない場合は、[在庫] をタップし、[部品要求] セクションで [自分からの要求] をタップして要求にアクセスします。

3. パーソナル倉庫で部品の使用可否を確認し、部品要求を承認するか却下するかを決定します。

自動翻訳

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

タスクの結果

- 要求を受け入れると、部品要求レコードのステータスが [承認済み] に変わり、要求されたフィールドサービスエージェントにモバイル通知が送信されます。転送オーダーラインは次のように作成されます。
  - 消耗部品の場合、要求されたすべての部品に対して 1 つの転送オーダーラインのみが作成されます。
  - ハードウェアの場合、要求された部品の資産ごとに 1 つの転送オーダーラインが作成されます。
- 要求を却下すると、部品要求レコードのステータスが [却下] に変わり、要求されたフィールドサービスエージェントにモバイル通知が送信されます。却下された部品要求は再度要求できます。詳細については、「他の倉庫から却下された部品の要求」を参照してください。

次のタスク

- 要求部品の転送注文ラインを表示する
- 他の倉庫から却下された部品の要求

部品のピックアップ

物理的に集荷されるのを待っているすべての資産の転送オーダーの要約リストを表示できます。

部品要求の部品をピックアップ

ピックアップの準備ができているピアエージェントに要求した部品をピックアップし、転送オーダーラインをクローズします。

始める前に
フィールドサービス Advanced Parts Sourcing プラグイン (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) を有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン」を参照してください。

必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [広告枠] をタップします。
3. [マイリクエスト] をタップします。
4. 転送オーダーを表示する部品要求をタップします。
5. 選択した部品要求の [転送注文] タブをタップします。
6. 部品を集荷する転送オーダーを選択します。
7. [集荷を確認] をタップします。

タスクの結果
集荷と転送オーダーが完了したことを示すメッセージが表示されます。転送オーダーラインのステータスが [配送済み] に変更されます。

部品をピックアップしてタスクを完了する

作業現場にいて、作業を完了するために不足している部品が必要な場合は、利用可能な倉庫から部品を転送して引き取ることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

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

自動翻訳

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [受け取る部品] をタップします。
3. 集荷する部品をタップし、左にスワイプして [集荷を確定] を選択します。
   部品の調達ステージが表示されます。部品が [受領済み] または [輸送中] ステージの場合、集荷を確認できます。
4. [集荷の確認] を選択します。

タスクの結果
調達ステージが [配送済み] に移動し、部品が在庫に追加され、利用可能としてマークされます。

他の倉庫から却下された部品の要求

ピアエージェントによって却下された他のストックルームの部品を要求します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
ピアエージェントが 1 つまたは複数の部品の要求を却下した場合、部品要求は部分的に却下されるか、却下されます。却下された部品要求を表示して、他の倉庫から再度要求することができます。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [広告枠] をタップします。
3. [マイリクエスト] をタップします。
4. [却下] または [一部却下] ステータスの部品要求をタップします。
5. [部品] タブで、却下された部品をタップします。
6. もう一度 [リクエスト] をタップします。
7. 「 再要求 」画面で、却下された部品を選択し、「 送信」をタップします。

タスクの結果
部品要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。

次のタスク
作成された部品要求の部品を調達できます。詳細については、「インベントリを要求」を参照してください。

重複部品要求

重複部品要求を作成して、過去に要求した部品と同じリストを要求します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [広告枠] をタップします。

自動翻訳

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

3. [自分の要求] をタップし、複製する部品要求を選択します。
4. その他のアクション (⋮) アイコンをタップし、[重複要求] を選択します。

タスクの結果
部品要求品目が重複した要求に追加されます。

要求部品の転送注文ラインを表示する

要求された部品のすべての転送オーダーラインを表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
転送オーダーでは、必要な部品をストックルーム間またはエージェントが受領できる場所に移動します。転送オーダーラインは次のように作成されます。

- 消耗部品の場合、要求されたすべての部品に対して 1 つの転送オーダーラインのみが作成されます。
- ハードウェアまたは非消耗部品の場合、要求された部品の資産ごとに 1 つの転送オーダーラインが作成されます。

手順
1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 転送オーダーを表示します。

次のタスク
部品要求のためにピアエージェントから部品をピックアップできます。詳細については、「部品をピックアップしてタスクを完了する」と「部品をピックアップしてタスクを完了する」を参照。

納品する部品のスケジュールを表示し、追跡する

パーソナル倉庫から別の倉庫への持ち込みをスケジュール設定した部品を表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
納品の転送オーダーラインは 、[ドラフト] または [要求済み] ステータスである必要があります。転送オーダーラインのステージの詳細については、「 資産管理の転送オーダー」 を参照してください。

手順
1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [受け取る部品] をタップします。
   納品をスケジュールした部品のリストを表示できます。

   資産の納品の詳細については、「 資産の納品」を参照してください。

選択した資産のすべての作業指示を分析

資産をスキャンして、その作業履歴と今後の作業指示を表示します。資産の作業指示書 を作成することもできます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 「 自分の作業 」タブで、上部にある 「資産ルックアップ 」をタップします。
3. バーコードアイコンをタップし、資産をスキャンします。
4. 資産レコードをタップします。
5. 次のいずれかを実行します。

モバイルデバイスから作業指示タスクの資産を追跡する

作業指示タスクの実行に使用した資産、またはモバイルデバイスでエージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 削除または置換した資産のステータスを追跡します。タスクの場所からタスクを実行しながら、これらの資産のステータスを追跡できます。

始める前に
この手順を実行する前に、作業指示タスクのステータスが [**Accepted**] または [**Work in Progress**] になっている必要があります。

必要なロール:wm_agent

このタスクについて
資産の使用状況を記録すると、次のアクションが発生します。

- [部品を使用] 画面には、インベントリの [予約部品] リストと [利用可能な部品] リスト内の資産が表示され、状態が [在庫あり] として、サブステートが [予約済み] および [利用可能] として表示されます。
- [Remove Part (部品を削除)] リストには、部品の状態が **[In Stock** (在庫あり)] でサブステートが [**Defective** (欠陥品)] の作業中の作業指示書または作業指示書タスクのすべての会社と場所の資産が表示されます。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「マイタスク」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. 資産を追跡する作業指示タスクを選択します。

   作業指示書タスクの **[Asset** (資産)] フィールドは、親作業指示書から資産の詳細を継承します。作業指示書に資産を追加すると、そのすべての作業指示書タスクが同じ資産の詳細で更新されます。

5. [部品] をタップして、作業タスクの使用された部品、削除された部品、および部品要件を表示します。
6. 次のいずれかのオプションをタップして、資産の使用状況、資産の削除、または資産の交換に関する情報を記録します。

7. 次のいずれかのオプションをタップして、資産の使用または削除に関する情報を記録します。

自動翻訳

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

関連情報

資産利用状況を記録する

新しい資産を登録

顧客向けのサポートがあり、以前にエージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 登録されていない新しい資産を登録します。

始める前に

必要なロール：asset

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [広告枠] をタップします。
3. オーバーフロー アイコン (...) をタップし、[**Register Asset]** を選択します。
4. [モデル カテゴリ] をタップし、パーツ モデル カテゴリを検索して選択します。
5. [モデル]をタップし、パーツ モデルを検索して選択します。
6. オプション: モデル番号、インストール日、会社、場所など、その他の詳細を入力します。
   新しいモデル番号を入力すると、同じモデルカテゴリとモデルに属する部品の既存のモデル番号が上書きされます。
7. [スキャン] をタップして、部品の資産タグとシリアル番号をスキャンします。
8. [毎回次のアイテムをスキャン する]をタップして、次の部品のバーコードをスキャンします。
   デフォルト設定では、一度に最大 5 つの部品をスキャンできます。一度に複数のアイテムをスキャンする回数を増減できます。詳細については、「 複数のスキャンのグループ化された入力を構成する」 を参照してください。
9. すべてのパーツをスキャンしたら、[レビュー]をタップします。
   各部品をスキャンした後に 、レビュー 数が更新されます。
10. スキャンしたパーツを確認し、「 完了」をタップします。
    [資産を登録] フォームは、最新のカウントとその他の関連情報で更新されます。

転送プロセスを通じて欠陥資産を移動する

倉庫から納品リストに欠陥部品を追加します。転送オーダーを生成して、これらのアイテムを納品が必要なストックルームに移動します。

始める前に

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. タップ **Inventory** > 自分のインベントリ.
   サブステートが [利用可能] または [予約済み] の部品は [利用可能] タブに表示され、欠陥のある部品は [不良品] タブに表示されます。
3. [欠陥品] をクリックします。
4. 納品する部品を選択します。
5. 次のいずれかを実行して、部品を返却する必要があるストックルームに移動します。

6. [配送先の倉庫] をクリックし、納品する倉庫を選択します。

自動翻訳

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

7. 次のいずれかの操作を行います。
   - iOS では、[送信] をクリックします。
   - Android では、送信 アイコンをクリックします。

タスクの結果
新規の転送オーダーラインが作成されます。

- 持ち込み場所に既存の転送オーダーがある場合は、その転送オーダーに新規の転送オーダーラインが追加されます。

  注:
  転送オーダーは [ドラフト] ステータスである必要があります。

- 納品場所の転送オーダーが存在しない場合は、新規の転送オーダーが作成され、その転送オーダーに転送オーダーラインが追加されます。

資産転送の詳細については、「 転送プロセスによる資産の移動」を参照してください。

モバイルデバイスからの転送プロセスを通じて余剰資産を移動する

モバイルデバイスでエージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 、余剰消耗部品をストックルームから納品リストに移動します。転送オーダーを生成して、これらのアイテムを納品が必要なストックルームに移動できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. タップ **Inventory** > 自分のインベントリ.
   サブステートが「使用可能」または「予約済み」の部品が「 使用可能」 タブに表示されます。
3. [利用可能] を選択します。
4. 納品する部品を選択します。
5. 返品する部品をストックルームに移動するには、次のいずれかの操作を行います。
6. 部品を選択し、フォームを開きます。
7. [オーバーフロー] ⋮ を選択し、[ドロップオフ リストに追加] を選択します。
8. モデル番号を確認します。
9. [数量] を選択し、ストックルームに返品する数量を入力します。
10. [納品する倉庫] を選択し、部品を持ち込む倉庫を選択します。
11. Apple iOS デバイスと Google Android デバイスのどちらを使用しているかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
    - Apple iOS デバイスで、[送信] を選択します。
    - Google Androidデバイスで、送信アイコンを選択します。

タスクの結果
新規の転送オーダーラインが作成されます。

自動翻訳

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

- 持ち込み場所に既存の転送オーダーがある場合は、その転送オーダーに新しい転送オーダーラインが追加されます。

  注:
  転送オーダーは [ドラフト] ステータスである必要があります。

- 納品場所の転送オーダーが存在しない場合、新しい転送オーダーが作成され、転送オーダーラインがその転送オーダーに追加されます。

資産転送の詳細については、「 転送プロセスによる資産の移動」を参照してください。

次のタスク
「納品する部品」(Parts to drop-off) リストで部品のステータスを確認します。

エージェントアプリケーションのインストール **Now Mobile** ベース情報の表示

エージェントモバイルアプリケーションで Now Mobile 作業指示タスクのインストールベースアイテムに関する情報を表示し、購入した製品またはサービスに関して提起された質問や問題のステータスを追跡します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「マイタスク」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. インストールベースアイテムのステータスを追跡する作業指示タスクをタップします。
5. [ベースアイテムをインストール] をタップします。
6. [詳細] セクションでインストールベースアイテム情報を確認します。
   - [詳細] タブをタップして、インストールベースアイテム情報を表示します。
   - **[Related** (関連)] タブをタップして、子インストールベースアイテムと今後の作業指示タスクを表示します。

     注:
     予定されている作業指示書タスクは、Planned Work Management プラグインがインストールされていて、予定されている作業指示書が生成されている場合にのみ使用できます。

Agent アプリケーションを使用した **Now Mobile** クルーの管理

エージェントアプリケーションを使用して Now® Mobile 機器またはメンバーをクルーに追加します。

クルーにメンバーまたは機器を追加

エージェントアプリケーションで Now Mobile クルーにクルーメンバーまたは機器を追加します。

計画クルーにメンバーまたは機器を追加

クルーにメンバーまたは機器を追加して、クルーとリソースを整理します。

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

始める前に
機器を追加するには、管理者が Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) をアクティブ化 フィールドサービス する必要があります。詳細については、「Resource Scheduling のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

このタスクについて
計画クルーにメンバーまたは機器を追加して、クルーに適切な人員配置と作業装備を確保することができます。計画クルーは、タスクの完了後も存続するメンバーと機器のグループです。

手順
1. 移動先 自分の作業 > 自分のクルー.
2. クルーを選択します。
3. 次のいずれか 1 つを選択します。
   - メンバーを追加するには、「 メンバー」をタップしてから、「 メンバーを追加」をタップします。
   - 機器を追加するには、「 機器」をタップしてから、「 機器を追加」をタップします。
4. 追加するメンバーまたは備品を選択します。
5. [送信] をタップします。

タスククルーにメンバーまたは機器を追加する
タスククルーにメンバーまたは機器を追加して、作業指示タスクのリソースニーズを満たします。

始める前に
機器を追加するには、管理者が Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) をアクティブ化 フィールドサービス する必要があります。詳細については、「Resource Scheduling のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

このタスクについて
タスククルーにメンバーまたは機器を追加します。タスククルーは、作業指示タスクのニーズを満たすために作成されたメンバーと機器のアドホックグループです。タスククルーは、タスクの完了後に保持されません。

手順
1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [タスク担当者別] で [すべて表示] をタップします。
4. [アサイニーを追加] をタップします。
5. フォームのフィールドに入力します。

タスクアサイニーフォーム

フィールド	説明
要件	このアサインが満たすリソース要件。

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

フィールド	説明
タイプ	要件を満たすアサイニータイプを決定します。エージェントまたは機器のアサイニータイプから選択します。
アサイニー	作業指示タスクに割り当てるメンバーまたは機器インスタンス。

6. [送信] をタップします。

リソース要件を通じてタスククルーにメンバーまたは機器を追加する

タスクのリソース要件を表示し、適切なアサイニーを追加して、エージェントに装備と人員が配置されていることを確認します。

始める前に

機器を追加するには、管理者が Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) をアクティブ化 フィールドサービス する必要があります。詳細については、「Resource Scheduling のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

このタスクについて

タスクのリソース要件にアクセスして、タスクの履行に必要なスキルと機器を確認します。リソース要件を満たすメンバーまたは機器を追加し、クルーがタスクのために装備および人員配置されるようにします。タスククルーは、作業指示タスクのニーズを満たすために作成されたメンバーと機器のアドホックグループです。タスククルーは、タスクの完了後に存続しません。

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [リソース要件] で [すべて表示] をタップします。
4. リソース要件を選択します。
5. [アサイニーを追加] をタップします。
6. 追加するアサイニーを選択します。
7. [送信] をタップします。

クルーのメンバーと機器を削除または解除します

エージェントアプリケーションで Now Mobile クルーからクルーメンバーと機器を削除または解放します。

計画クルーからメンバーまたは機器を削除する

計画クルーからメンバーまたは機器を削除して、他のクルーまたはタスクにアサインできるようにします。

始める前に

機器を削除するには、管理者が Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) をアクティブ化 フィールドサービス する必要があります。詳細については、「Resource Scheduling のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のクルー.
2. 削除するクルーまたは機器を選択します。
3. 削除アイコン(削除 
4. [削除] をタップします。

タスク クルーからメンバーまたは機器を削除する

タスククルーからメンバーまたは機器を削除して、他のクルーまたはタスクにアサインできるようにします。

始める前に
機器を削除するには、管理者が Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) をアクティブ化 フィールドサービス する必要があります。詳細については、「Resource Scheduling のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. タスククルーメンバーまたは機器がアサインされている作業指示タスクを選択します。
3. 削除するメンバーまたは機器を検索し、[削除] アイコン (

   注:
   タスクが [対応中] ステータスの場合、[削除] は [リリース] に置き換えられます。

4. [削除] をタップします。

タスククルーメンバーの解放

[Work in Progress (対応中)] ステータスの作業指示タスクからタスククルーメンバーを解放します。

始める前に
[リリース] は、作業指示タスクが [対応中] ステータスの場合にのみ表示されます。そうでない場合は、タスク クルー メンバーを削除する必要があります。詳細については、「タスク クルーからメンバーまたは機器を削除する」を参照してください。
•

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. タスククルーメンバーがアサインされている作業指示タスクを選択します。
3. リリースするタスククルーメンバーを検索し、[編集] アイコン (
4. 「リリース」をタップします。
   確認メッセージが表示されます。アクションを続行するには、「 リリース」をタップします。
   キャンセルするには、[キャンセル] をタップします。

自動翻訳

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

メンバーまたは機器の詳細を編集

エージェントアプリケーションで Now Mobile 、計画された個々のクルーメンバーまたは機器、およびクルー全体の詳細を編集します。メンバー、機器、およびクルーをアクティブまたは非アクティブとしてマークするか、タスククルーメンバーの詳細を追加します。

予定されているクルーの詳細の編集

計画クルーの個々のメンバーまたは計画クルー全体の詳細を編集します。メンバーとクルーをアクティブまたは非アクティブとしてマークします。

始める前に

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のクルー.
2. 編集するクルーを選択します。
3. 次のいずれか 1 つを選択します。
   - アサイニーを編集するには、選択したアサイニー の編集アイコン ( ) をタップします。
   - クルーを編集するには、[その他のアクション] アイコン ( )
4. フォームの詳細を編集します。
5. 「 更新」をタップします。

タスククルーメンバーの詳細の編集

タスククルーのタスクアサイニーの実際の作業開始日、実際の作業終了日、またはリソース要件を調整します。

始める前に

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. 選択した受託者の横にある 編集 アイコン ( ) をタップします。
4. フォームの詳細を編集します。
5. 「 更新」をタップします。

Agent アプリケーションのアクション可能プッシュ通知Now Mobile

プッシュ通知を使用してタスクを割り当て、エージェントに フィールドサービス リマインダーを送信します。

プッシュ通知にはいくつかの利点があります。

自動翻訳

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

- エージェントおよび技術者は、タスクに関するアクション可能プッシュ通知をモバイルデバイスで受信できます。
- ディスパッチャーおよびマネージャは、プッシュ通知を使用して、グループまたは個々のエージェントにタスクをアサインし、リマインダーを送信します。
- エージェントおよび技術者は、タスクの承認または却下、部品要求、タスクに関する顧客のコメントへの返信など、アプリケーションを開かずにモバイルデバイスからプッシュ通知アクションを実行できます。

プッシュ通知からの要求を承認または却下する

フィールドサービスエージェントは、エージェントモバイルアプリを開かなくても、プッシュ通知アクションを使用して作業指示タスクをNow Mobile承認または却下できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. モバイルデバイスで受信したプッシュ通知に移動します。
2. プッシュ通知をタップします。
3. 要求を処理します。

プッシュ通知からタスクのコメントを表示して返信する

フィールドサービスエージェントは、モバイルアプリを開かずにServiceNow エージェントプッシュ通知アクションを使用して、作業指示タスクで顧客が提供したコメントを表示して返信できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. モバイルデバイスで受信したプッシュ通知に移動します。
2. プッシュ通知に表示されるテキストを読んで、顧客のコメントを表示します。
3. オプション: コメントに返信します。
   a. プッシュ通知を長押しします。
   b. [返信] フィールドにテキストを入力します。
   c. 応答したことをエンドユーザーに通知するには、テキストに人の名前を入力し、その後に @ 記号を入力します。
   d. [送信] をクリックします。

ジョブの完了に必要なヘルプを表示する

タスクの場所にいるときに、モバイルアプリを使用して顧客やピアとつながり、詳細情報を取得します。

モバイルアプリのチャットチャネルを使用して、リアルタイムでコラボレーションを行い、問題を解決します

モバイルアプリの ServiceNow エージェント チャットチャネルを使用して、他のユーザーとリアルタイムでコミュニケーションし、共同作業や問題の解決を行います。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
メッセージを表示できないときにチャットでメッセージを受信すると、メッセージのリマインダー通知が届きます。そのメッセージをクリックすると、チャットウィンドウが開き、チャットの会話を続行できます。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. チャットアイコン [
3. **[+]** ボタンをタップして、接続するエージェントを選択して追加します。
   複数のエージェントを追加してグループチャットを開始できます。
4. [メッセージ]ダイアログボックスで、メッセージを入力し、[**Enter**](**Android**の場合) または[送信](iOSの場合)をタップしてダイアログを開始します。
5. 会話を終了するには、Android では **[X**] を、iOS では [戻る] をタップします。

エージェントアプリケーションを使用して **Now Mobile** 必要な情報にアクセスする

ナレッジ記事から関連情報を検索し、チームメンバーがいつオンサイトにいるか、スケジュールどおりに進んでいるかどうかを確認します。

作業指示タスクに関連するナレッジ記事へのアクセス

組織のナレッジベースから記事を検索して、自分にアサインされた作業指示タスクに関連する有用な情報を見つけます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. ナレッジ記事を表示または検索します。

関連情報

Knowledge Management Service Portal の設定

チームに関する情報へのアクセス

チームメンバーがいつオンサイトでタスクに取り組んでいるか、スケジュールどおりにタスクを完了できるかを把握します。電話またはテキストメッセージを送信することで、彼らとつながることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. フッターのナビゲーションバーで、[その他]をタップして[マイチーム]に移動します。
3. 目的のチームをタップし、グループメンバーを表示します。

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

自動翻訳

エージェントのメール、住所、連絡先番号、現在のスケジュールステータス、場所が表示されます。

4. チーム メンバーとつながります。

作業指示タスクに添付されたナレッジ記事にアクセスする

エージェントアプリケーションの作業指示タスク Now Mobile に添付されているナレッジ記事にアクセスします。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
作業指示タスクに添付されているナレッジ記事のコンテンツは、オフラインモードとオンラインモードの両方で表示できます。エージェントのナレッジ記事ビューページに Now Mobile は、記事番号、簡単な説明、記事のコンテンツ、作成者など、表示されている記事に関するいくつかの詳細が表示されます。

注:
モバイルビューページでは、記事の閲覧回数は更新されません。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「マイタスク」で、「すべて表示」をタップします。
4. 目的のタスクを選択して開きます。
5. タップ 関連 > ナレッジ記事.
6. 目的の記事を開きます。

タスクの結果
モバイルアプリ内の ServiceNow エージェント 別のタブに表示される [ナレッジの詳細] ページで記事が開きます。タブ名には、ナレッジ記事番号と最終更新期間が含まれます。

ナレッジ記事へのフィードバックの提供

記事を評価し、記事を役に立ったまたは役に立たなかったとマークし、エージェントアプリケーションで Now Mobile 記事のコメントに投稿および返信することで、ナレッジ記事に関するフィードバックを提供します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
オンラインモードまたはオフラインモードのいずれかでナレッジ記事に関するフィードバックを提供できます。コメント機能はオフラインモードでは有効にならないことに注意してください。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. ナレッジ記事のリストから表示する記事を開きます。
   a. エージェントアプリケーションに移動します Now Mobile 。
   b. [マイ ワーク] をタップします。

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

自動翻訳

c. 「マイタスク」で、「すべて表示」をタップします。

d. 目的のタスクを選択して開きます。

e. タップ 関連 > ナレッジ記事.

f. 目的の記事を開きます。

3. 役に立ったまたは役に立たなかったかをマークしたり、評価したり、コメントを残したりして、記事のフィードバックを提供します。

関連するナレッジ記事へのアクセス

ナレッジ記事を表示しているときに、トピックに関する類似情報の記事を検出します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
[関連記事] リストは、管理者が関連記事を親ナレッジ記事に手動で添付した場合にのみ表示されます。

> **注:**
> 関連するナレッジ記事は、オンラインモードでのみアクセスできます。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. ナレッジ記事のリストから記事を開きます。
   a. モバイルアプリに移動します ServiceNow エージェント 。
   b. [マイ ワーク] をタップします。
   c. 「マイタスク」で、「すべて表示」をタップします。
   d. 目的のタスクを選択して開きます。
   e. タップ 関連 > ナレッジ記事.
   f. 目的の記事を開きます。
3. [関連リスト] タブをタップします。
4. [関連記事] をタップして、興味のある記事を開きます。

タスクの結果
[関連記事] リストには、推奨されるナレッジ記事が表示されます。

翻訳されたナレッジ記事へのアクセス

公開されたナレッジ記事の翻訳版をモバイルアプリで ServiceNow エージェント 表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
他の言語の記事は、作成者がそのナレッジ記事の翻訳を作成した場合にのみ利用できます。選択した言語で記事の翻訳が利用できない場合、記事は作成された元の言語で表示されます。

> **注:**
> 翻訳されたナレッジ記事は、オンラインモードでのみアクセスできます。

自動翻訳

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

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. ナレッジ記事のリストから記事を開きます。
   a. モバイルアプリに移動します ServiceNow エージェント 。
   b. [マイ ワーク] をタップします。
   c. 「マイタスク」で、「すべて表示」をタップします。
   d. 目的のタスクを選択して開きます。
   e. タップ 関連 > ナレッジ記事.
   f. 目的の記事を開きます。
3. [関連リスト] タブをタップします。
4. [翻訳された記事] をタップします。
5. 記事の翻訳済みバージョンのリストから記事を開きます。

エージェントアプリケーションを使用して作業指示タスクを完了するNow Mobile

作業指示書は、関連付けられているすべての作業指示書タスクがクローズされると自動的にクローズされます。

作業指示タスクをクローズする

タスクに必要な作業を完了したら、作業指示タスクを完了としてクローズします。作業指示タスクを未完了としてクローズし、オプションで後続タスクを作成して完了することができます。

始める前に
エージェントは、自分にアサインされた作業指示書タスクのみをクローズできます。作業指示タスクのステータスは [**Work in Progress** (対応中)] である必要があります。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「 マイタスク」 セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. クローズする作業指示タスクを選択します。
5. 次のいずれかを実行します。
   作業指示書に関連付けられているすべての作業指示書タスクがクローズされると、その作業指示書は自動的にクローズされます。

次のタスク
過去 7 日間のクローズ済み作業指示タスクを表示するには、次に移動します。 自分の作業 > **Recently Closed Tasks** エージェント Now Mobile アプリケーションで

[最近クローズしたタスク] リストで最後にクローズされた作業指示タスクを表示する期間を変更できます。詳細については、「最近クローズされた作業指示タスクリストを構成する」を参照してください。

自動翻訳

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

関連情報

作業指示書のクローズ

システムプロパティ

作業指示書の完了

デジタル署名と、作業指示が完了したことの確認を顧客から受け取ります。

始める前に

作業指示書がクローズされた後に顧客からデジタル確認を受信するには、 署名と確認 ボタンを有効にする必要があります。

作業指示書のサマリーを生成し、クローズ後に作業指示書の顧客署名を得るには、署名済み PDF サマリー機能を有効にする必要があります。PDF サマリー機能の有効化の詳細については、「 クローズされた作業指示書の署名済み PDF サマリー」を参照してください。

作業指示書に関連付けられているすべての作業指示書タスクがクローズされると、その作業指示書は自動的にクローズされます。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 完了する作業指示を見つけます。
   a. [マイ ワーク] をタップします。
   b. 「 マイタスク」 セクションで、「 すべて表示」をタップします。
   c. クローズする作業指示書に関連付けられている作業指示書タスクを選択します。
   d. 作業指示番号を選択します。
   e. 作業指示を選択して詳細を表示します。
3. 作業指示を完了するための署名と確認を顧客から受け取ります。
   a. [詳細] タブを選択します。
   b. [プレビュー] をタップして、クローズされた作業指示の詳細を確認します。
   c. 「 署名して確認」をタップします。
   d. [署名] フィールドをタップします。
   e. 署名パッドで、顧客から署名を受け取り、作業の完了を確認します。
   f. 署名を承認します。
      - iOSデバイスで [送信] をタップします。
      - Android デバイスでは、完了アイコンをタップします。

      署名された PDF サマリーが生成され、作業指示フォームに添付されます。署名された PDF サマリーは、アクティビティストリームで表示できます。

      注:
      署名をキャンセルするには、ごみ箱アイコンをクリックします。

ユーザーがモバイルデバイスで作業指示書に署名して確認できるようにする

作業指示書がクローズされた後、顧客がエージェントアプリケーションで Now Mobile 作業指示書にデジタル署名して確認できるようにします。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. デスクトップのフィールドサービスインスタンスで、 システムモバイル > モバイル アプリケーション.
2. [**Field Service**] をクリックします。
3. [フォルダー] 関連リストで、[自分の作業] をクリックします。
4. [フォルダーに属する画面 (Screens belong to Folder)] 関連リストから、[作業指示 **(Work Order**)] をクリックします。
5. 次のいずれかを実行して、[署名と確認] ボタンを有効にします。

6. 「署名して確認」をクリックします。
7. **[Active** (アクティブ)] チェックボックスをオンにします。
8. [更新] をクリックします。

作業指示書のキャンセルまたは一時停止

不要になった作業指示書をキャンセルするか、後で作業する場合は作業指示書を一時停止します。

始める前に
クローズされていない作業指示書をキャンセルまたは一時停止できます。
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「 マイタスク」 セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. 作業指示タスクを選択します。
5. タスクに関連付けられた作業指示番号を選択します。
   作業指示書番号、作業指示書ステータス、および作業指示書の簡単な説明が表示されます。
6. 作業指示を選択して詳細を表示します。
7. その他のアクション (その他の ⋮) アイコンをタップし、作業指示書をキャンセルまたは一時停止します。
   - 作業指示書を取り消すには、 作業指示書のキャンセル を選択します。
   - 作業指示を一時停止するには:
     a. [一時停止] を選択します。
     b. 「 メモを一時停止 **(Suspend Note**)」を選択します。
     c. この作業指示を一時停止する理由を入力してください。
     d. 作業指示書をキャンセルします。
        - iOSデバイスで [戻る] をタップします。
        - Android デバイスでは、戻るアイコンをタップします。
     e. 作業指示画面に戻ります。

自動翻訳

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

- iOSデバイスで [戻る] をタップします。
- Android デバイスでは、完了アイコンをタップします。

再度作業する準備ができたら、オーバーフロー アイコンをタップして [再開] を選択します。

作業指示タスクの一時停止

何らかの理由で作業を続行できない場合は、エージェントアプリケーションで Now Mobile 作業指示タスクの中断を記録します。作業指示書タスクは、作業を再開するときに再開できます。異なる間隔で作業した場合でも、タスクの完了にかかった実際の時間が自動的に追跡および計算されます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
タイマーを一時停止するには、作業指示タスクが [Work in Progress] ステータスである必要があります。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「 マイタスク」 セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. 一時停止する作業指示タスクを開きます。
5. [作業の一時停止] をクリックします。
   ボタンが自動的に [作業の再開] に切り替わります。作業指示書タスクを一時停止すると、作業指示書タスクで [Use Part (部品の使用)]、[Close Complete (完了してクローズ)]、[Edit (編集)]、[Questionnaires (アンケート)]、[Remove Part (部品を削除)]、[Create Part Requirement (部品要件の作成)]、[Record Time (時間を記録)]、[Close Incomplete (未完了でクローズ)] などのモバイルアクションが無効になります。作業エージェントのステータスは自動的に [作業が一時停止されました] として更新され、タスクの作業を一時停止したことが判断されます。
6. アクティビティで再度作業する準備ができたら 、[作業を再開] をクリックします。
   作業エージェントのステータスが [オンサイト] として自動的に更新され、タスクの作業が再開されたことが判断されます。

タスクの結果
タスクの作業を一時停止または再開するたびに、アクティビティストリームにタイムスタンプがキャプチャされ、タスクで作業した実際の時間が自動的に計算されます。[作業時間] 関連リストに作業時間のエントリが作成されます。

作業指示タスクの作業時間を記録する

エージェントアプリケーションを使用してタスクを実行する期間を記録します Now Mobile 。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. 「 マイタスク」 セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. 時間を記録する作業指示タスクを選択します。

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

5. その他のアクション(その他の ⋮)アイコンをタップし、[時間を記録]を選択します。
6. 次のいずれかのフィールドから目的のアイテムを選択します。

フィールド	説明
作業日	タスクが実行された日付。
カテゴリ	完了したタスクのカテゴリ。
作業時間 (時)	タスクで作業した時間数。
作業時間 (分)	タスクに費やした時間 (分)。
コメント	タスクに関する追加のメモ。

7. タスクの期間を記録します。
   - iOSデバイスで、[送信]ボタンをタップします。
   - Android デバイスでは、送信アイコンをタップします。

作業指示書タスクの雑費を記録する

作業指示タスクを実行するために、エージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 出張に関連する雑費を記録します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
雑費を記録して、作業指示タスクを実行するためにモバイルアプリケーションから費やすレンタカー費用、走行距離、ベンダーコストなどの経費を管理します。ログに記録された雑費の領収書を添付できます。

手順
1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の作業)] タブから、関連経費を記録する作業指示タスクを選択します。
3. 右上のメニューの [雑費をログ記録] タブをタップします。
4. [タイプ] フィールドから、この雑費のタイプを選択します。
5. [通貨] フィールドから、経費に使用した通貨を選択します。
6. [状態] フィールドで、経費が既に発生しているか ([発生済み])、まだ発生していないか ([保留中]) を示します。
7. [説明] フィールドに、記録する雑費の説明を入力します。
8. 該当する場合は、ファイルまたは写真を添付ファイルとしてアップロードします。
9. 雑費の経費を記録します。
   - iOSデバイスで、[送信]ボタンをタップします。
   - Android デバイスでは、送信アイコンをタップします。

作業指示書タスクの雑費を編集または削除する

WOT フォームまたは [自分の雑費] アプレットから、ログに記録された雑費を編集または削除します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 次のいずれかの方法で雑費に移動します。
   - WOT フォームから:
     a. [**My Work** (自分の作業)] タブから、作業指示タスクを選択します。
     b. 「 関連 」タブをタップします。
     c. [雑費] タブまで下にスクロールします。
   - [自分の雑費] アプレットから:
     a. 右下隅にある [その他] をタップします。
     b. 「 雑費」をタップします。
3. 雑費をタップして詳細を表示します。
4. 右上のメニューをタップし、[編集] または [削除] をタップします。
5. レコードを保存します。

Field Service Mobile Offline アプリケーション

インターネットに接続されていないタスクサイトでは、エージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 、フィールドサービスタスクの作業、タスクの作業時間の記録、資産使用状況の追跡、部品要件の作成、作業指示書および作業指示書タスクの完了を行うことができます。

Now Mobileエージェントアプリケーションをオフラインモードで実行する

フィールドサービスデータをアプリケーションキャッシュにダウンロードし、モバイルオフラインモードを有効にして、インターネット接続のない場所でフィールドサービスタスクを実行します。モバイルデバイスが再びオンラインになったら、データを同期します。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
デバイスがオフラインのときに実行されたすべてのアクションのリストと、オフラインモードの送信トレイの各アクションのタイムスタンプを表示できます。オフラインペイロードのスケジュールされたダウンロードのためにモバイルアプリケーションで使用されるエージェントスケジュールのフラットデータを生成します。管理者は、 システムプロパティを設定することで、キャッシュをバックグラウンドで自動的にダウンロードすることもできます。これにより、シフトの開始時に少なくとも 1 回はデータをダウンロードできます。

手順

1. エージェントアプリケーションを開きます Now Mobile 。
2. フィールドサービスアプリケーションインスタンスにログインします。
3. 必要な操作:メニューアイコンをタップし、[オフライン] を選択します。
   - [その他] をタップします。
   - [設定] をタップします。
   - **[Offline** (オフライン)] をタップします。

自動翻訳

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

4. スケジュールされたキャッシュをバックグラウンドで自動的にダウンロードするには、[有効にする]ボタンをタップします。
   詳細については、「 オフラインキャッシュの定期取得 」を参照してください。
   スケジュール済みオフラインキャッシュにより、作業スケジュールに従ってキャッシュが自動的にダウンロードされます。スケジュールが設定されたキャッシュはバックグラウンドで機能するため、ダウンロードの実行中に引き続きアプリケーションを使用できます。**Wi-Fi** のみを有効にして、Wi-Fi に接続しているときにキャッシュをダウンロードすることもできます。これにより、デバイスがオンラインになったときにシームレスな同期が実現されます。
5. データをダウンロードしてオフラインにするには、次のいずれかを実行します。

6. モバイルアプリケーションのキャッシュを更新またはクリアします。
   アプリをオンラインにしてから再度オフラインにすると、更新されたデータをアプリのキャッシュにダウンロードできます。アプリをオンラインにした後、キャッシュをクリアできます。
   - アプリのキャッシュを更新するには、[キャッシュを更新] をタップします。アプリはデータをキャッシュに再読み込みします。アプリをオフラインにするには、前の手順を参照してください。
   - キャッシュをクリアするには、[キャッシュをクリア] をタップします。
7. 更新されたレコードを同期します。
   アプリケーションは、オフラインで更新したすべてのデータを同期します。

関連情報

インターネットに接続せずにレコードを更新する

モバイルデバイスがオフラインのときのタスクの操作

インターネットに接続していないときにモバイルデバイスを使用して、タスクの承認または却下、移動または作業開始時刻の記録、在庫の追跡、タスクの一時停止、タスクの完了、作業指示のクローズ、ナレッジ記事の表示を行います。

モバイルデバイスのフィールドサービスインスタンスをオフラインモードで使用すると、次のことができます。

タスクの場所でアサインされたタスクを実行します。

- アサインされたタスクを承認または却下して、タスクの作業を開始します。
- タスク サイトへの移動を開始した時刻、またはタスクの作業を開始した時刻を記録します。

ナレッジ記事を閲覧する

- 類似の作業指示タスクがどのように実行 作業指示タスクに添付されたナレッジ記事にアクセスするされたかに関する情報を検索する場合。
- 記事 ナレッジ記事へのフィードバックの提供を評価したいとき。

資産の使用状況を追跡します。

- モバイルアプリで [自分の在庫]をタップして、在庫を表示します。
- タスクを処理した後、 タスクに使用された資産を記録します。

雑費を記録します。

オフライン時に発生した雑費を記録する: 雑費を記録する

自動翻訳

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

作業指示書タスクを作成する。

タスクを作成し、処理し、オフライン中に完了してクローズとしてマークする: 作業指示書タスクを作成する

作業指示タスクを一時停止する。

タスクアクティビティを中断する場合は、 作業指示タスクを一時停止します。

部品要件を作成します。

Create a new part requirements when offline (オフライン時に新しい部品要件を作成): インベントリを要求

作業指示と作業指示タスクを完了する。

- タスクの作業を完了したら、 作業指示書タスクをクローズします。
- 作業指示に関連するすべてのタスクを完了したら、 作業指示を完了します。

雑費をログ記録する。

雑費を記録して作業指示タスクを実行するために、レンタカーコスト、走行距離、レンタカーコスト、ベンダーコストなどの経費を報告します。

アンケートに回答する

モバイルがオフラインのときにアンケートに回答します。詳細については、「 アンケートへの回答」を参照してください。

作業指示 SLA はオフラインモードでクローズできます。Field Service モバイルアプリケーションは、SLA がクローズされたときのデバイスのタイムスタンプを記録します。デバイスをオンラインで接続してデータを同期した後、SLA 管理者は SLA を修理して、SLA がクローズされた実際の時間を表示できます。

エージェントアプリケーションで **Now Mobile** 作業指示書をクローズした後の **SLA** の修理

SLA を修理して、オフラインモードのエージェントアプリケーションで Now Mobile SLA がクローズされたときに記録されたデバイスのタイムスタンプを取得します。

始める前に

必要なロール:sla_admin または admin

このタスクについて

エージェントおよびディスパッチャーは、モバイルアプリケーションがオフラインのときに作業指示 SLA をクローズできます。モバイルアプリケーションは、SLA がクローズされたときのデバイスのタイムスタンプを記録します。モバイルアプリケーションが再びオンラインになり、データが同期されたら、SLA を修復し、SLA がクローズされた実際の時刻を反映するデバイスのタイムスタンプをキャプチャできます。

手順

1. デスクトップインスタンスで、 フィールドサービス > **SLA** 更新済みオフライン.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 修理する SLA をクリックします。
   - 修理する SLA が複数ある場合は、それらの SLA を選択します。
3. **[Repair** (修理)] をクリックします。

関連情報

SLA の修理

自動翻訳

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

を使用したイベントの管理 モバイルエージェント

フィールドサービスエージェントは、で モバイルエージェントイベントを表示したり、パーソナルイベントを作成および編集したりできます。

でのパーソナルイベントの作成 モバイルエージェント

で モバイルエージェント パーソナルイベントを作成して、休憩や電話の時間をブロックします。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
カレンダービューで個人として表示して モバイルエージェント 作成されたイベント。

手順

1. を開いて モバイルエージェント 、[マイスケジュール] をタップします。
2. イベントを作成する日を選択します。
3. 右上の省略記号アイコンをタップし、[イベントを作成]をタップします。
4. 以下の情報を入力します。
   - 名前
   - タイプ
   - 開始時間
   - 終了時間
5. [送信] をタップします。

でのイベントの表示 モバイルエージェント

で モバイルエージェント イベントを表示して、スケジュールの最新情報を入手し、その日に予定されているイベントを確認します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. を開いて モバイルエージェント 、[マイスケジュール] をタップします。
2. イベント開催日をタップします。
3. イベントをタップして表示します。

でのパーソナルイベントの編集 モバイルエージェント

イベントに関連する内容が変更された場合に、 モバイルエージェント で作成した個人イベントを編集します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. を開いて モバイルエージェント 、[マイスケジュール] をタップします。
2. イベント開催日をタップします。

自動翻訳

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

3. 編集するイベントをタップします。
4. 「 イベントを編集」をタップします。
5. イベント情報を編集します。
6. [送信] をタップします。

で機器ステータスを更新 モバイルエージェント

の モバイルエージェント[自分の装置] アプレットを使用して、壊れた機器をチェックイン、チェックアウト、または報告します。

で機器をチェックアウトまたはチェックイン モバイルエージェント

を使用して モバイルエージェント、作業指示タスクまたはクルーにアサインされた機器をチェックアウトまたはチェックインし直します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分の装置.
2. 機器インスタンスをタップします。
3. 機器をチェックアウトまたはチェックインします。
   - 機器をチェックアウトするには、[チェックアウト] をタップします。

     機器のステータスが [使用中] に変わります。

   - 機器をチェックインするには、[チェックイン] をタップします。

     機器のステータスが [利用可能] に変わります。アサインされた作業指示タスクが完了すると、そのタスクの機器インスタンスをチェックアウトできなくなります。

で壊れた機器を報告 モバイルエージェント

を使用して、作業指示タスクまたはクルーにアサインされた機器のブレークダウンを報告します モバイルエージェント。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分の装置.
2. 機器インスタンスをタップします。
3. [レポートの内訳] をタップします。
4. [説明] フィールドに、ブレークダウンの詳細を入力します。
5. [送信] をタップします。

タスクの結果
機器のステータスが [利用不可] に変わり、チェックインもチェックアウトもできなくなります。

自動翻訳

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

Mobile Agent アプリケーションでの作業現場のナビゲーション

作業現場のマップを表示し、特定のオンサイトの場所への道順を取得します。

始める前に
サイトマップを表示するには、管理者は Site Mapping for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.) を有効にする必要があります。詳細については、「の Site Mapping をアクティブ化する フィールドサービス管理 (FSM)」を参照してください。

必要なロール:wm_agent

手順

1. [自分の作業] を選択します。
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [サイト] を選択します。
4. [方向を知る **(Get directions)]** を選択します。

Agent アプリケーションで Now Mobile の位置のトラッキングの使用

位置追跡を使用すると、定義された期間またはタスクの実行中に位置の記録を保持できます。

管理者は、利用可能な追跡オプションを選択します。利用可能な位置追跡オプションには、アクションベースと手動の 2 つがあります。要件に基づいて、次のいずれかのオプションを選択できます。

アクションベースの追跡
: 実行するアクションに基づいて位置追跡を開始および停止します。

手動追跡
: 指定された期間の位置追跡を開始するか、継続的に位置を追跡します。

アクティビティを監視するには、モバイルデバイスから位置追跡をオンにします。インターネットに接続していなくても、場所の追跡は続行されます。詳細については、「 モバイルでの位置のトラッキングの使用 」を参照してください。

Now モバイルエージェント アプリケーションの Playbook

Now モバイルエージェント アプリケーションの Playbook は、モバイルデバイスで作業指示タスクを完了するためのガイド付きエクスペリエンスを提供します。

Now の Playbook モバイルエージェント

Now モバイルエージェント アプリケーションの Playbook には、作業指示タスクを完了するためのステージが含まれています。Playbook は、[**My work** (自分の作業)] ページで選択した作業指示タスクの下に表示できます。アクティブな Playbook が関連付けられているタスクには、[**Playbook** を表示] ボタンが表示されます。

Playbook は、ガイド付きエクスペリエンスを提供するために段階的に編成されています。モバイルアプリケーションの新規または既存の機能に誘導し、その作業指示タスクの完了したステージのチェックリストを管理します。ステージは、任意で完了としてマークすることも、スキップすることもできます。ステージは次のように進行します。

1. トラブルシューティング
2. 部品
3. 時間を記録
4. 雑費を記録する

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

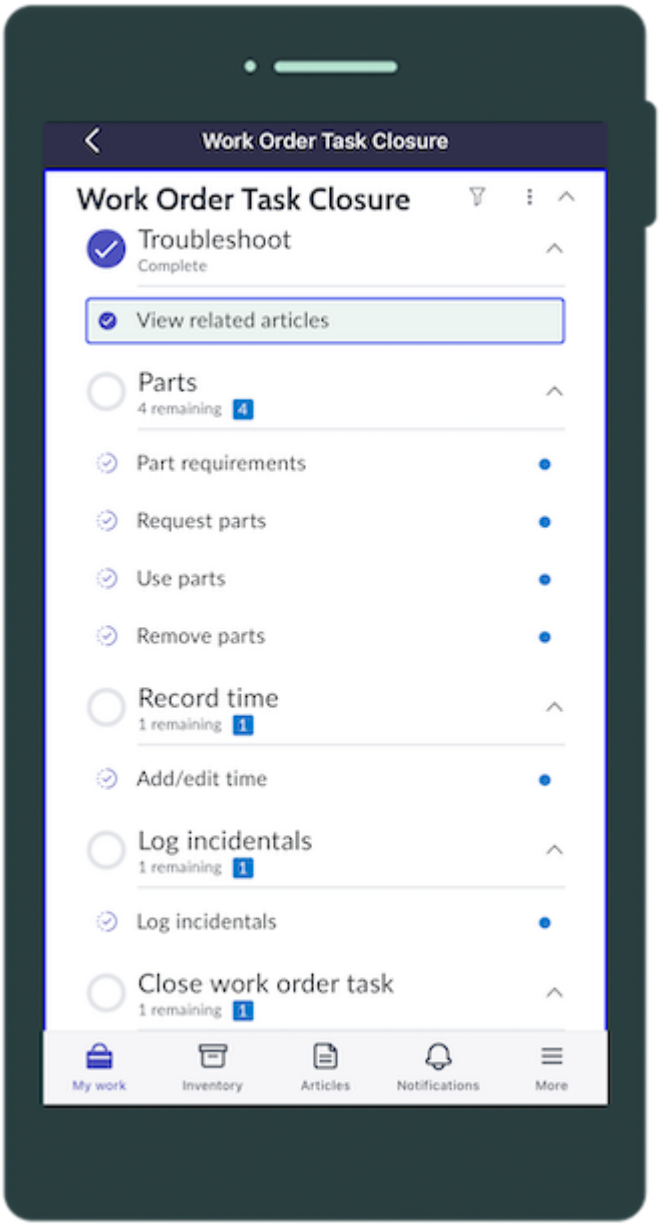
自動翻訳

5. 作業完了を検証
6. 作業指示タスクをクローズ

詳細については、「Now モバイルエージェント アプリケーションの Playbook」を参照してください。

Field Service Management 用 Now Mobile Agent アプリケーション Playbook

Now モバイルエージェント アプリの作業指示タスククローズ **Playbook**



トラブルシューティング

[トラブルシューティング] ステージには、[関連記事の表示] モジュールが含まれています。組織のナレッジベースから記事にアクセスして、作業指示タスクに関連する有用な情報を見つけます。

Now モバイルエージェントでのナレッジ記事へのアクセスの詳細については、「」を参照してください エージェントアプリケーションを使用して Now Mobile 必要な情報にアクセスする。

自動翻訳

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

部品

[Parts (部品)] ステージには、[**Part requirements** (部品要件)]、[**Request Parts** (部品の要求)]、**[Useparts** (部品の使用)]、および [**Remove parts** (部品の削除)] モジュールが含まれています。部品要件を作成し、部品を要求し、それらの部品を使用中としてマークするか、削除して正確な在庫を維持します。

部品の要求の詳細については、「」を参照してください インベントリを要求。

時間を記録

時間を記録ステージには、 時間の追加/編集 モジュールが含まれています。タスクで作業した日付と期間を追跡します。

作業時間の記録の詳細については、を参照してください 作業指示タスクの作業時間を記録する。

雑費を記録する

雑費のログ記録ステージには、 雑費のログ記録 モジュールが含まれています。タスク中に発生した作業指示書に関連する、またはタスクに関連する雑費をログ記録します。

雑費のログ記録の詳細については、「」を参照してください 作業指示書タスクの雑費を記録する。

作業完了を検証

[作業完了の検証] ステージには、[検証] 作業 モジュールが含まれています。チェックリストをレビューして、作業指示タスクが完了したことを確認します。

作業指示タスクをクローズ

[Close work order task] ステージには、[**Close work order task**] モジュールが含まれています。タスクを完了または未完了としてメモ付きでクローズします。

タスクをクローズする方法の詳細については、「」を参照してください 作業指示タスクをクローズする。

アプリケーションを使用した モバイルエージェント リニア資産の作業指示タスクの管理

リニア資産の作業指示タスクを管理して、効率的かつ効果的な保守および検査プロセスを確保します。

リニア資産の作業指示書タスクを処理する場合、エージェントはリニア資産のタスクを受け入れて検査プロセスを開始します。タスクで指定された開始場所と終了場所の詳細に従うことで、エージェントはリニア資産の検査を開始できます。検査中に、注意やメンテナンスが必要な領域をエージェントが特定した場合、その領域に対する新しい作業指示書をすぐに作成できます。

リニア資産タスクの作業を開始する

作業指示タスクで指定されたリニア資産を調べて、注意またはメンテナンスが必要なセグメントまたは領域を特定または選択し、対応する作業指示を生成します。

始める前に
次の セットアップを確認してください。

自動翻訳

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

- 作業指示タスクが [**Accepted** (受入済み)] ステータスになっているため、タスクの作業が開始されます。詳細については、「作業指示書タスクの承認または却下」を参照してください。
- 作業指示タスクは、タスクがアクティブに作業されていることを示すために、[**Work In Progress**] ステータスになっています。詳細については、「作業指示タスクの作業を開始する」を参照してください。
- モバイルデバイスからの位置追跡を有効にして、位置情報履歴テーブルに位置を記録します。詳細については、「 モバイルでの位置のトラッキングの使用 」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. エージェントアプリケーションに移動します Now Mobile 。
2. [マイ ワーク] をタップします。
3. [**My Tasks** (自分のタスク)] セクションで、[See All (すべて表示)] を選択してすべての作業指示タスクを表示します。
4. 目的の作業指示タスクを選択して開きます。
5. 検査するリニア資産セグメントを表示するには、[関連] タブをタップして [資産] セクションに移動します。
   各セグメントには、資産名と連番 、開始と場所の詳細が表示されます。
6. 検査を開始するセグメントで、[作業を開始] をタップします。
7. 資産ページを開き、選択したセグメントをタップして資産の詳細を確認します。
8. [開始場所] フィールドの Google マップランチャーアイコン () をタップして、マップ上のリニア資産セグメントを表示します。
   マップが起動し、リニア資産の場所が表示されます。線形セグメントは、識別しやすいように濃い青色で強調表示されます。
9. [アンケートに回答] をタップして、影響を受けるリニア資産に関する追加情報を入力します。
   詳細については、「作業指示タスクのアンケートを完了する」を参照してください。
10. リニア資産の問題を特定した場合は、セグメントを検査するときに、新しい作業指示書を作成します。

    a. 「 作業指示書を作成」をタップします。

    b. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
添付ファイルを追加	写真、画像、ドキュメントなどの添付ファイルのタイプを提供することによる、特定された問題への参照
ロケーション	エージェントのライブロケーション。 このフィールドには、エージェントの現在の場所が自動的に入力されます。
緯度経度	マーカーの緯度と経度。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	このフィールドには、エージェントの現在位置の緯度と経度の値が自動的に入力されます。これらの値は必要に応じて編集できます。
資産	作業指示タスクにリンクされているリニア資産セグメントのリスト。
問題	問題の説明的な名前。たとえば、道路のくぼみなどです。
問題の説明	問題の詳細な説明。

c. [送信] を選択します。

11. 線形セグメントの検査が成功したら、[完了としてマーク]をタップします。
12. オプション: 手順 6 から始まる手順を繰り返して、さらにセグメントを検査します。

タスクの結果

作業指示タスクで選択したリニア資産セグメントを正常に検査し、注意またはメンテナンスが必要なセグメントに対応する作業指示を作成しました。

次のタスク

作業指示タスクのすべてのリニア資産セグメントを調べた後、作業指示タスクをクローズします。詳細については、「作業指示タスクをクローズする」を参照してください。

フィールドサービス管理 (FSM) の分析およびレポート作成

フィールドサービス 分析およびレポートソリューションには、実用的なデータ表示方法を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスを改善します。

関連情報

の監視と分析 フィールドサービス管理 (FSM)

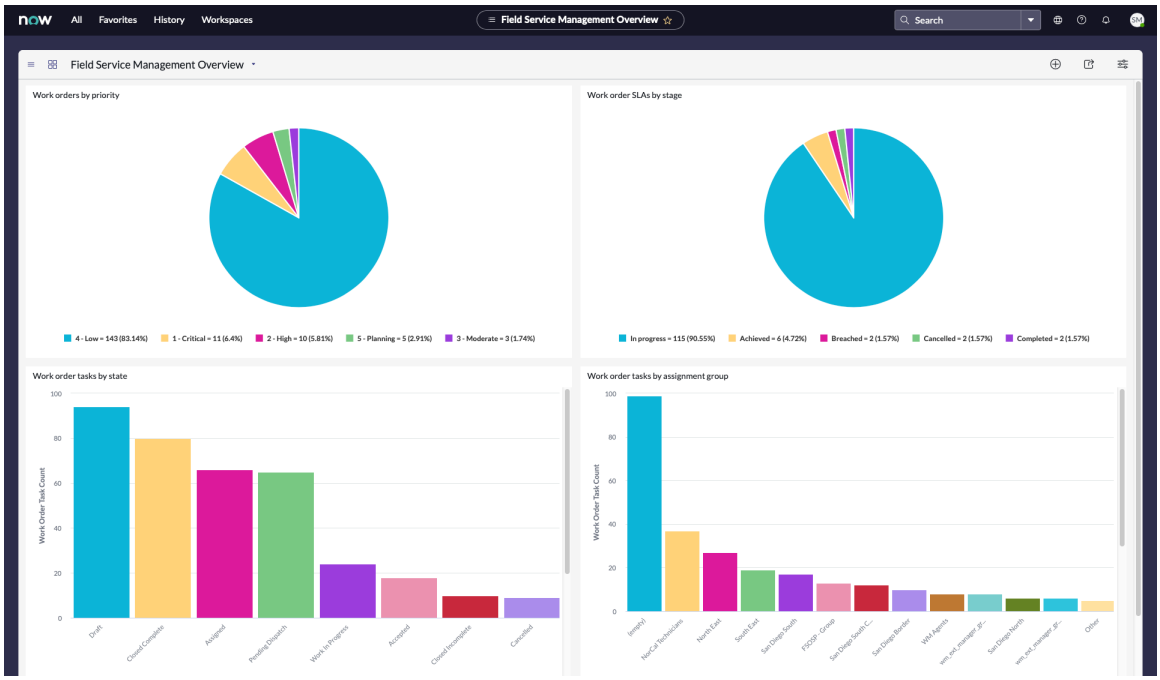
FSM レポートおよび分析の設定

Field Service Management 概要ダッシュボードを使用する

Field Service Management 概要ダッシュボードを使用して、作業指示を優先度順に確認します。アサイン先グループ別にタスクを表示することもできます。

自動翻訳

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



必要な **Now Platform** ロール

wm_basicロールは、作業指示のステータスを追跡するために必要です。

ユースケース

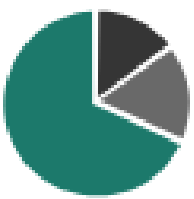
次のユースケースは、内部マネージャーがこのダッシュボードを使用する方法の例です。

Field Service Management 概要ダッシュボードの使用例

ユーザー	ダッシュボードの使用法
wm_basicロールを持つすべてのユーザー	作業指示タスクを優先度別にレビューします。 作業指示タスクのステータスを理解します。

データのビジュアル化

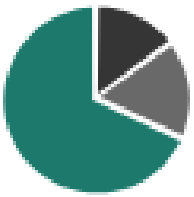
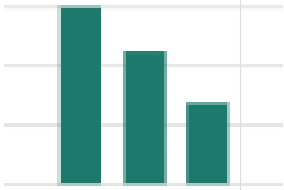
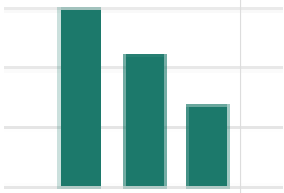
作業指示のビジュアル化オプション

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
優先度別の作業指示	円グラ  フ	[wm_order]	優先度に基づく作業指示の概要。

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

自動翻訳

作業指示のビジュアル化オプション (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
ステージ別の作業指示 SLA	円グラフ 	[task_SLA]	進行中、達成、違反などのステージ別の作業指示タスクの概要。
ステータス別の作業指示タスク	バー 	[wm_task]	現在の進捗状況別の作業指示タスクの概要。
アサイン先グループ別の作業指示タスク	バー 	[wm_task]	さまざまなアサイン先グループに基づく作業指示タスクの概要。

リアルタイムで運用を監視

ダッシュボードを使用して、重要なフィールドサービスの傾向をプロアクティブに監視し、コスト割り当てを追跡します。

以下のことを行うことができます。

- プロアクティブな問題がどのように特定され、報告されたかを追跡する
- フィールドサービスリソースの利用状況を監視する
- 推定時間とタスクの完了にかかる実際の時間を分析します
- すべての業務の経費を割り当て、追跡、および報告する

Field Service Management ダッシュボードの使用

フィールドサービス管理 (FSM)概要モジュールは、タスクと関連するタスクレコードへのリンクを表示するディスパッチマップを提供します。

始める前に
必要なロール:ディスパッチャー

手順

移動先 すべて > フィールドサービス > 概要.

自動翻訳

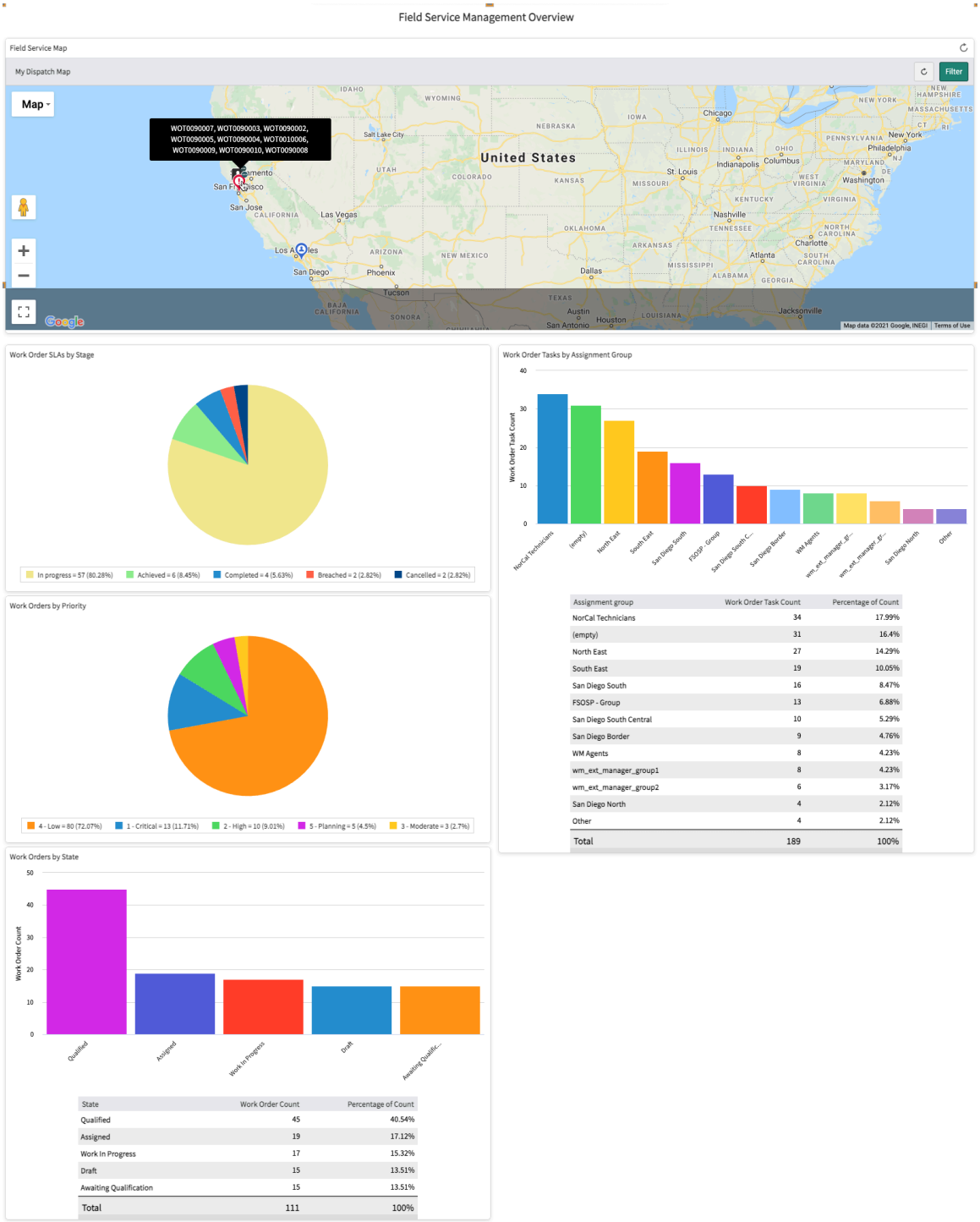
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップビューは、Field Service Management 位置情報管理デモデータプラグイン (com.snc.work_management_geolocation.demo) が有効になっているかどうかによって異なります。

Example

位置情報管理が有効になっているディスパッチマップビューでは、タスクとエージェントが近接度によってグループ化され、関連するレコードがマップ上のポップアップウィンドウに表示されます。

位置情報管理を含むディスパッチマップ



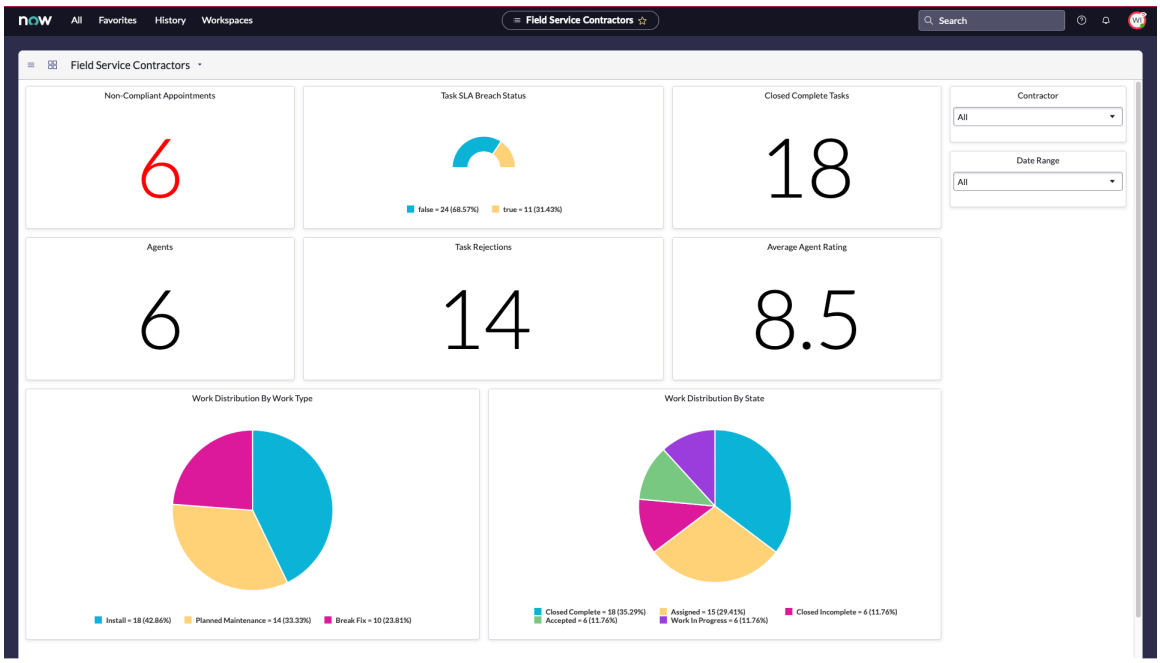
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

位置情報管理が有効になっていないディスパッチマップビューでは、個々のタスクがステータス別に表示され、関連レコードが別のウィンドウに表示されます。

レポート内の要素をクリックすると、概要ページを離れることなく詳細情報を取得できます。

請負会社 ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、作業指示タスク、エージェント、エージェントのフィードバック、および請負会社の予約のステータスを確認します。



必要な **Now Platform** ロール

wm_contractor_manager_intロールは、請負会社からの作業指示とエージェントのステータスを追跡するために必要です。

ユースケース

次のユースケースは、内部マネージャーがこのダッシュボードを使用する方法の例です。

請負会社ダッシュボードのユースケースシナリオ

ユーザー	ダッシュボードの使用法
内部マネージャー	選択した請負会社と日付範囲に基づいて、作業指示タスクの進行状況とエージェントのフィードバック結果をレビューします。 グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

自動翻訳

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

データのビジュアル化

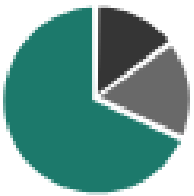
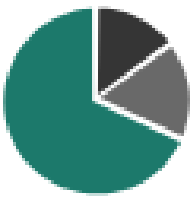
請負会社ダッシュボードのデータ表示方法の概要

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
非準拠の予約	単一スコア 	[wm_task]	時間どおりに開始されなかった予約の数。
タスク SLA の違反ステータス	半ドーナツグラフ 	[Task_sla]	タスク SLA に違反したデータ作業指示タスク。
クローズされた完了タスク	単一スコア 	[wm_task]	エージェントによってクローズされた作業指示タスクの数。
エージェント	単一スコア 	[Sys_user]	請負会社に関連付けられたエージェントの数。
タスクの拒否	単一スコア 	[wm_task_rejection]	契約社員マネージャーによって却下された作業指示タスクの数。

自動翻訳

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

請負会社ダッシュボードのデータ表示方法の概要 (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
エージェントの平均評価	単一スコア 	[wm_agent_rating]	社内のすべてのエージェントの平均評価。
作業タイプ別の作業配分	パイ 	[wm_task]	作業のタイプ (インストール、中断/修正など) に基づいて分割された作業指示タスクの割合。
ステータス別の作業配分	パイ 	[wm_task]	[Assigned (アサイン済み)]、[Work in Progress (対応中)] などのリアルタイムステータスに基づいて分割された作業指示タスクの割合。

自動翻訳

フィルター

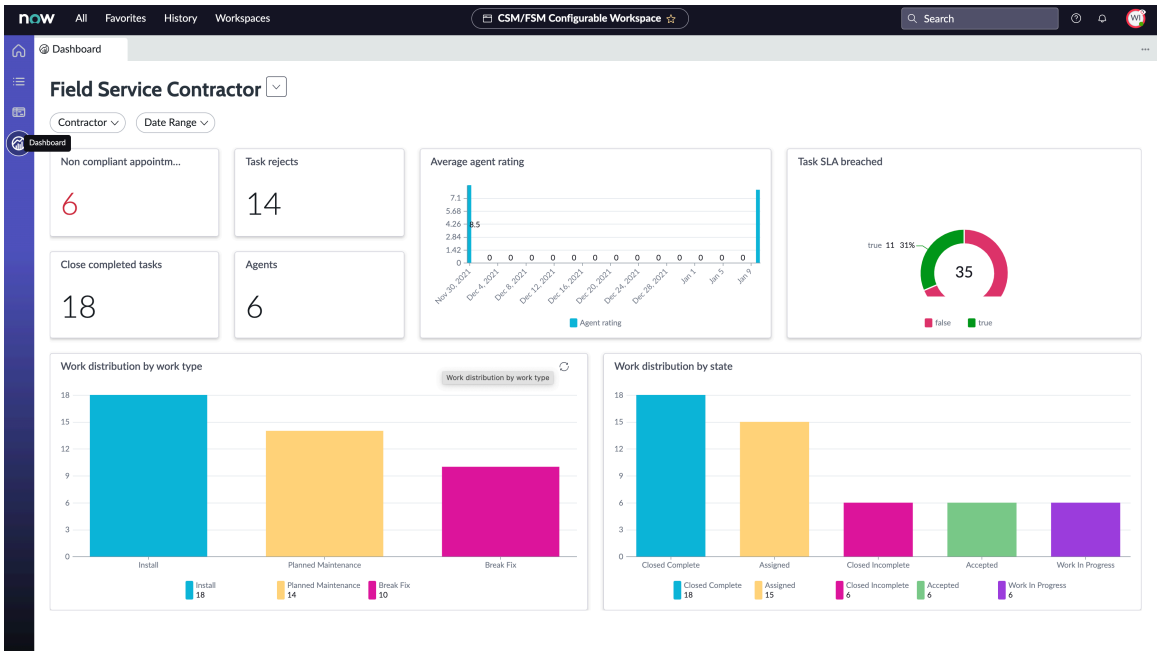
請負会社ダッシュボードのフィルターオプション

名前	フィルタタイプ	UI コントロール タイプ	説明
契約社員	参照	単一の入力を選択	選択した請負会社またはすべてに基づいてレポート結果をフィルタリングします。
日付範囲	日付	単一の入力を選択	過去 30 日間など、選択した日付範囲に基づいてレポート結果をフィルタリングします。

構成可能ワークスペースの請負業者ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、作業指示タスクのステータス、エージェントの評価、およびタイプとステータス別の作業配分を確認します。

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



必要な **Now Platform** ロール

- wm_contractor_manager_intロールは、請負会社からの作業指示とエージェントのステータスを追跡するために必要です。
- 作業指示を表示するには、wm_dispatcherロールが必要です。

構成可能ワークスペースで請負業者ダッシュボードにアクセスする

ダッシュボードを開くには、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペース**>**フィールドサービス **>**ワークスペースに移動します。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

請負会社ダッシュボードのユースケースシナリオ

ユーザー	ダッシュボードの使用法
内部マネージャー	選択した請負会社と日付範囲に基づいて、作業指示タスクの進行状況とエージェントのフィードバック結果をレビューします。 グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

自動翻訳

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

データのビジュアル化

請負会社ダッシュボードのデータ表示方法の概要

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
非準拠の予約	単一スコア 	[wm_task]	時間どおりに開始されなかった予約の数。
タスクの却下	単一スコア 	[wm_task_rejection]	契約社員マネージャーによって却下された作業指示タスクの数。
完了タスクをクローズ	単一スコア 	[wm_task]	エージェントによってクローズされた作業指示タスクの数。
エージェント	単一スコア 	[sys_user]	請負会社に関連付けられたエージェントの数。
エージェントの平均評価	単一スコア 	[wm_agent_rating]	社内のすべてのエージェントの平均評価。

自動翻訳

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

請負会社ダッシュボードのデータ表示方法の概要 (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
タスク SLA 違反	半ドーナツグラフ 	[task_SLA]	タスク SLA に違反したデータ作業指示タスク。
作業タイプ別の作業配布	パイ 	[wm_task}	作業のタイプ (インストール、中断/修正など) に基づいて分割された作業指示タスクの割合。
ステータス別の作業配布	パイ 	[wm_task]	[Assigned (アサイン済み)]、[Work in Progress (対応中)] などのリアルタイムステータスに基づいて分割された作業指示タスクの割合。

フィルター

請負会社ダッシュボードのフィルターオプション

名前	タイプ	説明
契約社員	参照	選択した請負会社またはすべてに基づいてレポート結果をフィルタリングします。
日付範囲	日付	過去 30 日間など、選択した日付範囲に基づいてレポート結果をフィルタリングします。

フィールドサービス **Safety** ダッシュボードの使用

Covid19 マップを使用して、エージェント、タスク、および資産のステータスを確認します フィールドサービス管理 (FSM) 。安全性ダッシュボードを使用してエージェントのコンプライアンスレポートを監視します フィールドサービス 。

wm_manager ロールを持つユーザーは、安全性ダッシュボードを使用して フィールドサービス 、タスクの実行中にエージェントが感染症への曝露の可能性に関する安全プロトコルに準拠しているかどうかを監視できます。Covid19 マップには、個々の フィールドサービス マネージャーのエージェント、タスク、および資産がカバーする場所に対する COVID-19 の影響が表示されます。

自動翻訳

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

安全性ダッシュボードで フィールドサービス FSM Covid19マップを表示するには、無料の COVID-19 グローバルヘルスデータセット アプリケーションをインストールしてください。

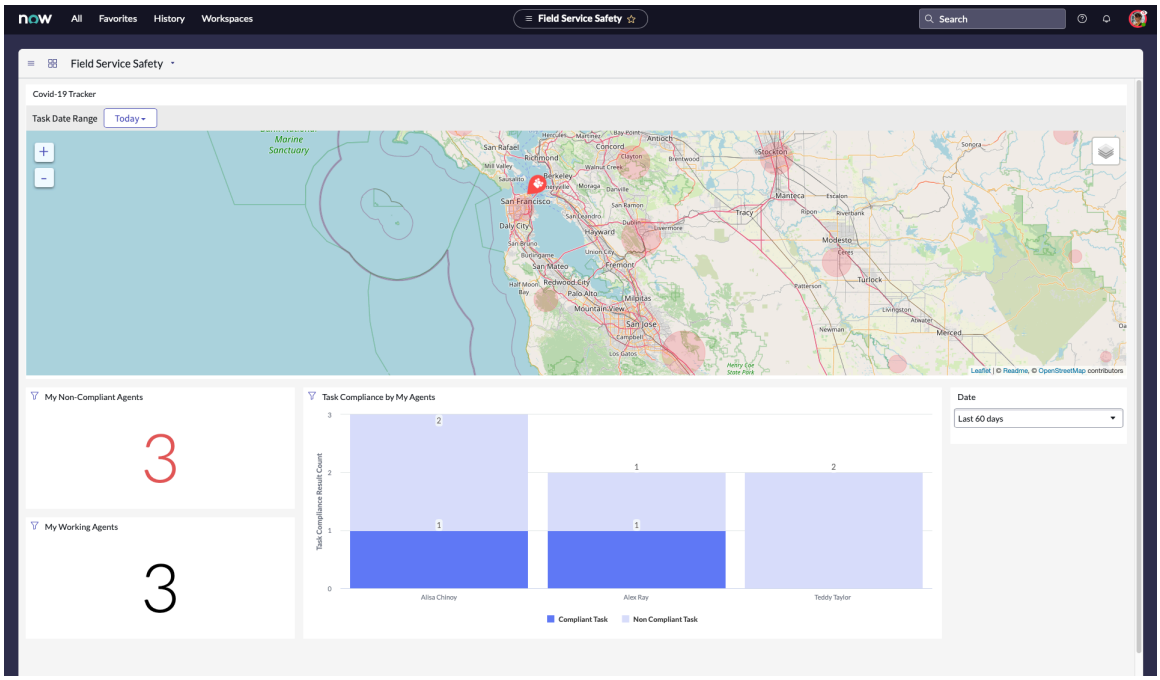
COVID-19 グローバルヘルスデータセット

このCOVID-19 グローバルヘルスデータセットアプリケーションを使用すると、安全性ダッシュボードに フィールドサービス Covid19 マップを表示できますフィールドサービス管理 (FSM)。アプリケーションがインスタンスナビゲーションメニューにアプリケーションとして表示されます。要求に応じて、グローバルな COVID-19 情報が安全性ダッシュボードに表示されます フィールドサービス 。および*COVID-19 Data Feed - sync central instance, Daily Data Collection*スケジュール設定済みジョブが*COVID-19 Data Feed - pre-sync*毎晩実行され、データが更新されます。

フィールドサービス Safety ダッシュボードの使用

移動先 フィールドサービス > 安全ダッシュボード.

フィールドサービス **COVID-19** データを含む安全ダッシュボード



アラートのある場所は、FSM Covid19 マップに一覧表示されます。マップコントロールは次のように使用します。

- 場所とそのアラートを拡大するには、場所アイコン ( ) をクリックします。
- 確認する期間を選択するには、左上の [タスクの日付範囲] を使用します。
- マップに表示される情報をフィルタリングするには、右上のレイヤーアイコン ( ) をクリックし、フィルターを選択します。

各アイコンには、次の表の情報が表示されます。

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

自動翻訳

安全性ダッシュボード **COVID-19** マップのフィルター

アイコン	説明
タスク	ログインしているフィールドサービスマネージャーが担当する場所のタスク。 • タスク番号と簡単な説明を表示するには、タスクマーカーをクリックします。 • タスクの詳細を確認するには、タスク番号をクリックします。
資産	ログインしているフィールドサービスマネージャーが担当する場所に設置された資産または利用可能な資産。 • 資産の名前と会社名を表示するには、資産マーカーをクリックします。 • 資産の詳細を確認するには、資産名をクリックします。
エージェント	ログインしたフィールドサービスマネージャーによって管理されます。 • エージェントの名前と携帯電話番号を表示するには、エージェントマーカーをクリックします。 • エージェントの詳細を確認するには、エージェント名をクリックします。

レポート

マネージャーは、過去 30 日間にエージェントによって実行されたタスクなど、日付に基づいてエージェントのタスクコンプライアンス結果を表示できます。グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

安全ダッシュボードレポート

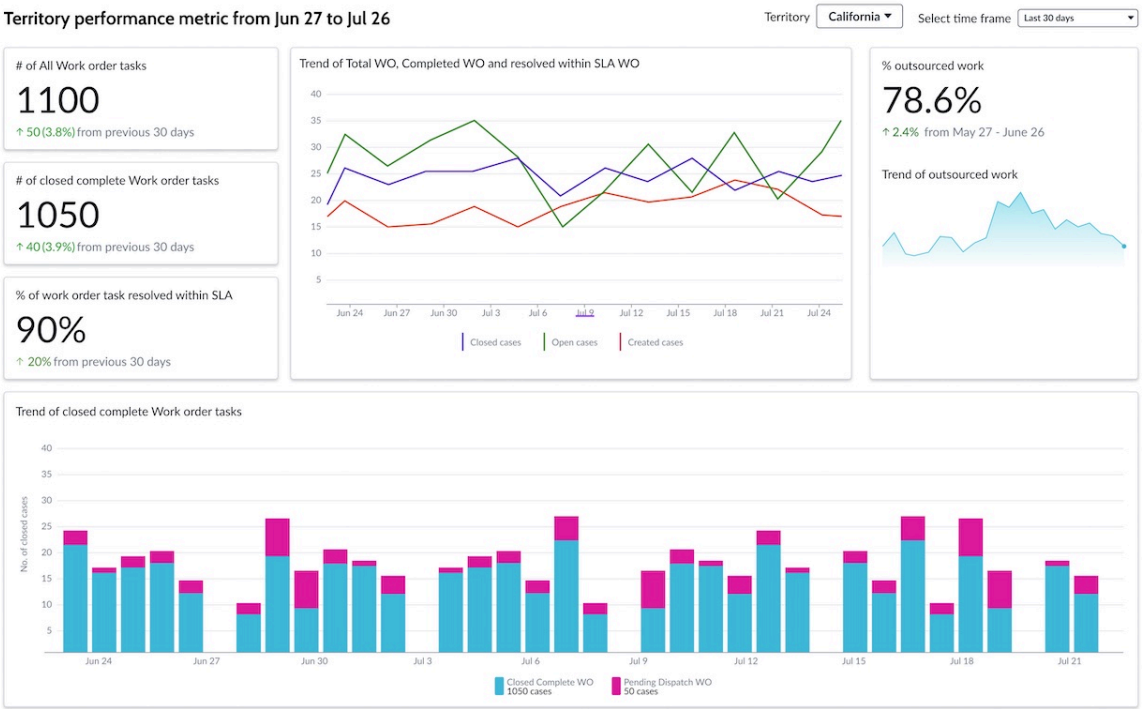
チャート	説明
自分の非準拠エージェント	選択した日付範囲内に安全プロトコルに従わずにタスクを完了したエージェントの数。測定基準をクリックすると、非準拠タスクのリストが表示されます。
自分の作業エージェント	少なくとも 1 つのタスクを処理し、ログインしているフィールドサービスマネージャーに報告するエージェントの数。測定基準をクリックすると、準拠タスクと非準拠タスクのリストが表示されます。
自分のエージェントによるタスクコンプライアンス	選択した日付範囲内の各エージェントによる準拠タスクと非準拠タスクのブレークダウン。セクションをクリックすると、タスクのリストが表示されます。

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

自動翻訳

フィールドサービステリトリ **Performance Analytics** ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、オープン作業指示タスク、作業指示タスクのエージェント使用率、テリトリー全体の平均移動時間などのパフォーマンス分析を表示および分析します。



必要な **Now Platform** ロール

作業指示を管理するには、wm_adminロールが必要です。

フィールドサービステリトリ **Performance Analytics** ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、フィールドサービステリトリ **Performance Analytics >** ダッシュボード **> Platform Analytics** ワークスペース **>** ワークスペース に移動します。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

フィールドサービステリトリパフォーマンス分析ダッシュボードの使用例

ユーザー	ダッシュボードの使用法
FSM テリトリー計画者	新しいテリトリーを作成し、フィールドサービスリソースをより適切に割り当てるためにテリトリーがどのように使用されているかを確認し、表示されたデータに基づいてアクションを実行できます。
FSM テリトリーマネージャー	テリトリーを管理し、新しい子テリトリーを作成し、フィールドサービスリソースのより適切な割り当てのためにテリトリーがどのように使

自動翻訳

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

フィールドサービステリトリパフォーマンス分析ダッシュボードの使用例 (続く)

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	用されているかを確認し、表示されたデータに基づいてアクションを実行できます。

データのビジュアル化

テリトリーパフォーマンス分析の可視化オプション

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
作業指示タスクを開く	単一スコア 	[wm_task]	オープンな作業指示タスクの数。
作業指示タスクの解決にかかる平均時間	単一スコア 	[wm_task]	作業の平均クローズ時間。
作業指示タスクの生産時間の割合	単一スコア 	[wm_task]	過去 60 日間にエージェントがタスクの作業に費やした時間数。
作業指示タスクのエージェント使用率	単一スコア 	[wm_task]	過去 60 日間にタスクの作業にアサインされたエージェントの数。

自動翻訳

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

テリトリーパフォーマンス分析の可視化オプション (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
作業指示タスクの平均移動時間 テリトリーごとに表示される注文タスク	単一スコア 	[wm_task]	テリトリー別に表示される作業指示タスクの平均移動時間。
テリトリーあたりの合計 WOT	単一スコア 	[wm_task]	テリトリーあたりの作業指示タスクの数。

フィルター

テリトリーパフォーマンス分析レポートのフィルターオプション

名前	フィルタタイプ	UI コントロール タイプ	説明
テリトリー	参照	複数選択入力	選択したテリトリーに基づいてレポート結果をフィルターします。
日付	日付	単一の選択日付	選択した日付に基づいてレポートをフィルタリングします。

Field Service Management の参照

参照トピックには、Field Service Management プラグインを有効にすると自動的にインストールされる Field Service Management コンポーネントに関する追加情報が記載されています。

Field Service Management とともにインストールされるコンポーネント

フィールドサービス管理 (FSM) と併せて、複数のタイプのコンポーネントがインストールされます。

アプリケーションのデモデータは フィールドサービス管理 (FSM) 別のプラグインです。Field Service Management デモデータプラグイン (com.snc.work_management.demo) は、サンプル認定者、ディスパッチャー、エージェント、作業指示書、作業指示書タスク、ストックルーム、および資産情報を提供します。

自動翻訳

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

Field Service Management とともにインストールされるテーブル

テーブルが、フィールドサービス管理 (FSM) とともに追加されます。

Field Service Management とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
作業指示 [wm_order]	作業指示レコードを保存します。
作業指示フロー [sf_work_order]	作業指示書ステータスフローレコードを保存します。
作業指示モデル [cmdb_workorder_product_model]	Product Catalog 作業指示モデルレコードを保存します。このテーブルはプラグインによって フィールドサービス管理 (FSM) 変更されました。このテーブルは名前が変更され、Service Order Management の一部になります。
作業指示タスク [wm_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 つの場所と 1 回)。
作業タスクフロー [sf_work_task]	作業タスクステータスフローレコードを保存します。
作業タスクモデル [cmdb_servicetask_product_model]	Product Catalog 作業タスクモデルレコードを保存します。このテーブルはプラグインによって フィールドサービス管理 (FSM) 変更されました。このテーブルは名前が変更され、Service Order Management の一部になります。
WM マップフィルター構成 [wm_map_filters_config]	モバイル UI のエージェントマップのフィルター構成を保存します。
アンケート [wm_questionnaire]	作業指示および作業指示タスク用に作成されたアンケートを保存します。
作業タイプ wm_work_type	作業指示タスクを完了するためにエージェントが実行した作業のタイプを格納します。
作業指示タスクの潜在的なアサイン先グループ wm_work_order_task_potential_assignment	作業指示タスクに対してサービスを提供できるアサイン先グループが複数ある場合は、潜在的なアサイン先グループを計算して保存します。 **注:** システムプロパティ [作業指示タスクの潜在的なアサイン先グループで **wm_work_order_task_potential_assignment_groups** テーブルを更新します **(Update the table with potential assignment groups for the work order task**)] が [はい **(Yes)**] に設定されている場合にのみ適用されます。

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

Field Service Management とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
スケジュール履歴 wm_task_scheduling_history	各作業指示タスクがどのようにアサインされたかを示すスケジューリング方法の履歴を日時とともに保存します。
資産 alm.asset	コストおよびストックルームの詳細とともに在庫を格納します。

フィールドサービス管理 **(FSM)**でインストールされるプロパティ

フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションに付属するシステムプロパティ。

フィールドサービス管理 **(FSM)**でインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.wm_order_activity.fields	作業指示のアクティビティリストでどるかを決定します。このプロパティのカスタマイズで選択した内容が、自動 • タイプ：文字列 • デフォルト値：opened_by、work • 場所：システムプロパティ [sys_pr
glide.ui.wm_task_activity.fields	作業指示タスクのアクティビティリス追跡するかを決定します。このプロパティのカスタマイズで選択した内容がす。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：work_notes、assig • 場所：システムプロパティ [sys_pr
work.management.agent.geo.history.update.duration	現在の時刻を基準としてエージェント計算する際に考慮する、最新システム定します。前回の位置情報管理履歴のティに設定された期間よりも長い場合管理履歴の代わりにエージェントのタ所を使用して、エージェントの現在の • タイプ：整数 • デフォルト値：240 • 場所：システムのプロパティリスト
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	true に設定すると、動的スケジューリる場合でも、ディスパッチャーはエールブッキングできます。

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

フィールドサービス管理 **(FSM)**でインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリスト テーブル
work.management.allow.auto.metric_cleanup	テーブル内の不要な量のデータを避け ンスタンステーブルから作業指示タス (日数)。 • タイプ：整数 • デフォルト値：365 • 場所：システムのプロパティリスト テーブル
work.management.default.end.time	スケジュールが設定されていない場合 ジェントのデフォルト終了時間 (24 時 • タイプ：文字列 • デフォルト値：17:00 • 場所： フィールドサービス > 管理
sn_fsm.set_schedule_lock_by_state	作業指示タスクをロックするステータ ンも防止します。たとえば、ステータ ときに作業指示タスクを自動的にロッ 動的スケジューリングやインテリジェ の自動スケジューリングメカニズムで できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所： フィールドサービス > 管理
sn_fsm.update_potential_assignment_groups	作業指示タスクに対してサービス可能 が複数ある場合は、場所とアサイン先 潜在的なアサイン先グループを計算し す。*wm_work_order_task_potent* テーブルを作業指示タスクの潜在的な 更新します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：いいえ • 場所： フィールドサービス > 管理
work.management.default.start.time	スケジュールが設定されていない場合 ジェントのデフォルト開始時間。スケ が存在しない、または前日から継続し

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

フィールドサービス管理 **(FSM)**でインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	より、現在の日以外の日の開始時間が ロパティでは、24 時間制を使用しま • タイプ：文字列 • デフォルト値：08:00 • 場所： フィールドサービス > 管理
work.management.allow.auto.timecard	タスクが次の場合は、作業指示タスク 的に作成します。タスクが再開される にかかった時間がタイムカードに記録 期間] フィールドは、タスクの累積作 ます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > 管理
work.management.allow.travel.task.timecard	エージェントが作業指示タスクの実行 できます。タイムカードは、エージェ クリックすると生成されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリスト テーブル
work.management.limit.location	デフォルトでは、利用可能なディスパ は、作業指示書タスクの場所との近接 ングされます。このプロパティを fals 対象となるすべてのディスパッチグル に表示されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所： フィールドサービス > 管理 ルドサービスのディスパッチプロパ
work.management.max.agents.processed	自動ディスパッチによって 1 回で処理 ト数を設定します。エージェント数の ジェントで、そのレベルで値が設定さ 指定した場合、システムは、構成され エージェントが含まれているディスパ タスクを自動ディスパッチすることは

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)**でインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値： 100 • 場所： フィールドサービス > 管理
work.management.work.spacing	タスクの最後から次の移動開始までの 値の例は 10 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： フィールドサービス > 管理
com.snc.wm.wo.task_window_days	タスクのデフォルトウィンドウ日数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 14 • 場所： フィールドサービス > 管理
work.management.use.mandatory.skills	必須スキル機能を有効にし、タスクス テーブルが作業指示書および作業指示 ることを示します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリスト
work.management.rejected.technician.duration	作業指示タスクを却下したエージェン スクが動的にスケジュールされるまで • タイプ：整数 • デフォルト値：24 • 場所：システムのプロパティリスト
skills_management.migration	管理者が [スキルをタスクスキル *M2M* 実行する場合に、タスクスキル [task に移行するタスクテーブルをリスト表 • タイプ：選択リスト • デフォルト値： wm_task、customerservice_case • 場所：システムプロパティ [sys_pr
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	[スキル] フィールドが既にタスクスキ テーブルに移行されているテーブルの す。テーブル名がこのプロパティにリ

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

フィールドサービス管理 **(FSM)**でインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	データは移行されており、再度移行さ ん。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし • 場所：システムプロパティ [sys_pr
work.management.assignment.ignoreTravelTimeCalculation	true に設定すると、フィールドサービ 計算チェックが無視されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリスト
sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day	外部ユーザーに 1 日ごとに許可される 設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10 • 場所： フィールドサービス > 管理
sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment	クルーサイズが最低限必要なエージェ いない場合でも、ディスパッチャーは でアサインできます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリスト
work.management.optimization.conflict_handling	エージェントのタスクルートを最適化 ントの作業時間外にスケジュールされ 管理します。オーバーフロータスクが のある競合を回避するために、次のい 動作を選択します。 • stop_action：ルートの最適化アク ルートステータスをエージェントに • unassign_task：エージェントの作 ルされたタスクのアサインを解除し • Extend_tasks：タスクに基づいて は、エージェントスケジュールの終 インタスクを調整します。

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

フィールドサービス管理 **(FSM)**でインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：stop_action • 場所：システムのプロパティリスト テーブル
sn_fsm_crew.default.duration.in.days.of.crew.member	エージェントがクルーの一員であるデ します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 1 • 場所：システムのプロパティリスト テーブル
sn_task_grouping.log.verbosity	動的バンドルの詳細をログに記録しま タスクの数、バンドルタスク番号、サ シー、ルール、およびバンドルの作成 どの情報を登録します。 • タイプ：choice_list • デフォルト値：OFF • 場所：システムプロパティリスト [ル

自動翻訳

予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)**により予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ

プロパティ	説明
work.management.autodispatch.geolocation	動的スケジューリングとタスクの自動アサイン の予定移動時間を計算するために使用する位置 情報管理が必要です。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパ ティ > のディスパッチプロパティ フィールド サービス管理 (FSM)

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

フィールドサービス管理 **(FSM)**により予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: 動的スケジューリングで Google Maps API を使用するには、[動的スケジューリング構成] フォームの [移動時間とトラフィックデータに **Google** を使用 **(Use Google for travel time and traffic data)]** チェックボックスもオンにする必要があります。
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	動的スケジューリングを使用してエージェントにタスクがアサインされている場合、Google Maps API または直線距離の見積もりを使用して、エージェントのタスクの場所までの予定移動時間と距離を算出します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：直線距離での見積もりを使用 • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
work.management.travel.calculation.auto_assignment	エージェントに自動アサインを使用してタスクがアサインされたときに、Google Maps API または直線距離の見積もりを使用して、エージェントがタスクの場所まで移動する推定移動時間と距離を計算します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：Google Maps API を使用 • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
work.management.travel.calculation.manual_assignment	タスクがエージェントに手動でアサインされている場合、Google Maps API、Beans.AI、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間とタスクの場所までの距離を計算します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：直線距離での見積もりを使用 • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
work.management.travel.calculation.route_optimization	エージェントルートが最適化されている場合、Google Maps API、Beans.AI、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間とタスクの場所までの距離を計算します。

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)**により予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：Google Maps API を使用 • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization	作業指示のバンドル内のサブタスクを最適化するために、[ルートの最適化] を有効にします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 居住地： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
work.management.travel.calculation.expected_arrival	Google Maps API または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの移動開始時に、タスクの場所とエージェントの場所の間のエージェントの推定移動時間と距離を計算します。エージェントが移動予定時刻の前または後に出発すると、タスクの [移動開始予定]、[開始予定]、[終了予定]、および [予定移動期間] の値が更新されます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：Google Maps API を使用 • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ **注:** デフォルト値として [Google API リアルタイムトラフィックを使用 (Use Google API real time traffic)] を選択し、リアルタイムトラフィックデータを使用してエージェントの到着予定時刻を計算します。

部品調達プロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)** の部品調達プロパティ

プロパティ	説明
部品検索条件	部品を検索する基準を設定します。要求された数量の部品を含む倉庫が、選択した検索条件に従って表示されます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：制限なし

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** の部品調達プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	○ [制限なし]：すべての倉庫のストックルームとピアの個人のストックルームを検索します。 ○ アサイン先グループのみ：ログインしたフィールドサービスエージェントのアサイン先グループに属するピアエージェントのすべてのストックルームを検索します。 ○ 優先倉庫のみ：ログインしたエージェントのプロファイルに記載されている半径に関係なく、すべてのアサイン先グループのすべての優先倉庫を検索します。 • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
部品要求承認を使用	フィールドサービスエージェントがピアエージェントから部品を要求するときに、モバイル通知を送受信できるようにします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：はい • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
部品要件調達のための部品要求の作成	部品が部品要件に追加されたときに部品要求を作成します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：はい • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ

位置情報管理のプロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)** の位置情報管理のプロパティ

プロパティ	説明
work.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を紫のマーカーで結合します。このプロパティが true の場合、エージェントマーカーとタスクマーカーが近接して紫色のクラスターに結合され、両方のマーカータイプの数が表示されます。紫色のマーカーのポップアップ情報ウィンドウには、すべてのエージェントとタスクのアイテムが表示されます。このプロパティが false の場合、エージェントとタスクはそれ自体のクラ

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** の位置情報管理のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	スターにのみ収集され、単一の紫色のクラスターには収集されません。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
work.management.evening.rush.hours	夕方のラッシュアワーの時間帯 (形式：14:30-16:00)。このプロパティでは、24 時間制を使用します。すべての時間は、スペースなしでダッシュで区切られた範囲として表されます。この形式を使用しない時間は無視されます。このプロパティは、*work.management.morning.rush.hours* および *work.management.rush.travel.buffer* プロパティと共に使用する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト：0 • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
work.management.morning.rush.hours	朝のラッシュアワーの時間帯 (形式：06:30-08:00)。このプロパティでは、24 時間制を使用します。すべての時間は、スペースなしでダッシュで区切られた範囲として表されます。この形式を使用しない時間は無視されます。このプロパティは、*work.management.evening.rush.hours* および *work.management.rush.travel.buffer* プロパティと共に使用する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト：0 • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
work.management.rush.travel.buffer	すべてのラッシュアワーの移動時間に追加する割合。システムでは、エージェントのタスクルートの最適化時にこの割合を使用してスケジュールを計算します。朝と夕方の両方のラッシュアワー時間が定義されている場合は、このプロパティを使用します。有効な時間バッファーの割合の例は 15 です。

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** の位置情報管理のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
work.management.travel.buffer	すべての移動時間に追加する割合。有効な割合値の例は 15 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
work.management.allow.toll.roads	エージェントのタスクを自動ルーティングまたは最適化する際に有料道路の使用が許可されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ

自動翻訳

動的スケジューリングのプロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)** の動的スケジューリングのプロパティ

プロパティ	説明
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	動的スケジューリングが有効になってい合でも、ディスパッチャーがエージェン手動で二重予約できるようにします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > 動的スジューリングの管理 > プロパティ
com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	このプロパティを true に設定すると、ケジューリングを使用してエージェンサインされたタスクでは、予定移動時算されなくなります。

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** の動的スケジューリングのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	動的スケジューリングを使用してエー ントにタスクがアサインされている場 合、Google Maps API または直線距離 積もりを使用して、エージェントのタ 場所までの予定移動時間と距離を算出 す。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：直線距離での見積も 用 • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	エージェントの各作業ブロックに より正確な最適化評価を提供する ために使用されます。プロパティに は、work.management.morning.rush および work.management.rush.travel.buffe まれます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト：include_all_travel • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	動的スケジューリングを使用してエー トにタスクがアサインされたときに、 Maps API または直線距離の見積もり して、タスクの場所までの推定距離を ます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：直線距離での見積も 用 • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	動的スケジューリングを使用してタス ケジュールするときに、推奨される適

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** の動的スケジューリングのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	エージェントをディスパッチャーに表示 には、このプロパティを有効にします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	動的スケジューリングの前に動的バン 実行されることを確認します。ディスパ 保留ステータスのタスクは、動的スケ リングを実行する前にバンドルされま • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	タスクの最初の作業スケジュールに対 約する最小作業期間 (分) を設定します • タイプ：整数 • デフォルト値：60 • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
work.management.enable.optimizing.travel	動的スケジューリングを有効にして、最 のエージェントに対応可能性に関係なく 指示タスクを再アサインします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
work.management.travel.time.threshold.minutes	最寄りのエージェントが移動距離内にい 合に、作業指示タスクをアサインする移 間 (分) を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ

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

データベースビュー

フィールドサービスモバイルプラグイン (com.sn_fsm_mobile) は、モバイルライブロケーションデータベースビューを追加します。フィールドサービスモバイルプラグインは、フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management) プラグインを有効にすると有効になります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるデータベースビュー

データベースビュー	説明
モバイルライブロケーション [sn_fsm_mobile_live_location_view]	フィールドサービス エージェントのモバイルライブロケーション。

Field Service Management とともにインストールされるロール

ロールは、 フィールドサービス管理 (FSM)とともに追加されます。

Field Service Management のロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Field Service Management 管理者 [wm_admin]	フィールドサービス管理 (FSM) に関連するデータを管理します。フィールドサービス管理 (FSM) 管理者は、次のこともできます。 • Field Service Management アプリケーションのすべての情報を制御および上書きします。 • 作業指示書とタスクを削除します。 • タスクのクローン機能を使用してタスクを作成します。 • 作業指示モデルと作業タスクモデルを作成、編集、削除します。 • 雑費を作成、編集、削除します。	• wm_approver_user • fsm_skill_admin • dynamic_scheduling_admin • wm_agent • skill_model_admin • skill_admin • territory_admin • sn_apptmnt_booking .appointment_booking_admin • plan_maint_admin • wm_dispatcher • questionnaire_admin • catalog_admin • wm_qualifier • knowledge_manager • template_admin

自動翻訳

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

Field Service Management のロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 経費ラインを表示します。 • 非サブスクリプションベースの契約の特定のフィールドを表示します。 • アンケートを作成します。 • 予約します。	
Field Service Management エージェント [wm_agent]	実際のタスク時間を管理し、現場で作業を実行します。エージェントは、次のこともできます。 • 割り当てられたタスクを承認または却下する。 • 部品要件を追加します。 • 部品を調達します。 • タスクのクローン機能を使用してタスクを作成します。 • 作業指示および作業指示タスクに作業メモを追加します。 • アンケートを送信します。 • 雑費を作成、編集、削除します。 • 経費ラインを表示します。 • 非サブスクリプションベー	• wm_basic • skill_user • inventory_user • territory_user • document_management_user • agent_schedule_user • questionnaire_user • sn_apptmnt_booking .appointment_booking_manager • timecard_user • fsm_skill_user

自動翻訳

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

Field Service Management のロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	スの契約の特定のフィールドを表示します。 • 予約します。 エージェントは、スケジュールまたはタスクウィンドウ時間を更新したり、ウィンドウコントロールを切り替えたりすることはできません。	
フィールドサービス管理 (FSM) 承認者ユーザー [wm_approver_user]	認定またはアサインされる前に作業指示書を承認する責任があります。	• approver_user • cmdb_read
フィールドサービス管理 (FSM) ベーシック [wm_basic]	作業指示書を作成し、作成した作業指示書をフォローアップします。すべてのフィールドサービスロールで共有される共通データアクセス。	• task_activity_writer • skill_user • inventory_user • territory_user • wm_read • service_fullfiller • document_management_user • fsm_skill_user
Field Service Management ディスパッチャー [wm_dispatcher]	タスクをスケジュールし、部品を追加し、作業エージェントにタスクをアサインします。ディスパッチャーは、次のこともできます。 • タスクを作成します。 • 部品要件を追加します。	• wm_basic • inventory_user • territory_user • dynamic_scheduling_user • document_management_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • skill_model_user • sn_apptmnt_booking .appointment_booking_manager • timecard_user

自動翻訳

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

Field Service Management のロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 部品を調達します。 • すべての作業指示タスクフィールドを編集し、タスクを ドラフトから アサイン済み ステータスまで管理します。 • 作業が開始されるまで **[Assigned to**] フィールドを編集します。 • タスクのクローン機能を使用してタスクを作成します。 • 必要に応じて、実際の移動時間と作業の開始時刻と終了時刻を設定します。 • 任意のフィールドサービスレコードに作業メモを追加します。 • 雑費を作成、編集、削除します。 • 経費ラインを表示します。 • 非サブスクリプションベースの契約の特定のフィールドを表示します。	
Field Service Management イニシエーター	作業指示を作成し、認定グループをアサイン	wm_basic

自動翻訳

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

Field Service Management のロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
[wm_initiator]	します。イニシエーターは、次のこともできます。 • 作成した [ドラフト] ステータスの作業指示を編集します。 • 任意のフィールドサービスレコードに作業メモを追加します。 • 作業指示タスクと部品要件を表示します。	
Field Service Management イニシエーター認定者 [wm_initiator_qualifier]	イニシエータ認定者は次のことができます。 • 作業指示書を作成する。 • タスクを作成します。 • 部品要件を追加します。 • 部品を調達します。 • エージェントにスキルをアサインします。 • 雑費を表示します。	• wm_initiator • wm_qualifier
フィールドサービス管理 (FSM) イニシエーター 認定者 ディスパッチャー [wm_initiator_qualifier_dispatcher]	Initiator-qualifier-dispatchers は、次のことができます。 • 作業指示書を作成する。 • タスクを作成します。	• wm_initiator • wm_dispatcher • wm_qualifier

自動翻訳

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

Field Service Management のロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 部品要件を追加します。 • 部品を調達します。 • エージェントにスキルをアサインします。 • エージェントに作業をアサインする。 • エージェントのタスクを管理します。 • 雑費を表示します。	
フィールドサービス管理 (FSM) マネージャー [wm_manager]	フィールドサービスマネージャーは次のことができます。 • エージェントスキルの管理 • タイムカードを管理 • 作業スケジュールの表示および管理 • 個人イベントの表示と管理	• fsm_skill_admin • wm_agent • timecard_manager • agent_schedule_manager
フィールドサービス管理 (FSM) 認定者 [wm_qualifier]	作業指示書を認定し、作業指示書タスクを作成します。認定者は次のこともできます。 • **[Qualified** (認定済み)] ステータスの作業指示を編集します。 • **[Awaiting Qualification** (認定待ち)] ステータスの	• wm_basic • inventory_user • territory_user • document_management_user • skill_model_user

自動翻訳

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

Field Service Management のロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	作業指示を編集します。 • [ドラフト] ステータスのタスクを編集して、関連する CI や必要な部品に関する情報など、技術的な詳細を提供します。 • タスクのクローン機能を使用してタスクを作成します。 • 認定グループを変更します。 • ディスパッチグループを設定します。 • 部品要件を追加します。 • 部品の調達 • 任意のフィールドサービスレコードに作業メモを追加します。 • 雑費を表示します。	
Field Service Management 読み取り [wm_read]	作業指示および作業指示タスクを読み込むことができます。	• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user • cmdb_read
フィールドサービスデスクエージェント [sn_fsm_servicedesk_agent]	ユーザーが作業指示書を作成し、テンプレートを適用し、作業指示書を進められるようにします。	• wm_read • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
Field Service Management タスクイニシエーター	作業指示書と作業指示書タスクの両方がドラフ	wm_initiator

自動翻訳

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

Field Service Management のロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
[wm_task_initiator]	トステータスの場合に、作業指示書タスクと部品要件を作成、削除、および変更します。	

とのロール統合 カスタマーサービス管理 (CSM)

プラグイン (com.snc.work_management) とともに Customer Service Management プラグイン (com.sn_customerservice) フィールドサービス管理 (FSM) を有効にし、エージェントにフィールドサービス特定のカスタマーサービスロールを追加すると、エージェントはケースを表示または作成でき、追加のカスタマーサービスデータを表示することもできます。カスタマーサービスエージェントロールの詳細については、「Customer Service Management 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。

カスタマーサービスエージェントのロールデータ連携

このロールの追加	エージェントを許可
sn_customerservice.case_viewer	• ケースへの読み取りアクセス権を持つこと。 • カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] がアクセスできるケースのすべてのフィールドを表示する。
sn_customerservice.customer_data_viewer	次のような顧客データエンティティへの読み取り専用アクセス権を持つには: • インストールベースアイテム • 契約 • 資格付与 • アカウント、連絡先、アカウントチームメンバー • 資産 • コンシューマー • 販売済み製品
sn_customerservice.proxy_contact	コンタクトプロデューサーを使用してケースを作成します。

Field Service Management 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、フィールドサービス管理 (FSM) とともに追加されます。

のスクリプトインクルード フィールドサービス管理 **(FSM)**

スクリプトインクルード	説明
WMTimelineGroupSchedulePage	フィールドサービスリソースチャートのスケジュールページスクリプトインクルード。

自動翻訳

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

のスクリプトインクルード フィールドサービス管理 **(FSM)** (続く)

スクリプトインクルード	説明
`WorkManagementInitiation`	新しく作成された作業指示にリンクし、関連情報を転送します。
`FSMQuestionnaireHelper`	アンケートを作成し、作業指示書および作業指示タスクに関連付けます。

位置情報管理スクリプトの内容

フィールドサービス管理 (FSM) は、次の位置情報管理スクリプトインクルードを追加します。

位置情報管理の フィールドサービス管理 **(FSM)** スクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
`WMGeolocationAJAX`	Mobile Dispatch マップから フィールドサービス管理 (FSM) タスクを自動的にルーティングします。
`WMGeolocationUtils`	位置情報管理マップの フィールドサービス管理 (FSM) ユーティリティを提供します。
作業タスクルーティング	作業指示タスクのルーティング機能。

インストールされているクライアントスクリプト フィールドサービス管理 **(FSM)**

クライアントスクリプトは、フィールドサービス管理 (FSM) とともに追加されます。

インストールされているクライアントスクリプト フィールドサービス管理 **(FSM)**

クライアントスクリプト	テーブル	説明
期間終了を計算	作業指示タスク [wm_task]	最新の SLA 違反日に基づいて期間終了日を自動的に入力します。 デフォルト値:非アクティブ
[簡単な説明] の入力 (Populate Short Description)	Expense Line [fm_expense_line]	作業指示書から経費明細が手動で作成された場合、経費明細の簡単な説明に作業指示書の簡単な説明が自動的に入力されます。Cost Management を有効にする必要があります。
終了日フィールドを非表示	作業指示 [wm_order]	要求駆動型プロセスが使用されている場合はestimated_endを非表示にし、タスク駆動型が使用されている場合はexpected_endを非表示にします。
ロードとモデル チェンジの UI を更新する	資産使用率 [sm_asset_usage]	
タスクマップセクションの表示/非表示	作業指示タスク [wm_task]	マップのこのセクションには、タスクの場所が表示され、近くにいるエージェントも表示されます。このセクションは、

自動翻訳

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

インストールされているクライアントスクリプト フィールドサービス管理 **(FSM)** (続く)

クライアントスクリプト	テーブル	説明
		タスクが [ディスパッチ待ち] ステータスの場合にのみ表示する必要があります。
部品要件のアクティブ化	作業指示 [wm_order]	フィールドサービス構成で部品要件が有効になっていない場合、作業指示書フォームで 部品要件を非表示にします。
資産に基いた [モデル] と [数量] を更新する	資産使用率 [sm_asset_usage]	

Field Service Management とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールが、フィールドサービス管理 (FSM) とともに追加されています。

Field Service Management 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	テーブル	説明
承認	作業指示タスク [wm_task]	フィールドサービス構成で [承認/却下] オプションが選択されている場合、タスクを [アサイン済み] ステータスから [承認済み] に自動的に移動します。
アサイン済み	作業指示タスク [wm_task]	[担当者] フィールドに値が入力されている場合、[ドラフト] ステータスのタスクを [アサイン済み] ステータスに設定します。このビジネスルールは、「アサイン済み (ドラフトからアサイン済み)」ステータスフローに関連付けられています。
アサイン済み (ステータスフロービジネスルール)	作業指示 [wm_order]	[アサイン先グループ] または [アサイン先] が入力されている場合、注文のステータスは自動的に [アサイン済み] になります。ServiceNowは、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。
配信タスクと受領タスクの自動クローズ	作業指示タスク [wm_task]	エージェントストックルーム内で部品が受領および配送されるたびに、転送オーダーラインタスクのステータスが自動的に [完了してクローズ] に移行します。
作業タスクをキャンセル	作業指示タスク [wm_task]	タスクがキャンセルされたときに、ステータスフローを介して作業指示タスクの転送オーダーをキャンセルします。
最初の作業指示タスクを作成	作業指示 [wm_order]	新しく認定された作業指示書の最初のタスクを作成します。
フィールドサービス自動化グループタイプ	グループ	ディスパッチグループ範囲情報のデータ整合性を確保します。

自動翻訳

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

Field Service Management とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
	[sys_user_group]	
フィールドサービス自動化認定	システムのプロパティ [sys_properties]	システムプロパティが **[No** (いいえ)] に設定されている場合は常に*work.management.qualification*、認定ステージをオフにします。このビジネスルールは、プロパティが **[Yes]** に設定されている場合に認定ステージをオンにします。
スキルの入力 - 子タスクの更新	作業指示 [wm_order]	CI が変更されると、オーダーのタスクに必要なスキルを更新し、それらのスキルを含めます。
テンプレートから作業指示を入力	作業指示 [wm_order]	テンプレートとして選択された作業指示モデルから新しい作業指示を入力します。
SLA に基づいて期間終了を入力	タスク SLA [task_sla]	親作業指示書から最新のタスク SLA 違反日を入力します。デフォルト値:非アクティブ
SLA に基づいて期間終了を入力	作業指示タスク [wm_task]	親作業指示書から最新のタスク SLA 違反日を入力します。デフォルト値:非アクティブ
認定準備完了 (クォータオフ承認)	作業指示 [wm_order]	**[Template** (テンプレート)] フィールドに値が入力されると、作業指示が **[Draft** (ドラフト)] ステータスから [**Ready for Qualification** (認定準備完了)] に自動的に移行します。
再アサイン	作業指示タスク [wm_task]	タスクに [輸送中] ステータスの部品要件がある場合、タスクの再アサインを防止します。
RFD (承認資格、両方オフ)	作業指示 [wm_order]	[**Assigned to** (アサイン先)] または **[Template** (テンプレート)] フィールドに値が入力されると、作業指示のステータスが [**Draft** (ドラフト)] から [Ready (準備完了)] に自動的に移行します。
変更をロールアップ	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスクの変更に基づいて作業指示書ステータスを更新します。
作業を開始	作業指示 [wm_order]	作業指示を [準備完了] ステータスから [対応中] に自動的に移行します。
作業を開始 (ステータスフロービジネスルール)	作業指示タスク [wm_task]	[実際の作業開始日] フィールドに値が入力されている場合、タスクを [作業中] ステータスに自動的に移動します。

自動翻訳

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

Field Service Management とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
ステータス変更 - 後 - 廃止	作業指示タスク [wm_task]	フィールドサービスライフサイクルが順守されていることを確認します。 ServiceNow は、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。このビジネスルールは廃止され、アップグレードされたインスタンスに対して非アクティブとマークされます。このビジネスルールは、新しいインスタンスにはインストールされません。
ステータス変更 - 前	作業指示タスク [wm_task]	フィールドサービスライフサイクルが順守されていることを確認します。 ServiceNow は、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。このビジネスルールは廃止され、アップグレードされたインスタンスに対して非アクティブとマークされます。このビジネスルールは、新しいインスタンスにはインストールされません。
配送時間を WOT と同期	転送オーダー [alm_transfer_order]	配送時間を作業指示と同期します。デフォルト値:非アクティブ
移行 - キャンセル	作業指示 [wm_order]	フィールドサービスライフサイクルが順守されていることを確認します。 ServiceNow は、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。
移行 - PendingDispatchToAssign	作業指示タスク [wm_task]	フィールドサービスライフサイクルが順守されていることを確認します。
移行 - StateChange - 廃止	作業指示 [wm_order]	フィールドサービスライフサイクルが順守されていることを確認します。 ServiceNow は、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。このビジネスルールは廃止され、アップグレードされたインスタンスに対して非アクティブとマークされます。このビジネスルールは、新しいインスタンスにはインストールされません。
アンケートステータスを更新してビジネスルールを完了する	作業指示タスク [wm_task]	
アクティブなアンケートの確認	作業指示 [wm_order]	
アクティブなアンケートの確認	作業指示タスク [wm_task]	
作業指示タスクのクエリルール	作業指示タスク [wm_task]	アクティブに設定すると、基になるテーブルのクエリルールを使用して、ログインしてい

自動翻訳

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

Field Service Management とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		るユーザーのテリトリーに基づいてレコードがフィルタリングされます。
作業指示クエリールール	作業指示 [wm_order]	アクティブに設定すると、基になるテーブルのクエリルールを使用して、ログインしているユーザーのテリトリーに基づいてレコードがフィルタリングされます。

フィールドサービス管理 (FSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの追加プライグインとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

予約のコンポーネント

予約機能のロール、プロパティ、およびテーブル。

Field Service Management プラグインを有効にすると、予約プラグイン (com.snc.appointment_booking) が自動的に有効になります。デモデータプラグインの Appointment Booking Demo Data (com.snc.appointment_booking_demo) も利用できます。

予約は、予約メニューをアプリケーションナビゲーターと次のモジュールに追加します。

- 予約の設定：このモジュールを使用して、アプリケーションの予約設定を作成し、次にそのアプリケーション内で各サービスの設定を作成します。
- 予約：このモジュールを使用して、サービス用に予約されている予定のリストを表示します。この一覧には、予約に関連付けられている作業依頼書が含まれます。

ロール

予約は、次のロールを追加します。

予約のロール

ロール	説明
予約管理者 [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin]	アプリケーション内のサービスの予約設定を作成します。
予約マネージャー [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager]	予約レコードを作成および更新します。
予約ユーザー [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user]	Customer Service Portal または Consumer Service Portal からサービスの予約を行います。このユーザーは、予約を再スケジュールまたはキャンセルしたり、予約の詳細を表示したりすることもできます。

自動翻訳

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

プロパティ

予約では、次のプロパティが追加されます。

予約とともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_apptmnt_booking.max_新規_予約_日次	ユーザーが 1 日に作成できる予約の最大数。上限は 1 日あたり 100 件です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：100 • 場所:[システムプロパティ] リスト
sn_apptmnt_booking.max_appointments_returned	[予約の選択] ウィンドウに表示される予約可能な期間の最大数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：100 • 場所:[システムプロパティ] リスト
sn_apptmnt_booking.return_unavailable_slots	このプロパティを無効にすると、予約ウィンドウに予約可能なスロットのみを表示できます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所:[システムプロパティ] リスト

自動翻訳

テーブル

予約では、次のテーブルが追加されます。

予約とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
予約サービスの設定 [sn_apptmnt_booking_service_config]	予約のサービス設定レコードを保存します。
予約の設定 [sn_apptmnt_booking_config]	予約のアプリケーション設定レコードを保存します。
予約 [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]	予約、スケジュール変更、キャンセルされた予約を含む、すべての予約のレコードを保存します。

コンポーネントの フィールドサービス 時間記録

の フィールドサービス時間記録のプラグインとロール。

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

プラグイン

Time Recording for フィールドサービス (com.snc.wm_time_recording) プラグインをアクティブ化すると、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

プラグイン

プラグイン	説明
Time Card Management [com.snc.time_card]	タスクアサイニーなどのタイムカードユーザーが、アサインされたタスクの時間を報告および追跡できるようにします。
コスト管理 [com.snc.cost_management]	構成アイテムのコストを追跡できます。コストは事業部門に割り当て、レポートで使用できます。

ロール

の時間記録は、 フィールドサービス 次のロールを追加します。

ロール

ロール	説明
タイムカードユーザー timecard_user	作業時間レコード、タイムカード、およびタイムシートを作成します。wm_agentロールを持つユーザーは、timecard_userロールを継承します。 注: このロールは、エージェントによって作成されたタイムシート、タイムカード、および作業時間レコードへのアクセスを制限します。
タイムカード管理者 timecard_admin	タイムカードとタイムシートを表示、承認、および却下します。wm_manager ロールを持つユーザーは、timecard_admin ロールを継承します。 注: このロールは、マネージャーにアサインされたグループのエージェントによって作成されたタイムシート、タイムカード、および作業時間レコードへのアクセスを制限します。

フィールドサービス - 署名パッドコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、スクリプトインクルードなど) が署名パッドとともに フィールドサービス インストールされます。

自動翻訳

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

テーブル

フィールドサービス - 署名パッドは、次のテーブルを追加します。

署名パッドとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
署名画像 [signature_image]	作業指示書に対する顧客の署名の画像を保存します。

スクリプトインクルード

フィールドサービス - 署名パッドは、次のスクリプトインクルードを追加します。

署名パッド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	説明
GeneralWOForm	作業指示フォームの PDF を作成します。

Emergency Exposure Management コンポーネント

ロール、テーブル、ビジネスルールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがアプリケーションとともに Emergency Exposure Management インストールされます。

安全性ダッシュボードで フィールドサービス Covid19 マップを表示するにはフィールドサービス管理 (FSM)、無料のCOVID-19 グローバルヘルスデータセットアプリケーションをインストールしてください。

ロール

Emergency Exposure Management は、次のロールを追加します。

Emergency Exposure Management でのロール

ロール	説明
診断管理者 [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	同じ顧客の場所を訪問したエージェントが訪問した顧客の場所に基づいて、影響を受けた可能性のあるユーザーを追跡します。
フィールドサービスマネージャー [wm_manager]	エージェントのコンプライアンスレポートを表示して、フィールド訪問中に安全プロトコルに準拠しているかどうかを判断します。テリトリー内のタスク、エージェント、資産をCOVID-19 データとともに表示することもできます。
フィールドサービス技術者 [wm_agent]	現地視察中に安全コンプライアンスを報告するためのアンケートを実施します。

テーブル

Emergency Exposure Management は、次のテーブルを追加します。

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

自動翻訳

Emergency Exposure Management とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
フィールドサービス 影響を受けるユーザー [wm_impacted_users]	影響を受けたユーザーの診断レコードを保存します。
タスクコンプライアンス結果 [task_compliance_result]	エージェントが実施したアンケートのタスクコンプライアンスレコードを保存します。

ビジネスルール

Emergency Exposure Management は、次のビジネスルールを追加します。

インストールされているビジネスルール **Emergency Exposure Management**

ビジネスルール	テーブル	説明
自動アセスメントビジネスルール	作業指示タスク [wm_task]	指定されたアンケート条件に基づいてアンケートのインスタンスを生成します。
影響を受けるユーザーイベント	フィールドサービスに影響するユーザー [wm_impacted_users]	[wm_impacted_users] テーブルにエントリが作成されるたびに [wm.user.impacted] イベントをトリガーします。顧客はこのイベント通知に登録できます。
タスクの Covid コンプライアンスを決定	アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance]	ビジネスルールの条件で指定された完了済みのアンケートを処理します。このルールは、タスクが準拠した方法で実行されたかどうかを判断します。

請負会社管理コンポーネント

Contractor Management アプリケーションのプラグインとロール。

請負会社管理は、[フィールドサービスのアウトソーシング] メニューをアプリケーションナビゲーターと次のモジュールに追加します。

- 自分のアウトソーシングサービスプロバイダー:このモジュールを使用して、オンボーディングされた請負会社とその外部人員のリストを表示します。
- アウトソーシングサービスプロバイダー:このモジュールを使用して、すべての請負会社のリストを表示し、請負会社とその外部人員をオンボーディングし、グループを作成します。
- **Field Service**:このモジュールを使用して、内部請負会社マネージャーに フィールドサービス管理 (FSM) 関連付けられ、内部請負会社マネージャーが管理するアクティビティのリストを表示します。このリストには、外部エージェントにアサインされた作業指示書タスク、外部エージェントとマネージャーのパーソナル倉庫、関連する外部グループに基づく倉庫、および請負会社用に作成されたグループが含まれます。

ロール

請負会社管理は、次のロールを追加します。

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

自動翻訳

請負会社管理のロール

ロール	説明
フィールドサービス請負会社管理内部マネージャー [wm_contractor_manager_int]	作業指示タスクを請負会社にアウトソーシングする組織のマネージャー。
フィールドサービス請負会社管理 外部エージェント [wm_ext_agent]	アサインされたタスクを実行する請負会社の従業員。
フィールドサービス請負会社管理 外部マネージャー [wm_ext_manager]	タスクがアウトソーシングされる請負会社のマネージャーであり、タスクのレビューとエージェントへの再アサインを担当する人物。

フィールドサービス マーケットプレイス コンポーネント

フィールドサービス Marketplace 機能が有効になると、テーブル、ロール、システムプロパティ、ビジネスルール、スクリプトインクルードなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

テーブル

フィールドサービス Marketplace では、次のテーブルが追加されます。

フィールドサービス **Marketplace** と併せてインストールされるテーブル

テーブル	説明
マーケットプレイスエンゲージメント方法 [marketplace_engagement_method]	この表には、請負業者とやり取りするための基本的なルールがあります。エンゲージメント方法は、請負業者がマーケットプレイスの要求に応答する方法を定義します。
マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	このテーブルは、エンゲージメント方法と作業指示タスクの関係を確立します。このテーブルには、要求を進めるためのすべての関連フィールドがディスパッチャーによって入力されます。
マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	このテーブルには、各請負業者の個別のレコードが保持されるため、ディスパッチャーは、マーケットプレイス要求への参加を許可された請負業者を選択できます。
マーケットプレイスの応答 [marketplace_response]	このテーブルは、すべての請負会社からの価格設定、およびタスクの開始予定日と完了予定日に関する回答を収集するために指定されます。

ロール

フィールドサービス Marketplace は、次のロールを追加します。

自動翻訳

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

フィールドサービス **Marketplace** と併せてインストールされるロール

ロール	説明
sn_mktplace_core.mktplace_admin	管理者ロールは、マーケットプレイスのエンゲージメント方法を作成できます。
sn_mktplace_core.mktplace_requestor	要求者ロールは、タスクをマーケットプレイスにプッシュできます。
sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller	履行者ロールは、マーケットプレイスの要求に応答できます。

システムプロパティ

フィールドサービス Marketplace では、次のシステム プロパティが追加されます。

次の表は、Marketplace の設定 フィールドサービス に必要なシステム プロパティの一覧です。[すべてのシステムプロパティ] リストに移動

Marketplace とともに フィールドサービス インストールされるシステムプロパティ

システムプロパティ	説明
sn_fsm_mktplace.maximum_number_of_contractors	マーケットプレイス要求に対してフェッチして表示する請負会社の最大数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
sn_fsm_mktplace.use_playbook_experience_for_marketplace	マーケットプレイスの Playbook Experience を使用するためのプロパティ。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true
sn_fsm_mktplace.wot_fields_to_restrict_update	作業指示タスクがマーケットプレイスにプッシュされたときの更新を制限するカンマ区切りフィールド。 1. タイプ：文字列 2. デフォルト値:location,asset,work_type,estimated_work_duration,estim

ビジネスルール

フィールドサービス Marketplace は、次のビジネス ルールを追加します。

フィールドサービス **Marketplace** でインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
注文変更マーケットプレイスタスクの制限	作業指示	タスクの 1 つがマーケットプレースにプッシュされたときに

自動翻訳

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

フィールドサービス **Marketplace** でインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
	[wm_order]	作業指示書の一時停止をブロックします。
マーケットプレイスタスクのフィールドを制限	作業指示タスク [wm_task]	特定の作業指示タスクフィールドの更新をブロックします。
アサインされたマーケットプレイスタスクを制限する	作業指示タスク [wm_task]	アサイン先グループが設定され、マーケットプレイスタスクが true に設定されている作業指示書タスクをブロックします。
マーケットプレイスへの更新を制限フラグ	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスクのマーケットプレイスタスクフラグを false に変更できないようにします。
オープン要求が存在する場合、変更を無効にする	マーケットプレイスエンゲージメント方法 [marketplace_engagement_method]	オープンマーケットプレイスでエンゲージメント方法が使用されている場合、エンゲージメント方法の変更を禁止します。
リストからコスト/時間の更新を無効にする	マーケットプレイスエンゲージメント方法 [marketplace_engagement_method]	マーケットプレイスエンゲージメント方法テーブルリストビューの時間とコストのフィールドの編集を検証します。
すべてのアサインと回答をキャンセル	マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	マーケットプレイスの要求がキャンセルされたときに、マーケットプレイスの割り当てをキャンセルし、マーケットプレイスの応答を非アクティブ化します。
要求の挿入を検証	マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	未解決の要求が存在する場合に、新しいマーケットプレイス要求の作成をブロックします。
クローズ時にアサインをタイムアウトに設定	マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	マーケットプレイス要求がクローズされたときに、マーケットプレイスの割り当てレコードのステータスを更新します。
MP 割り当てレコードをドラフトで作成	マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	マーケットプレイス要求が作成されたときに、マーケットプレイスの割り当てをドラフトステータスで作成します。
終了時間が開始時間より後であることを確認	マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	マーケットプレイス要求の開始時刻と終了時刻を検証します。
アサインの挿入を検証	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	開いていない要求の新しい割り当てレコードの作成をブロックします。未解決の要求の重複す

自動翻訳

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

フィールドサービス **Marketplace** でインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		る割り当てレコードをブロックします。
取り消し時に応答を非アクティブ化	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	取り下げられた場合、契約者の応答を無効にします。
クローズ条件を確認	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	クローズ条件に基づいて、マーケットプレイス要求とフローデータレコードのクローズを処理します。
タスクが付与されたときにアサインを取り消します	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	タスクが請負会社に付与されると、他の請負業者のアサインレコードは未付与としてマークされます。
WOT のアサインに対するクエリ	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	マーケットプレイスの割り当てテーブルに対するクエリビジネスルール
マーケットプレイスからアサイン済み	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	タスクが契約社員に発注されると、要求をクローズし、必要な詳細で作業指示タスクを更新します。作業指示書タスクのスケジューリング方法をマーケットプレイスに更新します。
応答期間で負の値を無効にする	マーケットプレイスの応答 [marketplace_response]	負の期間の応答の挿入を無効にし、作業指示タスク期間の開始と終了で応答の開始と終了を確認します。
アサインを承認に更新	マーケットプレイスの応答 [marketplace_response]	応答を受信したら、その請負会社のアサインレコードステータスを [受入済み] に更新します。
応答の挿入を検証	マーケットプレイスの応答 [marketplace_response]	作業指示タスクの「Is Fixed Window」フラグが true で、応答の開始と終了が作業指示タスクウィンドウ内にない場合、応答の挿入をブロックします。未開封の要求に対する応答の作成をブロックします。契約社員から新しい応答を受信したときに、前の応答を無効化します。
WOT の応答に対するクエリ	マーケットプレイスの応答 [marketplace_response]	マーケットプレイスの応答テーブルでビジネスルールをクエリします。

スクリプトインクルード

フィールドサービス Marketplace は、次のスクリプト インクルードを追加します。

自動翻訳

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

フィールドサービス **Marketplace** で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	説明
`マーケットプレイスコアユーティリティ`	一般的な Marketplace コア ワークフローに使用される util メソッドが含まれています。
`FSMMarketplaceUtil`	Marketplace の FSM 固有のワークフローに使用される util メソッドが含まれています。
`FSMMarketplacePlaybookUtil`	Marketplace の Playbook ワークフローに使用される util メソッドが含まれています。
`FieldServiceMarketplaceConstants`	定数を保持します。
`マーケットプレイスCoreAjaxHelper`	Marketplace Core クライアント側スクリプトで使用される util メソッドが含まれています。
`FSMMarketplaceAjaxHelper`	FSM マーケットプレイスのクライアント側スクリプトで使用される util メソッドが含まれています。
`FSMMarketplaceCspUtil`	Playbook の CSP で使用されるメソッドを保持する Util ファイル。

カスタマーエクスペリエンスのコンポーネント

カスタマーエクスペリエンス機能とともに、プロパティ、テーブル、ビジネスルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

テーブル

Customer Experience は、次のテーブルを追加します。

カスタマーエクスペリエンス機能とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
エージェント評価 [wm_agent_rating]	エージェントの評価レコードを保存します。

プロパティ

Customer Experience は、次のプロパティを追加します。

カスタマーエクスペリエンス機能とともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.shared.agent_details	位置情報でエージェントの最新の場所で更新します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ

自動翻訳

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

カスタマーエクスペリエンス機能とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.show_route_on_map	マップ上に表示されたルートをマップ上に表示します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所： フィールドサービス > 管理 > プロパティ 注: このプロパティを無効にすると、マップには直線ルートが表示されます。

ビジネスルール

Customer Experience は、次のビジネスルールを追加します。

カスタマーエクスペリエンス機能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	テーブル	説明
自動アセスメントビジネスルール	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスクが [完了] に設定されている場合、エージェントフィードバックサーベイをトリガーします。

フィールドサービス キャパシティと予約の管理コンポーネント

キャパシティおよび予約の管理機能とともに フィールドサービス 、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ビジネスルールなど) がインストールされます。

フィールドサービス請負会社管理プラグイン (com.snc.fsm_contractor_management) をインストールして、作業キャパシティを予約、定義、およびアサインするときに外部グループを考慮に入れます。詳細については、「請負会社管理の有効化フィールドサービス」を参照してください。

フィールドサービスキャパシティおよび予約の管理を有効にすると、[キャパシティ管理] メニューがアプリケーションナビゲーターと次のモジュールに追加されます。

- キャパシティ予約:特定のデマンドを満たすために、グループまたはエージェントの可用性のキャパシティの割合を予約します。たとえば、故障/修正作業タイプの場合は 60%、インストール作業タイプの場合は 40% です。
- キャパシティ定義:定義された時間、タスク数、またはエージェントの作業スケジュールに基づいて、内部または外部の作業グループに適切な作業量を割り当てます。キャパシティは、日、週、月、または年で定義できます。
- キャパシティ割当: キャパシティとキャパシティ予約を、内部ワークグループおよび請負会社の外部グループに割り当てます。
- キャパシティ使用状況:さまざまなグループやエージェントによって使用されたキャパシティのレコードを表示します。

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

注:
アプリケーションでキャパシティ管理ルールに基づいて作業を分散できるようにするには、[タスクの割り当て方法] 構成オプションで [動的スケジューリングの使用] を選択する必要があります。

テーブル

キャパシティ管理は、次のテーブルを追加します。

キャパシティと予約の管理機能とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
キャパシティ定義 [wm_capacity_definition]	グループまたは内部のフィールドサービスエージェントのキャパシティと、タスクのアサイン時に使用される予約ルールを保存します。
キャパシティ予約 [wm_capacity_reservation]	予約定義と除外条件を保存します。
キャパシティ予約ルール [wm_capacity_reservation_rule]	予約ルールと予約を使用する条件を保存します。
キャパシティ割り当て [wm_capacity_assignment]	特定の期間内のグループへのキャパシティ定義の割り当てを保存し、 有効開始 日と 有効終了 日を検証することで、特定の期間でのキャパシティの競合を回避します。
キャパシティ使用率 [wm_capacity_usage]	特定の期間内に内部フィールドサービスエージェントまたはグループによって使用されたキャパシティを保存します。

ビジネスルール

キャパシティ管理は、次のビジネスルールを追加します。

キャパシティおよび予約の管理機能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	テーブル	説明
キャパシティ期間の競合を回避	キャパシティ割り当て [wm_capacity_assignment]	キャパシティ割り当てに定義された期間を監視して、グループに同じ期間または重複する間隔で複数のキャパシティ割り当てがないことを確認します。
タスク変更時にキャパシティを更新	作業指示タスク [wm_task]	タスクがアサインまたはアサイン解除されるたびに、キャパシティを追加または更新します。予定作業期間または移動期間が変更されるたびにキャパシティを更新できます。
タスク削除時にキャパシティを更新	作業指示タスク [wm_task]	指定されたウィンドウ内でオープンタスクが削除されるたびに

自動翻訳

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

キャパシティおよび予約の管理機能とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		使用されるキャパシティを更新します。
キャパシティ値を検証	キャパシティ定義 [wm_capacity_definition]	キャパシティ定義に指定されたキャパシティの値を検証します。キャパシティはゼロ以外の正の整数値である必要があります。
適用終了日と適用開始日の検証	キャパシティ割り当て [wm_capacity_assignment]	キャパシティ割り当てテーブルの [有効終了] フィールドと [有効開始日] フィールドに入力された日付を検証します。エージェントスケジュールで [キャパシティ単位] の値が選択されていない場合、[繰り返し] フィールドに入力された値に基づいて [有効終了日] が計算されます。[適用開始日] の値は、常に現在の日付以降で、有効期限の日付以前である必要があります。キャパシティ割り当ての更新中に、 有効終了 値をキャパシティ使用率が存在する日付より前の日付に設定することはできません。
割り当てられたパーセント値を検証する	キャパシティ予約ルール [wm_capacity_reservation_rule]	キャパシティ予約ルールテーブルで割り当てられた割合の値を検証します。この値は、100 以下の 0 以外の正の整数である必要があります。
キャパシティ割り当てのドメインを更新	キャパシティ割り当て [wm_capacity_assignment]	[タイプ] フィールドの情報に基づいて、レコードにドメインが割り当てられます。[タイプ] が [テリトリー内部エージェント] または [テリトリー契約社員グループ] の場合、ドメインは [テリトリー] フィールドを使用して設定されます。その他のタイプの場合、ドメインは [グループ] フィールドによって決定されます。

注:
アプリケーションでキャパシティ管理ルールに基づいて作業を分散できるようにするには、[タスクの割り当て方法] 構成オプションで [動的スケジューリングの使用] を選択する必要があります。

フィールドサービス クルーオペレーションコンポーネント

Crew Operations アプリケーションのプラグイン、ロール、テーブル、スクリプトインクルード、およびビジネスルール フィールドサービス 。

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

自動翻訳

フィールドサービス クルー操作では、アプリケーション ナビゲーターに [自分のクルー] メニューと次のモジュールが追加されます。

- 自分のクルー:マネージャーとディスパッチャーがクルーを作成および管理できるようにします。
- 自分のクルーのタスク:エージェントが、自分が属するクルーにアサインされたクルーのタスクを表示できるようにします。

ロール

フィールドサービス Crew Operations は、次のロールを追加します。

クルーオペレーションにおける フィールドサービス ロール

ロール	説明
フィールドサービスクルーモデレーター [wm_crew_moderator]	ディスパッチャーとマネージャーがクルーを作成し、クルーメンバーを管理し、スキルと場所をアサインし、アサイン先グループに割り当てることができるようにします。

テーブル

フィールドサービス Crew Operations は、次のテーブルを追加します。

クルーオペレーションとともに フィールドサービス インストールされるテーブル

テーブル	説明
クルー wm_crew	クルーのサイズ、リーダー、場所、スケジュール、移動半径など、クルーに関する概要情報を保存します。
クルーグループ wm_crew_group	選択したアサイン先グループへのクルーのマッピングを保存します。
クルーメンバー wm_crew_member	クルーのさまざまなメンバーとクルーでのそれらの有効な可用性を保存します。
クルー要件 wm_crew_requirement	最小クルーサイズや推奨サイズなど、クルーの詳細な要件を保存します。
クルーのスキル wm_crew_skill	クルーメンバーが現在所有しているスキルを保存します。
タスクアサイニー wm_task_assignee	作業指示書タスクで作業しているすべてのエージェントのマッピングを保存します。

スクリプトインクルード

フィールドサービス クルーオペレーションは、次の新しいスクリプトインクルードを追加します。

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

自動翻訳

クルー操作の フィールドサービス スクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
`CrewSchedulingUtils`	クルーメンバー、クルースキル、クルー要件、タスクアサイニー、およびエージェントが属するクルーを更新します。
`CrewSchedulingClientUtils`	エージェントが属するクルーと、クライアント側スクリプトで使用するためにそれらのクルーにアサインされたタスクをフェッチします。
`CrewLocationFromTask`	クルーの場所とタスクまでの距離に基づいてクルーを評価します。
`CrewMatchingDimensionSkills`	クルーのスキルとタスクに必要なスキルに基づいてクルーを評価します。
`クルータスクスケジュールユーティリティ`	クルーとエージェントのスケジュールを決定します。
`FSMUtil`	スタッフの半径、タスクまでの距離、およびタスクにクルーが必要かどうかを確認します。
`SMDateValidationの`	エージェントが既にクルーの一部であるかどうか、およびエージェントを有効開始日または適用終了日に応じてクルーに追加できるかどうかをチェックします。
`SMGeoDistanceUtils`	クルーのその日の深夜の検索、同じ日の次のタスクの検索、複数のエージェントの場所の取得、移動期間の計算など、エージェントの機能をクルーに拡張します。
`TimeRecordingHelper`	エージェントの名前を含むように情報メッセージを変更します。

ビジネスルール

フィールドサービス クルー操作は、次のビジネスルールを追加します。

クルー操作とともに フィールドサービス インストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
クルーの削除を中止	クルー [wm_crew]	作業指示タスクでクルーが参照されている場合、クルーの削除を防止します。
クルーの無効化を中止	クルー [wm_crew]	クルーにアクティブなタスク割り当てがある場合に、クルーの非アクティブ化を防止します。
デフォルトのスキルレベルを追加します	ユーザースキル [sys_user_has_skill]	デフォルトのスキルレベルを追加します。
クルーリーダーのグループとメンバーを追加	クルー [wm_crew]	クルーリーダーの wm_crew_groupおよび

自動翻訳

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

クルー操作とともに フィールドサービス インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		wm_crew_memberレコードを作成します。
クルーにグループスキルを追加	クルーグループ [wm_crew_group]	新しいグループがクルーに追加されるたびに、クルーに新しいスキルを追加します。
クルーメンバーの不足しているクルーグループを追加	クルーメンバー [wm_crew_member]	新しいメンバーがクルーに追加されたときにクルー グループを更新します。
クルーの予定期間を計算	作業指示タスク [wm_Task]	クルーの予定移動期間を計算します。
クルーサイズを確認	クルー [wm_crew]	クルー作成時のクルーサイズを検証します。
作成時にクルーサイズを確認	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーメンバー追加時のクルーサイズを検証します。
更新時にクルーサイズを確認	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーメンバーレコードが更新または削除されたときに、クルーのメンバー数を検証します。
同じクルーの重複メンバーを確認する	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーに重複するメンバーが追加されないようにします。
タスククルーのリーダーの空き状況を確認	クルー [wm_crew]	タスク固有のクルーにタスクを割り当てるときにクルーリーダーの対応可能性を確認します。
メンバーがアクティブなクルーの一部であることを確認	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーメンバーが同時に複数のクルーに含まれないようにして、クルーメンバーのクルーメンバーシップの競合を回避します。
クルーメンバーのタスクの競合を確認	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーメンバーに既存のタスク割り当てによる競合がないかどうかを確認します。
タスクアサイニーのタスク競合の確認	作業指示タスク [wm_task_assignee]	既存のタスク割り当てに起因するタスク割り当て先スケジュールの競合がないかチェックします。
クルー半径チェック	作業指示タスク [wm_Task]	クルーに割り当てられたタスクが対象半径外である場合に情報メッセージを表示します。

自動翻訳

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

クルー操作とともに フィールドサービス インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
日付チェック	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーメンバーの有効開始日と有効終了日を検証します。
クルーが非アクティブな場合、メンバーを非アクティブにする	クルー [wm_crew]	クルーがアクティブでない場合にクルーメンバーを非アクティブ化します。
タスククルーの非アクティブ化	作業指示タスク [wm_Task]	タスクが完了またはキャンセルされたときに、タスク固有のクルーを非アクティブとしてマークします。
タスククルーのタスクアサイニーの削除	クルーメンバー [wm_crew_member]	メンバーがタスク固有のクルーから削除されたときに、作業指示タスクからタスクアサイニーを削除します。
完了/キャンセルされたタスククルーの無効化	クルー [wm_crew]	アサインされたタスクが完了またはキャンセルされた後、クルーを非アクティブに設定します。
タスククルー要件の管理	作業指示タスク [wm_Task]	作業指示タスクのクルー要件を作成および削除します。
クルーからグループスキルを削除	クルーグループ [wm_crew_group]	クルーグループがクルーから削除されたときに、クルーからスキルを削除します。
クルーリーダーのアクションを制限	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーリーダーのアクションを制限します。
更新を主リーダーに制限する	作業指示タスク [wm_task_assignee]	[タスクアサイニー] 関連リストでクルーのプライマリリーダーを更新または削除する機能を制限します。
クルーメンバーのタスク移動時間の複製	作業指示タスク [Task_time_worked]	クルーメンバーがタスクの場所に移動するのにかかった時間と、作業指示タスクの作業に費やした時間を記録します。
クルーリーダーとしてアサインされたクルーを設定	作業指示タスク [wm_Task]	タスクがクルーにアサインされたときに、[アサイン先] フィールドにクルーリーダー名を設定します。
継承されたスキルレベルを false に設定	クルーのスキル [wm_crew_skill]	[継承されたスキルレベル] フィールドを false に設定します。

自動翻訳

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

クルー操作とともに フィールドサービス インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
タスククルー:利用可能なリーダーを確認	クルー [wm_crew]	タスク固有のクルーにタスクを割り当てるときに、クルーリーダーの可用性をチェックします。
クルーの有効日を更新	作業指示タスク [wm_Task]	タスク固有のクルーのタスク開始日と終了日と同様に、クルーメンバーの有効日を設定します。
タスクから開始された更新	クルー [wm_crew]	[開始ソース] フィールドを作業指示タスク番号で更新します。
タスククルーのタスクアサイニーを更新	クルーメンバー [wm_crew_member]	タスクがタスク固有のクルーにアサインされている場合に、作業指示タスクのタスクアサイニーを追加または更新します。
クルータスクの移動期間の更新	作業指示タスク [wm_Task]	[**Assigned Crew**] フィールドの値に基づいて、クルーを必要とする作業指示タスクの移動期間を更新します。
クルーを検証	クルー [wm_crew]	クルーの作成時にクルーの詳細を検証します。
クルーグループ削除を検証	クルーグループ [wm_crew_group]	アクティブなメンバーがこのグループのクルーに含まれている場合、クルーグループが削除されないようにします。
クルーメンバーの有効日を検証	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーメンバーの有効開始日と有効終了日を検証します。
クルーサイズを検証	クルー要件 [wm_crew_requirement]	作業指示タスクの最小クルーサイズと推奨クルーサイズを検証します。

インテリジェントタスク推奨コンポーネント

Intelligent Task Recommendations コンポーネント機能とともに、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ビジネスルールなど) がインストールされます。

インテリジェントタスク推奨は、アプリケーションナビゲーターに [タスク推奨管理 (Task Recommendations Administration)] メニューを追加します。この機能により、次のモジュールが追加されます。

- タスク推奨ポリシー
- タスク推奨事項の適用性

自動翻訳

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

- 推奨基準
- タスク推奨事項のプロパティ

テーブル

フィールドサービス管理 (FSM) インテリジェントタスク推奨は、次のテーブルを追加します。

インテリジェントタスク推奨コンポーネント機能とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
タスク推奨ポリシー関連の基準 [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	タスク推奨ポリシーの関連基準レコードを保存します。
タスク推奨事項の適用性 [task_rec_recommendation_applicability]	アプリケーションレコードをデフォルトのタスク推奨ポリシーとともに保存します。
推奨基準 [task_rec_recommendation_criteria]	タスク推奨基準レコードを保存します。
タスク推奨ポリシー [task_rec_recommendation_policy]	タスク推奨ポリシーレコードを保存します。

ビジネスルール

フィールドサービス管理 (FSM) インテリジェントタスク推奨は、次のビジネスルールを追加します。

インテリジェントタスク推奨コンポーネント機能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	テーブル	説明
順序と重み付けを検証する	タスク推奨ポリシー関連の基準 [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	タスク推奨ポリシーのフィルター制約の順序とランキング基準の重み付けと順序を確認します。この値は正の整数である必要があります。
ポリシーと基準のテーブルを検証	タスク推奨ポリシー関連の基準 [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	推奨基準の [プリフェッチされたテーブル] フィールドとタスク推奨ポリシーの [テーブル] フィールドで同じテーブルが選択されていることを検証します。
推奨ポリシーの削除を検証	タスク推奨ポリシー [task_rec_recommendation_policy]	[タスク推奨事項の適用性] フォームの [デフォルトのタスク推奨ポリシー] フィールドでポリシーが指定されている場合は、そのポリシーの削除を防止します。

自動翻訳

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

インテリジェントタスク推奨システムプロパティ

インテリジェントタスク推奨は、次のプロパティを使用します。

これらのプロパティは次の場所にあります。 フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > タスク推奨事項のプロパティ.

タスク推奨事項のシステムプロパティ

プロパティ	定義
sn_task_recommend.max_return_tasks	ディスパッチャーに返されるタスクの最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**5**
sn_fsm_task_rec.task_recomm_geo_routing_travel_method	Google Maps API、Bing Maps API、Here Maps.AI、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間を計算します。エージェントがたどったルートに基づいて、タスクの場所までの距離を計算します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値: *Use Google Maps API*
sn_fsm_task_rec.task_recomm_use_geo_history	位置情報履歴テーブルを使用してエージェントの場所を検索できるようにします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：**True**
sn_task_recommend.logging_level	タスクを推奨する際に表示される フィールドサービス管理 (FSM) ログレベルを制御します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値: エラー

事前定義された推奨基準

推奨基準には、フィルター制約とランキング基準の 2 つのタイプがあります。システムには、一連の事前定義された基準が用意されています。

推奨基準

インテリジェントタスク推奨の組み込み推奨基準を以下に示します。インテリジェントタスク推奨設定を構成する場合、これらの基準の 1 つ以上をタスク推奨ポリシーで使用できます。

フィルタリング制約

名前	説明
却下された技術者を除外する	指定された期間内にエージェントによって却下されたタスクをフィルタリングします。

自動翻訳

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

フィルタリング制約 (続く)

名前	説明
	デフォルト値は 24 時間です。 プロパティを使用して *work.management.rejected.technician.duration* 時間値を設定できます。
エージェントが移動できないタスクを除外	エージェントが選択した時間枠内に移動できないタスクを除外します。
必須部品が必要	定義された必須部分がエージェントで利用できないタスクを除外します。
必須スキルが必要	定義された必須スキルがエージェントによって所有されていないタスクを除外します。

ランキング基準

名前	説明
タスクからの距離	移動距離に基づいてタスクを評価します。エージェントの現在の場所からタスクの場所までエージェントが移動するのに必要な時間が、選択した時間枠内かどうかを評価します。
一致する部品	タスクを完了するために必要な一致する部品がエージェントにあるかどうかに基づいて、タスクを評価します。 必須部分はランキング基準で考慮されません。エージェントに必須部品がないタスクを除外するには、フィルター制約を追加する *Must have mandatory parts* 必要があります。
合致するスキル	エージェントがタスクを完了するために必要なスキルを持っているかどうかに基づいてタスクを評価します。 必須スキルはランキング基準では考慮されません。エージェントに必須スキルがないタスクを除外するには、フィルター制約を追加する *Must have mandatory skills* 必要があります。

Field Service with Service Locations サポートコンポーネント

Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) プラグインの有効化とともにインストールされるロール。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

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

自動翻訳

インストールされるロール

Field Service with Service Locations Support のロール

ロールタイトル	説明	ロールを含む
サービスの場所の書き込み [wm_service_location_write]	新しいサービスの場所の住所を作成するためのアクセス権を付与します。	なし

フィールドサービス テリトリー計画のコンポーネント

テリトリー計画機能とともに フィールドサービス 、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ロール、スクリプトインクルード、ビジネスルールなど) がインストールされます。

テーブル

フィールドサービス テリトリー計画では、次のテーブルが追加されます。

テリトリー計画機能とともに フィールドサービス インストールされるテーブル

テーブル	説明
テリトリー sn_tp_territory	テリトリーの名前など、テリトリーに関する情報を保存します。
テリトリー条件 sn_tp_territory_condition	テリトリーに追加された条件を保存して、作業指示または作業指示タスクに最適なテリトリーをフィルタリングします。
テリトリーの地域 sn_tp_territory_geography	テリトリーの地域を描画するときに自動生成される geoJSON スクリプト情報を保存します。
テリトリーグループ sn_tp_territory_group	テリトリにアサインされた認定、ディスパッチ、およびアサイン先グループに関する情報を保存します。
テリトリーメンバーシップの上書き sn_tp_territory_membership_override	エージェントまたはクルーがテリトリーのプライマリメンバーかセカンダリメンバーかに関する情報を保存します。
テリトリーモデル sn_tp_territory_model	デフォルトのテリトリーモデルとそのマッピングされたテリトリーおよびリソースに関する情報を保存します。
テリトリーモデルソース sn_tp_territory_model_source	wm_taskやwm_orderなど、テリトリーモデルにマッピングされたソーステーブルに関する情報を保存します。
テリトリーマネージャー sn_tp_territory_manager	テリトリのマネージャーに関する情報を保存します。

自動翻訳

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

ロール

フィールドサービス テリトリー計画は、次のロールを追加します。

テリトリー計画機能とともに フィールドサービス インストールされるロール

ロール	説明
フィールドサービス テリトリー リソース割り当てを編集 [sn_fsm_tp.fsm_territory_edit_resource_allocation]	選択した フィールドサービス テリトリーに関連付けられているリソースの割り当てを編集します。
FSM テリトリー計画者 [sn_fsm_tp.fsm_territory_planner]	新しい フィールドサービス テリトリーを作成し、既存の フィールドサービス テリトリーを表示したり、テリトリーのリソース割り当てを管理したりすることができます。
FSM テリトリー読み取り [sn_fsm_tp.fsm_territory_read]	テリトリーデータを表示します フィールドサービス 。
テリトリー管理者 [sn_tp.territory_admin]	新しいテリトリーモデル、ソース、一致ルールを作成する。
テリトリー リソース割り当てを編集 [sn_tp.territory_edit_resource_allocation]	選択したテリトリーに関連付けられているリソースの割り当てを編集します。
テリトリーの地域書き込み [sn_tp.territory_geography_write]	テリトリーの地域を作成、更新、または削除します。
テリトリープランナー [sn_tp.territory_planner]	テリトリー、リソース割り当てなどを表示し、新しいテリトリーを作成する機能も備えています。
テリトリー読み取り [sn_tp.テリトリー_読み取り]	テリトリーデータの表示。
テリトリーリソースマネージャー [sn_tp.territory_resource_manager]	ログインしているユーザーがリソースマネージャーとして割り当てられているテリトリーのリソースの管理
テリトリーマネージャー [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	テリトリーとその関連情報を管理します。さらに、テリトリーリソースマネージャーのロールを継承します。
FSM テリトリーマネージャー [sn_fsm_tp.fsm_territory_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	フィールドサービステリトリーとその関連情報を管理します。さらに、テリトリーリソースマネージャーのロールを継承します。

自動翻訳

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

テリトリー計画機能とともに フィールドサービス インストールされるロール (続く)

ロール	説明
FSM テリトリーリソースマネージャー [sn_fsm_tp.fsm_resource_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	ログインしているユーザーがリソースマネージャーとして割り当てられているテリトリーのフィールドサービスリソースの管理

スクリプトインクルード

フィールドサービス テリトリー計画は、次のスクリプトインクルードを追加します。

テリトリー計画機能とともに フィールドサービス 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	説明
フィールドサービステリトリー計画	テリトリーの詳細、アサイン先グループなどのデータをデータブローカーに提供するユーティリティ機能が含まれています。
MatchTerritoryCondition	テリトリー計画一致ルールで使用されるフィルター条件に基づいて、作業指示タスクのテリトリーをフィルターするユーティリティ機能が含まれています。
テリトリーフィルター	対応するグループ、エージェント、クルー、および親テリトリーに基づいてテリトリーをフィルタリングするための、すべての参照修飾子のメソッドが含まれています。
TerritoryMatchingDimensionLocation	一致ルールで使用されるタスクの場所に基づいてテリトリーをフィルタリングするユーティリティ機能が含まれています。
テリトリー計画ヘルパー	テリトリー計画全体の実装のためのヘルパーメソッドが含まれています。
テリトリー計画 AJAX	テリトリー計画プラグインがアクティブかどうかの確認、デフォルトモデルの取得、作業指示タスクフォームでのテリトリーの入力、作業指示タスク用に選択されたアサイン先グループの検証を行うヘルパー関数を提供する Ajax クラス。

ビジネスルール

フィールドサービス テリトリー計画では、次のビジネスルールが追加されます。

テリトリー計画の フィールドサービス ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
エージェントの上書きを削除	テリトリーグループ	対応するグループがテリトリーから削除された場合に、エー

自動翻訳

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

テリトリー計画の フィールドサービス ビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
	[sn_tp_territory_group]	ジェントの変更されたメンバーシップレコードを削除します。
クルーメンバーの上書きを削除	テリトリーグループ [sn_tp_territory_group]	対応するグループがテリトリーから削除された場合に、クルーの変更されたメンバーシップレコードを削除します。
アサイン先グループへの入力	テリトリーグループ [sn_tp_territory_group]	テリトリーにディスパッチグループを追加すると、対応するアサイン先グループが自動入力されます。
一致しない場合はテリトリーを更新	作業指示タスク [wm_task]	選択したアサイン先グループに最適なテリトリーが選択されている場合は、allow_assignment_overrideを検証してアサインします。
認定グループを検証	作業指示 [wm_order]	作業指示に有効な資格グループがあるかどうかを確認します。
一意のグループテリトリーのみを許可	テリトリーグループ [sn_tp_territory_group]	認定、ディスパッチャー、およびアサインを含む重複グループの組み合わせをテリトリーに追加することを防止します。
一意のユーザーのみを許可	テリトリーメンバーシップの上書き [sn_tp_territory_membership_override]	テリトリメンバーシップの上書きテーブルで、テリトリに対して重複するユーザーが選択されないようにします。
地理的境界ボックスを計算	テリトリーの地域 [sn_tp_territory_geography]	定義されたテリトリー地域 GeoJSON から緯度と経度の最大値または最小値を計算します。
クルーメンバーシップの確認と作成	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスクを保存するときに動的にアサインされたクルーの新しいテリトリーメンバーシップレコードを作成し、「開始」と「終了」の日付をクルーの「有効な開始日」と「有効終了日」と一致するように設定します。
メンバーシップ日付の検証	テリトリーメンバーシップの上書き [sn_tp_territory_membership_override]	テリトリメンバーのテリトリメンバーシップ上書きテーブルの [開始] フィールドと [終了] フィールドに入力された日付を検証します。
色フィールドを検証	テリトリー [sn_tp_territory]	テリトリの色に対する 16 進コードを検証します。

自動翻訳

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

テリトリー計画の フィールドサービス ビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
親を検証	テリトリー [sn_tp_territory]	親テリトリーの階層を検証します。
モデルのソーステーブルを検証	テリトリーモデルソース [sn_tp_territory_model_source]	テリトリーモデルソースで、モデルとソーステーブルのエントリが重複しないようにします。
テリトリー条件を検証	テリトリー条件 [sn_tp_territory_condition]	特定のテリトリのテリトリー条件の重複エントリが作成されないようにします。
テリトリー地域名を検証	テリトリーの地域 [sn_tp_territory_geography]	新しいテリトリの地域に対して重複するエントリが作成されないようにします。
テリトリーモデル名を検証	テリトリーモデル [sn_tp_territory_model]	新しいテリトリーモデルの重複エントリの作成を防止します。
テリトリー名を検証	テリトリー [sn_tp_territory]	新しいテリトリの重複エントリの作成を防止します。
ユーザーとテリトリーを検証	テリトリーメンバーシップの上書き [sn_tp_territory_membership_override]	テリトリーメンバーシップの上書きテーブルに追加されたユーザーがテリトリーに関連付けられていることを確認します

自動翻訳

プロパティ

フィールドサービス テリトリー計画では、次のシステムプロパティが追加されます。

テリトリー計画の フィールドサービス プロパティ

プロパティ	説明
sn_fsm.use_query_rules	設定が「true」の場合、「sn_query_rule」テーブルのルールが、ユーザーが読み取ることができる Field Service Management 関連データを制御します。これには、作業指示書 (WO) と作業指示書タスク (WOT) が含まれます。「false」に設定すると、これらのレコードはルールに基づいてフィルター処理されず、ユーザーはルールベースの制限なしでアクセスできます。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：False • 場所： すべて > **sys_properties_list.do**

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

テリトリー計画の フィールドサービス プロパティ (続く)

プロパティ	説明
[sn_tp.max_coordinates_allowed]	GeoJSON Geography で許可される座標の最大数。このプロパティは読み取り専用であり、編集できません。 • タイプ：整数 • デフォルト値:3250 • 場所： すべて > テリトリー計画 > プロパティ
sn_tp.percentage_overlap	テリトリー間の地理的重複のしきい値を示すパーセンテージ値 (0 ～ 100)。デフォルトは 5% に設定されています。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5 • 場所： すべて > テリトリー計画 > プロパティ

Query Rules

フィールドサービス テリトリー計画は、次のクエリールールを追加します。次のクエリルールは、すべて > **sn_query_rule_list.do**

テリトリー計画の フィールドサービス クエリルール

クエリルール	説明
WM タスク - 自分に割り当てられたテリトリー	管理者は、作業指示および作業指示タスクのエージェント、ディスパッチャー、および認定者のデータセキュリティを有効にできます。これにより、担当テリトリーで作成された作業指示書と作業指示書タスクを確認できます。とWOT - MY Territoryテーブルを*WO - My territory*アクティブとしてマークします。

スケジュール済みジョブ

フィールドサービス テリトリー計画では、次の Schedule Optimization ジョブスケジュールが追加されます。次のジョブスケジュールをクリックすると、次のジョブスケジュールを検索できます。 すべて > **sn_schedulejobs.do**

Schedule Optimization のジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
テリトリー計画 - 重複するテリトリーを計算	エージェントと地域の両方の重複を計算します。
テリトリー計画 - 重複テリトリーの計算 - エージェント	エージェントの重複を計算します。スケジュール設定済みジョブを実行すると、2 つのエージェント間の重複を計算するイベントがトリガーされます。

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

Schedule Optimization のジョブスケジュール (続く)

ジョブスケジュール	説明
テリトリー計画 - 重複テリトリーの計算 - 地理	地域の重複を計算します。スケジュール設定済みジョブを実行すると、2 つの地域間の重複を計算するイベントがトリガーされます。

フィールドサービス テリトリー計画コンソールのプロパティ

テリトリー計画コンソールでは、次のプロパティを使用します。

これらのプロパティは、 フィールドサービス > テリトリー計画 > プロパティ.

テリトリー計画のプロパティ

プロパティ	定義
sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date	[推奨エージェント] タブを使用してテリトリーに追加されたときのエージェントのデフォルト期限フィールドを決定します。エージェントは、指定された日付までテリトリーで対応可能です。
sn_fsm_tp.テリトリー_最大_ズーム_レベル	マップの最大自動ズーム レベルを設定します。有効な値は 1 から 20 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：12
sn_fsm_tp.overlay_markers_type	エージェントやクルーなどのデータをビューポートまたはテリトリーに基づいて表示するかどうかを決定します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:ビューポート
sn_fsm_tp.テリトリー_初期_ズーム	マップの初期ズーム レベルを設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3
sn_fsm_tp.テリトリー_透明度_レベル	新しく作成された地理的領域がマップ上でどの程度不透明に見えるかを決定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1
sn_fsm_tp.テリトリー_マップ_タイプ	さまざまなタイプのマップビューを使用して、ロードマップ、衛星、ハイブリッド、テレインなどのテリトリーを可視化します。

自動翻訳

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

テリトリー計画のプロパティ (続く)

プロパティ	定義
	• タイプ：選択リスト • デフォルト値:roadmap
sn_fsm_tp.max_テリトリー_for_scheduling	作業指示タスクをスケジュールする準備ができているテリトリーの最大数を決定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：100
マップ上のヒートマップの不透明度レベル	ヒートマップの操作性を決定します。有効な値は 0.0 から 1.0 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 0.6
ヒートマップ内のデータポイントの影響半径	ヒートマップのデータポイントに影響を与える半径を決定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値:20 (ピクセル)

Advanced Part Sourcing コンポーネント

高度な部品調達機能とともに、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、スクリプト、ビジネスルールなど) がインストールされます。

プラグイン

フィールドサービス Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) プラグインを有効にする必要があります。プラグインをアクティブ化する手順の詳細については、「」を参照してください Field Service Management の有効化。

ビジネスルール

Advanced Parts Sourcing では、次のビジネスルールが追加されます。

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
部品要求の行数の制限	部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	部品要求の部品要求ラインの数を制限します。制限はプロパティで構成されます *sn_fsm_parts_src.Maximum parts in Part Request* 。
要求数量を管理	部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	部品要求ラインのステータスが変化したときに、部品要件の

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

自動翻訳

ビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		Requested_quantity フィールドを更新します。
from_stockroomの設定またはクリアアウト	部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	部品要求で、すべての部品要求ラインの [配送元の倉庫] フィールドの値が同じ場合、マルチソーシング用に部品要求レコードが入力されます。[配送元のストックルーム] フィールドの値が異なる場合、その値はクリアされます。
重複エントリの制限	優先倉庫 [sn_fsm_pref_stockroom]	ユーザーが重複レコードを作成できないようにします。
要求されたモデルを必須と同じに設定	部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	非代替ソーシングの場合に、要求されたモデルを必須と同じに設定します。
部品要求ラインの更新	要求されたアイテムの詳細 [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	RITM レコードを作成し、エージェントが部品要求を送信したときに、部品要求ラインのステータスを [要求済み] に更新します。
部品要求ステータスを更新	部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	部品要求ラインのステータスが変更されたときに、部品要求ステータスを更新します。
資産数量を検証し資産を同期する	要求されたアイテムの詳細 [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	選択した資産の数が要求数量と一致していることを検証します。また、RITM レコードの [要求されたアイテムの詳細] フィールドと [要求アイテム] フィールドの間で、選択した資産 ID の値を同期します。
要求数量の検証	部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	要求部品数量が所要数量と引当数量の差を超えないようにします。たとえば、要求数量 <= (必要数量 - 予約数量) などです。
最大部品検索半径を検証	作業パラメーター [wm_agent_work_configuration]	「 最大部品検索半径を検証」 (**Validate Maximum Part Search Radius**) フィールドに入力した値が 0 以上であることを確認します。
WOT が空の場合に要求されるデフォルト	部品要件 [sm_part_requirement]	サービスオーダータスクが空の場合、ログインしているユーザーに デフォルトで要求 されたフィールドを設定します。

自動翻訳

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

ビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
作成方法フィールドを設定	部品要件 [sm_part_requirement]	[作成方法] フィールドを空の場合に 作成されたユーザー に設定します。

スクリプトインクルード

Advanced Part Sourcing では、次のスクリプトインクルードが追加されます。

スクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
`FSMPartRequestUtil`	部品要求および部品要求ラインを作成、更新、または削除するためのユーティリティメソッドが含まれています。
`FSMPartSourcingUtil`	単一または複数の部品要求を送信するためのユーティリティメソッドが含まれています。
`FSMMultiPartsSourcingUtil`	必要な数量のすべての部品を含む倉庫を特定するユーティリティファイル。
部品要求フィルター	部品要求フィールドに参照修飾子フィルターを設定します。
`PartRequestLineFilter`	部品要求ラインフィールドに参照修飾子フィルターを設定します。
`UserAjaxUtil`	指定された部品要件の部品要求ラインの要求数量値を入力します。

テーブル

高度な部品調達では、次のテーブルが追加されます。

追加されたテーブル

テーブル	説明
部品要求 [sn_fsm_part_request]	部品の配送先と要求エージェントの詳細を保存します。
部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	部品ソースと要件の詳細を保存し、部品要求レコードに関連付けます。
転送注文ライン M2M への部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line_tol_rel]	[完了] ステータスの部品要求ラインと [配送済み] ステータスの転送オーダーラインとの関係を保存します。
要求されたアイテムの詳細 sn_fsm_part_req_ritm_detail	ユーザーが要求を送信した後の部品要求ラインの調達の詳細を保存します。

自動翻訳

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

追加されたテーブル (続く)

テーブル	説明
優先倉庫 sn_fsm_pref_stockroom	アサイン先グループに関連付けられている優先倉庫の詳細を保存します。

Advanced Part Sourcing では、次のテーブルが変更されます。

更新されたテーブル

テーブル	新しい列が追加されました
部品要件 [sm_part_requirement]	要求元、要求数量、作成方法、代替を含める
作業パラメーター [wm_agent_work_configuration]	最大部品検索半径
位置情報管理履歴 [geo_history]	最新レコード

プロパティ

Advanced Part Sourcing では、次のプロパティが追加されます。

プロパティ

プロパティ	説明
部品検索条件	部品を検索する基準を設定します。要求された数量の部品を含む倉庫が、選択した検索条件に従って表示されます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:制限なし ○ 制限なし:すべての倉庫倉庫とピアエージェントのパーソナル倉庫を検索します。 ○ アサイン先グループのみ:ログインしているフィールドサービスエージェントのアサイン先グループの一部であるピアエージェントのすべての倉庫を検索します。 ○ 優先倉庫のみ:ログインしたエージェントのプロファイルに記載されている半径に関係なく、すべてのアサイン先グループのすべての優先倉庫を検索します。 • 居住地： フィールドサービス > 管理 > プロパティ

自動翻訳

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

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
部品要求承認を使用	エージェントがピアエージェントに部品を要求したときに フィールドサービス モバイル通知を送受信できるようにします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：はい • 居住地： フィールドサービス > 管理 > プロパティ
部品要件調達のための部品要求の作成	部品が部品要件に追加されたときに部品要求を作成します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：はい • 居住地： フィールドサービス > 管理 > プロパティ

コンポーネントの フィールドサービス テンプレート管理

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ビジネスルールなど) が Template Management for フィールドサービス 機能とともにインストールされます。

テーブル

のテンプレート管理は、 フィールドサービス 次のテーブルを追加します。

テンプレート管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
[wm_m2m_template_attribute_map]	作業指示テンプレート属性マッピングを保存するエンティティ。

スクリプトインクルード

のテンプレート管理は フィールドサービス 、次のスクリプトインクルードを追加します。

テンプレート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	説明
FSMTableMapSourceIdentifierDefaultImpl	sn_fsm_adv_tmpの実装クラス。FSMTableMapSourceIdentifier 拡張ポイント。作業指示のソースを識別するのに役立ちます。
FSMTableMapSourceIdentifierPlannedWorkMgmtImpl	sn_fsm_adv_tmpの実装クラス。FSMTableMapSourceIdentifier 拡張ポイントは、作業指示書のソースが計画メンテナンステンプレートと計画作業管理テンプレートのど

自動翻訳

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

テンプレート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 (続く)

スクリプトインクルード	説明
	ちらを使用しているかを判断するのに役立ちます。
FSMTemplateMgmntDefaultImpl	sn_fsm_adv_tmpの実装クラス。FSMTemplateMgmntExtPoint。拡張ポイントを使用すると、作業指示書テンプレートでソーステーブルの情報を作業指示書の適切なフィールドにマッピングできます。
FSMTemplateMgmntHelper	ソースレコードを識別し、ソーステーブルからターゲットテーブル [wm_order] に情報をマッピングするユーティリティメソッドが含まれています。

ビジネスルール

のテンプレート管理は、 フィールドサービス 次のビジネスルールを追加します。

テンプレート管理のビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
モデルのテーブルマップを制限	[wm_m2m_template_attribute_map]	ユーザーが作業指示書テンプレートへのテーブルマッピングの重複レコードを作成できないようにします。

Planned Work Management のコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ビジネスルールなど) が Planned Work Management とともにインストールされます。

テーブル

Planned Work Management では、次のテーブルが追加されます。

Planned Work Management とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
作業計画 [wm_planned_work_plan]	作業計画用にフィルタリングされたエンティティを保存します。
計画作業スケジュール [wm_planned_work_schedule]	作業計画に設定されたスケジュールを保存します。スケジュールは、期間、メーター、条件、またはスクリプトベースにすることができます。
計画作業スケジュールのテンプレート [wm_m2m_schedule_template]	計画された作業スケジュールに適用される作業指示テンプレートのリストを保存します。

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

自動翻訳

Planned Work Management とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
計画作業レコード [wm_m2m_work_plan_to_record]	作業計画スケジュールを (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最後に実行された時刻や値、および次にスケジュールが実行される時刻や値に関する情報も含まれます。
テンプレート属性マッピング [wm_m2m_template_attribute_map]	作業指示テンプレートの属性マッピングを保存します。
スケジュールの発生 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	作業スケジュールの発生を保存します。
スケジュールの抑制 [wm_m2m_schedule_suppression]	抑制された作業スケジュールの発生を保存します。

ロール

Planned Work Management は、次のロールを追加します。

Planned Work Management のロール

ロール	説明
計画作業管理者 [sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin]	作業計画と計画作業スケジュールを作成し、作業指示テンプレートをスケジュールにリンクし、作業指示を生成します。

スクリプトインクルード

Planned Work Management は、次のスクリプトインクルードを追加します。

Planned Work Management 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	説明
PlannedWorkManagementExtensionPointImpl	`Global.PlannedMaintenanceExtensionPoint` 拡張ポイントを実装します。
PlannedWorkMgmtAjaxUtil	Planned Work Management のクライアントスクリプトのユーティリティ機能。
PlannedWorkMgmtAPIHelperUtil	計画作業管理スコープからグローバルスコープの API を呼び出すラッパー関数のユーティリティ。
FSMPWMUtil	Planned Work Management スコープ対象のアプリケーションのユーティリティ機能。
PWMForecastWOUtil	計画作業の作業指示を予測するユーティリティ機能。

自動翻訳

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

Planned Work Management とともにインストールされるスクリプトインクルード (続く)

スクリプトインクルード	説明
PlannedMaintenanceExtensionPointImpl	計画メンテナンスアプリケーションのデフォルト実装。
計画メンテナンス拡張ポイントユーティリティ	計画メンテナンスアプリケーションのユーティリティで、sys_class_nameに基づいて拡張ポイントを取得します。
PlannedWorkManagementHistoryUtil	資産または在庫のメンテナンスサイクル履歴をフェッチするための、計画作業メンテナンスアプリケーションのユーティリティ。
PlannedWorkManagementScheduleUtil	計画作業レコード、スケジュールの発生、作業メモのコメントなどの処理ロジックを維持します。
PlannedWorkMangementPlanUtil	作業計画に関連するユーティリティメソッド。
PlannedWorkManagementEffectivityUtil	スケジュールの有効性を決定および検証するためのユーティリティメソッド。
PlannedWorkManagementScheduleExeUtil	注文タイプに基づいて、`PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` 拡張ポイントの実装間のスイッチとして機能します。指示タイプのデフォルト値は作業指示書です。
PWMWorkOrderExeExtensionPointImpl	作業指示書として選択された注文タイプの `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` 拡張ポイントの実装。
PlannedWorkManagementConstants	計画作業管理の定数を保持します。
PWMScheduleSuppression	スケジュール抑制の処理ロジックを維持します。
PWMScheduleOccurrence	スケジュール発生の処理ロジックを維持します。
PWMScheduleOccurrenceDAO	スケジュール発生のDAOメソッドをマスターします。
PWMWorkScheduleDAOの	作業スケジュールの DAO メソッドを管理します。
PWMPlanWorkRecordDAO (英語)	計画レコードの DAO メソッドを管理します。

ビジネスルール

Planned Work Management は、次のビジネスルールを追加します。

Planned Work Management 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	テーブル	説明
クロススコープレコードの作成	作業計画 [wm_planned_work_plan]	メンテナンス計画が作成され、実行する必要があるテーブルにクロススコープアクセスレコードを作成します。

自動翻訳

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

Planned Work Management とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
計画レコードが非アクティブの場合に WO をキャンセル	計画作業レコード [wm_m2m_work_plan_to_record]	計画レコードが無効になったときに、その計画レコードの作業指示書をキャンセルします。資産レコードが変更され、計画レベルでのフィルター条件を満たさなくなると、計画レコードは無効化されます。
メンテナンス計画に対する計画作業スケジュール	計画作業スケジュール [wm_planned_work_schedule]	メンテナンス計画の予定作業スケジュールの作成を制限します。計画が計画作業クラスである場合にのみ許可されます。
スケジュールごとにモデルを制限	計画作業スケジュールのテンプレート [wm_m2m_schedule_template]	テーブル内の重複するモデルスケジュールの作成を制限します。
モデルのテーブルマップを制限	テンプレート属性マッピング [wm_m2m_template_attribute_map]	作業指示書テンプレートごとに 1 つのテーブルマップを持つようにユーザーを制限します
m2m スケジュールレコードの新しいフィールドを更新	計画作業スケジュール [wm_planned_work_schedule]	メーターまたは期間フィールドが変更されると、スケジュールレコードを更新し、次の値または次回実行時間を再計算します。
計画の有効開始、有効終了を検証	作業計画 [wm_planned_work_plan]	作業計画の有効な開始日と終了日が有効かどうかを確認します。
メンテナンススケジュールの作業スケジュールテンプレート	計画作業スケジュールのテンプレート [wm_m2m_schedule_template]	計画作業スケジュールテンプレートにメンテナンススケジュールを追加することをユーザーに制限します。
作業指示の最新の完了日を更新	作業指示タスク [wm_Task]	猶予時間 SLA の作業指示書の最新の完了日を更新します。
スケジュールテンプレートタスクの比較	スケジュールの抑制 [wm_m2m_schedule_suppression]	
循環依存関係の検証	スケジュールの抑制 [wm_m2m_schedule_suppression]	
スケジュール抑制による SO の抑制	スケジュールの抑制 [wm_m2m_schedule_suppression]	
スケジュールによる SO の抑制	スケジュールの発生	

自動翻訳

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

Planned Work Management とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
	[wm_plan_work_schedule_occurrence]	
suppressBy schedule による SO の抑制	スケジュールの発生 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
SO が非アクティブな場合は WO をキャンセル	スケジュールの発生 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
SO の有効開始を確認する	スケジュールの発生 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
SO フィールド変更時に WO フィールドを変更する	スケジュールの発生 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	

Planned Work Management システムのプロパティ

Planned Work Management では、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにある次のシステムプロパティを使用します。

Planned Work Management と併せてインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_fsm_planned_wm.consider_initial_meter_reading	最初のメンテナンススケジュールを生成するときに、システムが初期検針を考慮に入れることができるようにします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
create_and_cancel_suppressed_workorders	スケジュールが抑制されている場合に、システムが作業指示をログに記録できるようにします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
sn_fsm_planned_wm.valid_order_states_for_update	作業指示の適切なステータスを反映するために選択できる作業指示書ステータスのリストを保持します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:1、10、15
sn_fsm_planned_wm.tolerance_span	スケジュールの抑制を適用するための構成可能な時間枠を維持します。これは、抑制がアク

自動翻訳

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

Planned Work Management と併せてインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	ティブになるスパンを選択するために、前方、後方、または両方向のオプションを提供します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:両方
sn_fsm_planned_wm.auto_task_generation_enabled	作業指示の作成時にタスクを自動的に生成できるようにします。このプロパティが有効になっていない場合、作業指示書のステータスはドラフトステータスのままになります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
sn_fsm_planned_wm.supported_effectivity_calendar_types	作業計画の発効日を過去に設定できるようにします。このプロパティが [詳細] に設定されている場合、過去の日付のサポートが有効になります。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:詳細

フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント

ユーザーロール、重要業績評価指標 (KPI)、ジョブスケジュール、プロパティ、テーブルなど、(com.snc.app_fsm_wfo) プラグインが有効になると フィールドサービスのワークフォース最適化 、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

フィールドサービスのワークフォース最適化

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Workforce Optimization ユーザー [sn_wfo.user]	プライマリグループおよび追加のマネージャーに対する読み取りアクセスを付与します。	pa_analyst
Workforce Optimization 管理者 [sn_wfo_fsm.admin]	追加のマネージャーを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	sn_wfo.user
Workforce Optimization FSM マネージャー [sn_wfo_fsm.manager]	Coaching、Scheduling、または Channel Management アプリケーションを作成、読み	Teams • sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user

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

自動翻訳

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	取り、更新する権限を付与します。	• sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Workforce Optimization FSM 管理者 [sn_wfo_fsm.admin]	Coaching、Scheduling、または Channel Management アプリケーションを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	Teams、 • sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

Manager Workspace

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Manager Workspace ユーザー [sn_mgr.workspace.user]	ホームおよびリストモジュールへの読み取りアクセスを付与します。	workspace_user
Manager Workspace マネージャー [sn_mgr_workspace.manager]	プライマリグループ、追加のマネージャー、および承認ボタンに対する読み取りアクセスを付与します。	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Manager Workspace 管理者 [sn_mgr_workspace.admin]	Manager Workspace 内のすべてのアプリケーションと設定を作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

レポート

インジケーター名	説明
合計オープンタスク数	エージェントによる作業を待機しているオープンタスクの合計数。合計数は、[新規]、[オープン]、および [情報待ち] タスクに分割されます。

自動翻訳

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

レポート (続く)

インジケーター名	説明
待機中の作業アイテム	エージェントにアサインされるキュー内のタスクとインタラクションの合計数。
要求されたヘルプ	エージェントがヘルプを要求し たインタラクションの数。
合計エージェント数	管理するすべてのエージェント。合計数は、対応可能、中断、退席中、オフラインのステータスのエージェントに分割されます。
休暇要求	作業から休暇 を取るようにエージェントによって行われた要求。
オープンタスク	作業待ちのタスクを示すグラフ。オープンタスクのタイプと経過時間別に一覧表示されます。
重大なオープンタスク	重要なオープンタスクの数。

Performance Analytics インジケーター

インジケーター名	説明
いいえ。最初の問い合わせで解決されたタスクの数	タスクが最初に処理されたときに解決されたタスクの数。
いいえ。過去 30 日間更新されていないタスクの割合	30 日間更新されていないタスクの数。
いいえ。再オープンされた解決済みタスクの割合	問題が適切に対処されなかったために再オープンされたタスクの数。
いいえ。エスカレートされたオープンタスクの数	未処理のタスクとエスカレーションされたタスクの数。

ジョブスケジュール

スケジュール設定済みジョブ	説明
[FSM マネージャーワークスペース]日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチーム インジケーターのデータを収集します。
[FSM マネージャーワークスペース]履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチーム インジケーターの履歴データを収集します。
[PAのFS] フィールドサービス 日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームインジケーターのデータを収集します。
[PAのFS] フィールドサービス 履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチーム インジケーターの履歴データを収集します。

スケジュール

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Shift Planning ユーザー [sn_shift_planning.user]	スケジュールとシフトを表示する機能を含む、Scheduling の	

自動翻訳

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

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	読み取りアクセスを付与します。	
Shift Planning エージェント [sn_shift_planning.agent]	エージェントに自分のカレンダーおよびシフトスワップまたは休暇要求へのアクセスを付与します。	sn_shift_planning.user
Shift Planning 管理者 [sn_shift_planning.admin]	スケジュールと作業シフトの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) のための管理アクセスを付与します。	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

テーブル

テーブル	説明
sn_shift_planning_time_worked_summary	エージェントの作業時間のサマリーを格納します。
sn_shift_planning_agent_time_work	出勤時間や退勤時間など、エージェントの作業時間を格納します。エージェントが早い時間にログインするか、遅い時間にログアウトすると、出勤時間と退勤時間の代わりにシフト開始時間とシフト終了時間が保存されます。
sn_shift_planning_agent_time_attendance	エージェントの出勤および退勤時間を格納します。エージェントがログイン、ログアウト、または在席ステータスの変更を行うと、データが取得されます。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	エージェントスケジュールをキャッシュする日数。 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	エージェントのスケジュール遵守情報を計算して表示します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値: True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	しきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた時間に対して出勤または退勤できる時間 (分) を示します。これは、柔軟性を持たせるために設けられた期間で、エージェントがスケジュールされた開始時間より前に作業を開始することを許容される時間です。

自動翻訳

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

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ:整数 • デフォルト値: 60 分
sn_shift_planning.adherence_threshold	遵守率のしきい値をパーセンテージで設定します。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値: 70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、下限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値: 80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために上限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値: 120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	エージェントが退勤を忘れたときに、システムが自動退勤イベントを生成するまで待機するしきい値時間。たとえば、しきい値が 60 分に設定されていて、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で午後 5 時に退勤しなかった場合、システムは 60 分間待機してから自動退勤イベントを生成します。 • タイプ:整数 • デフォルト値: 60 分
sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdg_event_color	各イベントタイプに設定されたデフォルトの色を有効にして、同じイベントスパンを同じ色 ディスパッチャワークスペースで表示できるようにします。 **注:** Workforce Optimization イベントの選択した色をに ディスパッチャワークスペース表示するには、動的な値を選択する必要があります。

自動翻訳

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

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 型： 文字列 • デフォルト値: static

スクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
ユーザーに出勤を通知	エージェントの在席状況が変更されるたびに出勤イベントをカウントします。
ユーザーに退勤を通知	エージェントの在席状況が変更されるたびに退勤イベントをカウントします。

スケジュール済みジョブ

名前	説明
シフト計画 - すべての Agent Schedule のキャッシュを削除 (Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache)	sn_shift_planning_agent_availability テーブルからキャッシュを削除します。 • 毎日午前 2 時 30 分に自動的に実行されます。m です。 • データをインポートする際に、このジョブをオンデマンドで 実行します。
退勤イベントの生成 (退勤イベントがトリガーされないシナリオ用)	エージェントが退勤し ていない場合、退勤イベントを 4 時間ごとに生成します。 **注:** たとえば、エージェントの作業シフト時間が午前 8 時から午後 5 時で、*sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* プロパティ値が 60 分に設定されているとします。エージェントが出勤し 、退勤しなかった場合、スケジュール設定済みジョブは午後 6 時 (午後 5 時 + 60 分) まで待機し、午後 6 時まで退勤がなかった場合、システムはエージェントのシフト終了時間とともに退勤イベントを生成します。
エージェント作業時間サマリーの入力	毎日実行して、前日のエージェントの予定および実際の作業シフト時間に基づいて、作業時間、遵守率、および適合率を計算します。値は [sn_shift_planning_time_worked_summary] テーブルに格納されます。
実際の作業イベントのラッパー終了時間を更新	実際の作業ラッパーの終了時間が最後の退勤時間と等しくなるように、毎日実行します。

自動翻訳

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

スケジュール済みジョブ (続く)

名前	説明
[スケジュール遵守] 日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。
[スケジュール遵守] 履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。
[スケジュール遵守] 週次データ収集	毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。

チーム

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Teams ユーザー [sn_team_perf.team_performance_user]	KPI テーブルの読み取りアクセスを付与します。	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams 管理者 [sn_team_perf team_performance_admin]	Teams モジュールで KPI、KPI グループ、およびアサイン先グループを作成および構成するためのアクセスを付与します。	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

プロパティ

プロパティ	説明
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	1 つの KPI グループに追加できる親インジケーターの最大数 • 型： 整数 • デフォルト値: 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	親 KPI に定義できるサポート KPI の最大数 • 型： 整数 • デフォルト値: 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	アサイン先グループをオーダー番号で優先順位付けして、Manager Workspace の Teams アプリケーションに表示するときの最大数 • 型： 整数 • デフォルト値: 15
sn_team_perf.default_date_range	日付範囲ピッカーに設定するデフォルト日付範囲

自動翻訳

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

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 型： 整数 • デフォルト値: 30

Performance Analytics インジケーター

インジケーター名	説明
# 最初の問い合わせで解決されたタスクの数	最初の問い合わせで解決されたタスクの数。
最初の問い合わせで解決された P1 タスクの #	最初の問い合わせで解決された P1 タスクの数。
# of P2 tasks resolved on first contact (最初の問い合わせで解決された P2 タスクの #	最初の問い合わせで解決された P2 タスクの数。
最初の問い合わせで解決された P3 タスクの #	最初の問い合わせで解決された P3 タスクの数。
最初の問い合わせで解決された P4 タスクの #	最初の問い合わせで解決された P4 タスクの数。
タスクの MTTR	タスクを解決するための平均時間。
P1 タスクの MTTR	P1 タスクを解決するための平均時間。
P2 タスクの MTTR	P2 タスクを解決するための平均時間。
P3 タスクの MTTR	P3 タスクを解決するための平均時間。
P4 タスクの MTTR	P4 タスクを解決するための平均時間。
タスクの CSAT	タスクの顧客満足度スコア。
P1 タスクの CSAT	P1 タスクの顧客満足度スコア。
P2 タスクの CSAT	P2 タスクの顧客満足度スコア。
P3 タスクの CSAT	P3 タスクの顧客満足度スコア。
P4 タスクの CSAT	P4 タスクの顧客満足度スコア。
クローズ済みタスクの数	クローズしたタスクの数。
クローズ済み P1 タスクの数	クローズ済み P1 タスクの数。
クローズ済み P2 タスクの数	クローズ済み P2 タスクの数。
クローズ済み P3 タスクの数	クローズ済み P3 タスクの数。
クローズ済み P4 タスクの数	クローズ済み P4 タスクの数。
チャットの平均待ち時間	チャットの平均待ち時間。
処理されたチャットの数	処理されたチャットの数。
チャットの平均処理時間	チャットの平均処理時間。
破棄されたチャットの数	破棄されたチャットの数。

自動翻訳

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

Performance Analytics インジケーター (続く)

インジケーター名	説明
受信タスクの数	受信タスクの数。
スケジュールの順守	エージェントのスケジュール遵守率。
スケジュールの適合率	エージェントのスケジュール遵守率。
作業時間合計	エージェントの合計作業時間。
予定時間の合計	エージェントの合計予定時間。
作業していない時間の合計	エージェントが作業していない時間の合計。
予定外利用可能時間の合計	エージェントの合計予定外利用可能時間。

Coaching

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Coaching 管理者 [sn_coaching.admin]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み込み、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coaching コーチ [sn_coaching.coach]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み取り、または更新するための管理者権限を付与します。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Coaching 研修生 [sn_coaching.trainee]	トレーニング、アセスメント、およびスキルレコードを追加するためのアクセスを付与します。	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

重要:
この機能は、 の ServiceNow Store(com.snc.app_fsm_wfo) で使用できますフィールドサービスのワークフォース最適化。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
コーチングサーベイスコアの計算	アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance]	サーベイスコアに基づいてフィードバック評価を設定します。

自動翻訳

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

コーチング機会

コーチング機会名	説明	テーブル
SLA 違反のコーチング機会	SLA に違反している重要かつ優先度の高いタスクに取り組んだエージェントのコーチング機会。	タスク SLA [task_sla]
低 CSAT のコーチング機会	顧客満足度スコアが 4 未満のタスクに取り組んだエージェントの Coaching opportunity	タスクレポート [sn_customerservice_task_report]
スキル付与検証のコーチング機会	エージェントに付与されたスキルの検証のためのコーチング opportunity	タスク [sn_customerservice_task]
Knowledge Management プロセス：ナレッジ記事の品質に関する Coaching	アセスメントをレビューしてナレッジ記事の品質を向上させる必要があるエージェント向けのコーチング。	タスク [sn_customerservice_task]
高 TTR のコーチング機会	解決時間が 3 日を超えるタスクに取り組んだエージェントのコーチング機会。	タスクレポート [sn_customerservice_task_report]
インタラクション：処理時間に関するコーチング機会	インタラクションの処理時間が 10 分を超えたエージェントのコーチング機会。	インタラクション [interaction]

注:
ビジネスニーズに基づいて、低 CSAT、高 TTR、SLA 違反、および処理時間のコーチング機会をカスタマイズできます。

重要:
この機能は、 の ServiceNow Store(com.snc.app_fsm_wfo) で使用できますフィールドサービスのワークフォース最適化。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

コーチングのサーベイ

名前	説明
チャット品質サーベイ (Chat Quality Survey)	チャットインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがチャットインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
タスク品質サーベイ	タスクインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがタスクインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_coaching.learning_default_duration	ナレッジ記事を読むか、トレーニングを完了する日数。管理者 (sn_wfo.admin) は、研修生が記事を読み終えるか、トレーニングを完了する日数を設定します。日数は、研修生がトレーニングを完了する期日に変換されま

自動翻訳

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

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	す。これは、研修生のタイムゾーンを考慮して、現在の日付から計算されます。 • タイプ:整数 • デフォルト値: 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	研修生にトレーニング完了期日が設定されている場合に週末を除外します。 • タイプ：true | false • デフォルト値: true

Coaching with Learning

重要:
この機能は、 の ServiceNow Store(com.snc.app_fsm_wfo) で使用できますフィールドサービスのワークフォース最適化。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習管理者 [sn_lc.learning_admin]	カタログ、学習コンテンツ、ロールの作成、読み取り、更新、削除、および学習ソースの構成を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager]	学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習コンテンツ作成者 [sn_lc.content_creator]	内部コースの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	sn_lc.content_reader
学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer]	学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_creator
学習コンテンツリーダー [sn_lc.content_reader]	学習コースの読み取りアクセス権限を付与します。	なし
学習コンテンツアドバイザー [sn_lc.learning_advisor]	学習タスクをアサインできます。	なし

自動翻訳

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

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator]	学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	なし

テーブル

テーブル	説明
外部コンテンツの学習 [sn_lc_external_content]	サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。
ユーザーコースアクティビティの学習 [sn_lc_user_course_activity]	コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。
学習コンテンツ [sn_lc_content]	で ServiceNow作成されたナレッジ記事やビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。
学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	学習コースが属するソースなど、学習コースアイテム の詳細を保存します。
学習カタログ [sn_lc_catalog]	コースアイテムとともに学習カタログアイテムの詳細を保存します。
学習タスク [sn_lc_learning_task]	学習タスクがアサイン されているユーザーや、学習タスクを完了する必要がある日付など、学習タスクの詳細を保存します。
学習システム構成 [sn_lc_learning_system_configuration]	サードパーティ学習管理システムソースの設定パラメーターを保存します。

プロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Coaching アセスメントアクティビティを編集します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、opened_by、work_notes、co
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	このプロパティは廃止され、Coaching with Learning の学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： true

自動翻訳

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

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_tasks_menu_prop	[学習タスク] タブで、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 **注:** 目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加する必要があります。詳細については、「このシステムプロパティの追加」を参照してください。 サードパーティ製学習コンテンツをインスタンスと ServiceNow 同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。詳細については、「Coaching with Learning とサードパーティ学習管理システムとの統合」を参照してください。
com.snc.process_flow.report.scheduled.var_size_limit	フロー実行の詳細の各スクリプトランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 **注:** サードパーティ製学習コンテンツをインスタンスと ServiceNow 同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。詳細については、「同期」を参照してください。

重要:
この機能は、 の ServiceNow Store(com.snc.app_fsm_wfo) で使用できますフィールドサービスのワークフォース最適化。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

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

Skill Recommendation

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Skill Recommendation ユーザー [sn_sre.user]	スキル推奨テーブルを表示する権限を付与します。	wfo.user
Skill Recommendation 管理者 [sn_sre.admin]	スキル推奨事項のプロパティを編集するための管理権限を付与します。	• wfo.admin • sn_sre.user

移動先 **Skill Recommendation** > 構成 これらのプロパティを構成します。

プロパティ

プロパティ	説明
スキル推奨を有効にします。 sn_sre.enable_skill_recommendation	エージェントのスキル推奨を開始するには、このプロパティを有効にします。 • タイプ: true |False • デフォルト値: true
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_supervised_skills	各インシデントについて、教師あり学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数 • 型： 整数 • デフォルト値: 3
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_unsupervised_skills	各インシデントについて、教師なし学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数 • 型： 整数 • デフォルト値: 3
エージェントにスキルを推奨する前に、Predictive Intelligence がエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 sn_sre.user_predicted_skill_threshold	エージェントにスキルを推奨する前に、エージェントの同じスキルを予測する必要がある回数 予測インテリジェンス 。 • 型： 整数 • デフォルト値: 20
類似タスクからスキルを推奨する類似性ソリューション定義。 sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_tasks	予測インテリジェンス 教師なし学習を使用してタスクを解決するスキルを予測するために使用されるソリューション定義の名前。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。

自動翻訳

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

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 型： 文字列 • デフォルト値:ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_ski
タスクのスキルを推奨する類似性ソリューション定義。 sn_customerservice.task_for_task_supervised_solution_definition	予測インテリジェンス 教師あり学習を使用してタスクを解決するスキルを予測するために使用されるソリューション定義の名前。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。 • 型： 文字列 • デフォルト値:ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_from

ジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
スキル予測の開始	前日にクローズされたすべてのインシデントについて、毎日午前 1 時にジョブを実行します。インシデントをクローズして類似のオープンインシデントを解決するために必要なスキルを推奨します。

テーブル

テーブル	説明
ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill]	• ユーザーに対してスキルが予測された回数を保存します。 • 過去 60 日間に推奨されなかったスキルは、このテーブルから自動的に削除されます。
タスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill]	• 各タイプのインシデントを解決するために予測されたスキルを保存します。 • 作成されてから 60 日間を超えたレコードは、このテーブルから自動的に削除されます。

フィールドサービス タスクバンドルコンポーネント

タスクバンドル機能が有効になると フィールドサービス 、ビジネスルール、タスクフィルター、タスクグループ化ルールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

ビジネスルール

フィールドサービス タスクバンドルでは、次のビジネスルールが追加されます。

自動翻訳

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

タスクバンドルのビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
バンドル実時間フィールドの更新	作業指示タスク [wm_task]	バンドルの [実際の移動開始] フィールドと [実際のオンサイト到着] フィールドを更新します。
バンドルアサイン	作業指示タスク [wm_task]	バンドルされたサブタスク割り当てを更新します。
前のバンドルアサイン	作業指示タスク [wm_task]	バンドルの [期間開始] がサブタスク の [期間開始] より前である場合にバンドルを防止します。バンドルの開始 予定日 がバンドル期間 開始より前である場合、バンドルを防止します。
後のバンドル変更	作業指示タスク [wm_task]	バンドルされたサブタスクに基づいてバンドルを検証および更新するか、バンドルされていないサブタスクを前のバンドルに基づいて検証および更新します。
前のバンドル変更	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクがバンドルに追加されたとき、またはバンドルから削除されたときに、バンドルを検証して更新します。
バンドル開始予定変更	作業指示タスク [wm_task]	バンドルされたサブタスクのスケジューリングを開始します。
バンドルの兄弟姉妹の防止	作業指示タスク [wm_task]	同じ作業指示書に対して重複するタスクバンドルが作成されないようにします。
バンドルステータスの変更	作業指示タスク [wm_task]	バンドルのステータスを更新します。
サブタスク割り当ての変更をバンドル	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクのステータスまたは現在のエージェントのアサインに基づいて、バンドルされたサブタスクのアサインを防止します。
バンドルサブタスク変更情報メッセージ	作業指示タスク [wm_task]	変更が発生していない場合にユーザーに通知します。
バンドルタスクサブステートの更新	作業指示タスク [wm_task]	バンドルのステータスとエージェントが実行したアクションに基づいて、バンドルのサブステートを更新します。
タスクバンドルをキャンセル	作業指示タスク [wm_task]	バンドル内のすべてのサブタスクのバンドルを解除します。
バンドルタスクのアサインを確認	作業指示タスク [wm_task]	ディスパッチャーによるアサイン時に、サブタスクの状態を更

自動翻訳

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

タスクバンドルのビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		新してバンドル状態に同期します。
バンドルの必須フィールドを強制	タスクグループ化修飾子 [sn_task_grouping_qualifier]	必須フィールドが空の場合、動的バンドルを防止します。
wm_taskのグループ化ルール情報メッセージ	タスクグループ化ルール [sn_task_grouping_rule]	
サブタスクのロックとロック解除	作業指示タスク [wm_task]	バンドルスケジュールロックが変更されたときに、バンドルと一致するようにサブタスクスケジュールロックステータスを更新します。
バンドルステータスがドラフトから PD に変更されたとき	作業指示タスク [wm_task]	バンドルが [ディスパッチ待ち] に設定されている場合、バンドルステータスと一致するようにサブタスクステータスを更新します。サブタスクのステータスを検証し、サブタスクの更新に失敗した場合はエラーメッセージを表示します。
変更バンドルアサイン先グループ	作業指示タスク [wm_task]	バンドルアサイン先グループが変更されたときに、バンドルに一致するようにサブタスクアサイン先グループを更新します。
バンドルの場所の変更を防止	作業指示タスク [wm_task]	バンドルの場所がバンドル内の最初のサブタスクの場所と等しいことを検証します。バンドルの場所がバンドル内の最初のサブタスクの場所と異なることのないようにします。
修飾子の重複/複数化を防止	タスクグループ化修飾子 [sn_task_grouping_qualifier]	アサイン先グループまたはテリトリー修飾子の両方がアクティブでない、またはどちらもアクティブでない場合は、バンドルを防止します。同一の修飾子が存在する場合、バンドルを防止します。
サブタスクのスケジュールロックの更新を防止	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクスケジュールロックが親バンドルスケジュールロックと異なることを防止します。
最初のサブタスクの場所をバンドルにプッシュ	作業指示タスク [wm_task]	バンドルの場所をバンドル内の最初のサブタスクの場所に更新します。
差分ステータスのサブタスクを削除する	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクの状態がバンドルの状態と異なる場合に、バンドルからサブタスクを削除します。

自動翻訳

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

タスクバンドルのビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
サブタスク順序変更後に再スケジュール	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクの順序が変更されたときにバンドルを再スケジュールします。
テリトリの名前を設定	タスクグループ化修飾子 [sn_task_grouping_qualifier]	テリトリ修飾子の名前の値を設定します。
サブタスク順序の検証	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクの [順序] の値が一意であり、空ではないことを検証します。
サブタスクのスケジュールステータス変更	作業指示タスク [wm_task]	ディスパッチャーがバンドルをスケジュールするときに、バンドルとサブタスクのステータスを [アサイン 済み] から [スケジュール済み] に更新します。
サブタスクフィールドの変更 - サポートされていません	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクの予定作業期間がサブタスクの状態に基づいて手動で更新されないようにします。
バンドルをサブタスクと同期	作業指示タスク [wm_task]	バンドルをサブタスク値と同期します。
バンドル作業期間をサブタスクに同期	作業指示タスク [wm_task]	バンドル期間をそのサブタスクの推定作業期間の合計に同期します。
サブタスクの更新スケジュール方法	作業指示タスク [wm_task]	バンドル内のサブタスクのスケジュール方法を同期します。
最小および最大タスクの検証	タスクグループ化ポリシー [sn_task_grouping_policy]	ポリシーから作成されたバンドル内のサブタスクの数がポリシーの最小範囲と最大範囲の間に収まることを検証します。
バンドルの作業期間の変更	作業指示タスク [wm_task]	サブタスク予定作業期間がバンドルのサブタスク期間より短いことを検証します。

タスクグループ化ポリシー

フィールドサービス タスクバンドルは、次のタスクグループ化ポリシーを追加します。

タスクバンドルのグループ化ポリシー

タスクグループ化ポリシー	説明
デフォルト ポリシー	• 最小レコード数:2 • 最大レコード数:10 • ○ 次の 30 日以内に同じ場所にある WOT ○ 次の 30 日以内に必要なスキルセットを持つ同じテリトリー内の WOT

自動翻訳

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

タスクバンドルのグループ化ポリシー (続く)

タスクグループ化ポリシー	説明
	○ 次の 30 日以内に同じテリトリーにある WOT ○ 今後 30 日以内に同じ資産が必要な WOT ○ 類似の必須部品を含む WOT ○ 類似のタスクスキルを持つ WOT

タスクグループ化ルール

フィールドサービス タスクバンドルでは、次のタスクグループ化ルールが追加されます。

タスクバンドルのグループ化ルール

タスクグループ化ルール	ポリシー	説明
次の 30 日以内に同じ場所にある WOT	デフォルト ポリシー	今後 30 日以内に同じ場所にあるタスクをバンドルします。
次の 30 日以内に必要なスキルセットを持つ同じテリトリー内の WOT	デフォルト ポリシー	同じテリトリー内にあり、今後 30 日以内に特定のスキルを必要とするタスクをバンドルします。
次の 30 日以内に同じテリトリーにある WOT	デフォルト ポリシー	今後 30 日以内に同じテリトリー内にあるタスクをバンドルします。
今後 30 日以内に同じ資産が必要な WOT	デフォルト ポリシー	次の 30 日以内に同じ資産を必要とするタスクをバンドルします。
類似の必須部品を含む WOT	デフォルト ポリシー	類似の部品を必要とするタスクをバンドルします。
類似のタスクスキルを持つ WOT	デフォルト ポリシー	類似のスキルを必要とするタスクをバンドルします。

タスクフィルター

フィールドサービス タスクバンドルは、次のタスクフィルター、タスクフィルター基準を動的スケジューリングに追加します。

自動翻訳

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

構成タスクフィルター

タスクフィルター	条件	基準	関数
アサイン:保留中のディスパッチタスクバンドルのアサイン	• IsBundle = true • ステータス = ディスパッチ待ち • サブステートは自動アサインされていないか、空欄です。	• バンドル：却下された技術者を無視 • バンドル:動的スケジューリングの一致するスキル • タスクからの現時点での距離	[ディスパッチ待ち (Pending Dispatch)] ステータスのバンドルをアサインします。
Bundle Reassignment :未アサインのタスクバンドルを再割り当てします。	• IsBundle = true • スケジュールロック = false • ステータスがスケジュール済み、アサイン済み、承認のいずれか	• バンドル：却下された技術者を無視 • バンドル:動的スケジューリングの一致するスキル • タスクからの現時点での距離	未アサインのタスクバンドルを再アサインします。

タスクフィルター基準

基準	関数
バンドル：却下された技術者を無視	以前にバンドルのタスクを却下したエージェントを無視します。却下されたタスクを含むバンドルが却下エージェントに割り当てられないようにします。
バンドル：動的スケジューリングの一致するスキル	スキル要件があるバンドルと、それらのスキルを持つエージェントをマッチングします。
バンドル：動的スケジューリングの一致する必須部品	部品要件があるバンドルを、それらの部品を持つエージェントと照合します。

フィールドサービス タスクバンドルのフィールド

作業指示タスクバンドルの詳細セクションに含まれるフィールド。

作業指示タスクフォーム

フィールド	説明
番号	バンドルの自動生成された識別番号。
親	このバンドルがアサインされている作業指示。
資産	バンドルの実行に必要な部品。
ロケーション	作業を行う必要がある地理的エリア。#1 注文ポジションのサブタスクの場所によって、バンドルの場所が決まります。バンドルの場所を更新する場合は、バンドル上の場所を更新するのではなく、最初の位置にあるサブタスクの場所を変更します。

自動翻訳

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

作業指示タスクフォーム (続く)

フィールド	説明
テンプレート	この作業指示タスクバンドルを作成するためのテンプレート。
スキル	バンドルを実行するために必要なエージェントの能力。
保証対象	バンドル内のタスクに関連する 1 つ以上の構成アイテムに対する既存の保証のインジケーター。
ステータス	バンドルの現在のステータス。このフィールドは、エージェントが連続する各ステータスの作業を完了すると自動的に設定されます。
ディスパッチグループ	バンドルを完了するエージェントを選択できるグループ。
アサイン先グループ	バンドルを完了する個々のエージェントを含むグループ。デフォルトでは、このフィールドには、バンドルの場所、資産、およびスキルに基づいて推奨されるアサイン先グループが表示されます。フィールドが空の場合、バンドル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。
アサイン先	バンドルを完了する個々のエージェント。
作業タイプ	バンドルを完了するために実行する作業のタイプ。選択肢は次のとおりです。 • **Break Fix** (中断/修正) • インストール • 計画メンテナンス
タスクの上書きを許可	バンドル内のタスクに必要な場所、資産、スキルに関係なく、選択したテリトリーとディスパッチグループに属する [アサイン先グループ] フィールドのすべてのグループを表示するオプション。
スケジュールロック	バンドルがどのスケジューリング メカニズムによってもスケジュールされないようにします。ロックされたバンドルは、動的スケジューリングやインテリジェントタスク推奨などの自動スケジューリングメカニズムから除外されます。ディスパッチャーは、バンドルをエージェントに手動でアサインできます。 **注:** バンドルのサブタスクには、親バンドルと同じロック値が反映されます。
簡単な説明	バンドルの簡単な説明。
説明	作業指示ライフサイクルの後のステージで顧客との追加連絡を避けるために、問題に関するできるだけ詳細な情報を含む、実行する作業の技術的な説明。
作業メモ	各ステータスの進行に応じたバンドルに関する情報。作業メモは顧客には表示されません。
コメント	タスクの進捗に伴う追加情報。コメントは顧客に表示されます。
計画	
期間開始	このバンドルに対して設定された時間枠の開始。

自動翻訳

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

作業指示タスクフォーム (続く)

フィールド	説明
期間終了	このバンドルに設定された時間枠の終了。ウィンドウの経過時間は、 予定作業期間 フィールドの値を超えることはできません。
移動開始予定	エージェントがバンドル内の最初のタスクの場所に出張する予定の日時。移動開始時刻は、現在の時刻から 1 時間後に自動的に設定されます。
開始予定	バンドルの作業の開始予定日時。 バンドルが [割り当て済み] ステータスになると、このフィールドが必須になります。
終了予定	バンドルの作業が終了する日付。日付は、[開始予定] フィールドと [予定作業期間] フィールドの値に基づいて自動的に計算されます。
期間を固定	サービス期間が固定されていることを示すオプション。エージェントのスケジュール内の他のタスクに対応するために、固定サービス期間を短縮、延長、または再スケジュールすることはできません。このオプションが選択されていない場合、サービス期間は柔軟であると見なされ、再スケジュールできます。
アクセス希望時間帯	明示的に定義されたアクセス時間内に作業指示タスクをスケジュールするオプション。
受入期間	日数と時間で表したタスク受け入れ期間。
予定移動期間	作業現場までの推定移動時間。期間は、バンドルをエージェントにアサインするか、バンドルの開始日時を変更すると更新されます。
予定作業期間	作業時間の見積もり。期間はウィンドウの合計時間を超えることはできません。
自宅までの予定移動時間	バンドル内の最後のサブタスクの場所からエージェントの自宅までにかかる推定時間。
実績	
実際の移動開始日時	エージェントが現場に赴いた日時。
実際の作業開始	作業が開始された時間。
実際の作業終了	バンドルの作業が完了した時間。
実際の移動期間	サイトへの移動にかかった時間。
実際の期間	バンドルの完了にかかった合計時間。この値は、[実際の作業開始] フィールドと [実際の作業終了] フィールドの値に基づいて自動的に計算されます。
Actual work duration (実際の作業期間)	エージェントが作業を開始してから最後のサブタスクの作業をクローズするまでにバンドルに費やされた合計時間。この数には、作業で一時停止した時間は含まれません。

自動翻訳

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

グローバルドメイン構成

グローバルドメインの管理者は、日常業務の処理方法 フィールドサービス管理 (FSM) を決定する構成設定を選択できます。

始める前に

必要なロール:wm_admin

このタスクについて

グローバルドメインの管理者は、次のように構成を設定できます フィールドサービス管理 (FSM) 。

- 要求プロセスの一部を含めるかまたは除外します。たとえば、次のステージに進む前に作業指示書の承認を要求できます。
- SM 自動アサイン (カスタム定義のワークフロー) を使用してタスクを自動的にアサインするか、ディスパッチャーに手動でのタスクのアサインを任せることができます。セントラルディスパッチを使用して手動でアサインするか、作業指示タスクフォームからアサインできます。
- エージェントの移動時間を追跡する。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成.

> **注:**
> グローバルドメインよりも低いドメインの管理者は、[フィールドサービス構成] 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。

[フィールドサービス構成] 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、Managed Documents、およびタスクアクティビティに関するオプションが含まれています。

2. [ビジネスプロセス] タブのフィールドに入力します。

> **注:**
> [フィールドサービス構成] 画面には、多くの構成オプションが含まれています。スイッチが緑色で表示され、右に切り替えられている場合、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。

[ビジネスプロセス] タブ

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
プロセスライフサイクル	リクエストを履行するためのタスクを必要としない場合は、[要求主導型 (サブタスクは任意)] を選択します。リクエストライフサイクルがリクエスト駆動型の場合は、割り当て先グループのユーザーに直接リクエストを割り当てることができます。ユーザーは引き続きリクエストにタスクを追加できます。ただし、すべてのタスクをクローズしても、リクエストは自動的にクローズされません。	[ステータスフローの有効化] がオン。

自動翻訳

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

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
	注: [ステータスフローの有効化] 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。	
新しいリクエストに対して承認が必要	無効にすると、[承認待ち] ステータスのすべての要求が自動的に承認されます。	[ステータスフローの有効化] がオン。
新しいリクエストでは認定が必須です	次のステータスに移動する前に作業指示の認定を要求することを有効にします。 このオプションが有効でない場合、[認定待ち] ステータスのすべての作業指示が自動的に認定されます。	○ [ステータスフローの有効化] がオン。 ○ プロセスライフサイクル：タスク主導型 (サブタスクは任意)。
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。	[ステータスフローの有効化] がオン。
エージェントの移動時間の追跡	有効にすると、タスクのために移動するエージェントにタイムカードを使用します。	
エージェントに対するオンサイトの到着チェックインを有効/無効にする	[オンサイト到着] サブステートを使用して、オンサイトチェックイン時にエージェントの場所をキャプチャできるようにします。また、この機能では、ジオフェンスを使用してエージェントのモバイル位置を確認し、エージェントがオフラインモードの場合やその他の理由でチェックインをバイパスできるようにします。	
作業メモは、リクエストまたはタスクをクローズしたりキャンセルしたりするときに必要です	クローズ、完了、またはリクエストのキャンセルに作業メモが必要な場合、有効にします。これを無効にした場合、クローズ、完了、またはキャンセルに作業メモは必要ありません。	

自動翻訳

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

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
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。	[ステータスフローの有効化] がオン。
作業指示書のクローズ時にケースを自動的に終了	これを有効にすると、すべての関連作業指示がクローズまたはキャンセルされたときにケースが自動的にクローズされます。ケースの自動クローズでは、ケースフォームの以下のフィールドが指定されたステータスで更新されます。 ○ 解決コード **(resolution code)**：解決済み - 関連する問題のクローズによって解決 ○ その他のメモ **(additional notes)**：自動クローズされたケース - 関連する作業指示がクローズ済み	
作業指示書ステータスをケースに更新	これを有効にすると、そのケースに関連する各作業指示のステータスが更新されるたびに、ケースフォームの [追加のコメント **(Additional comments)**] フィールドを自動的に更新できます。	
ドラフトステータスの作業指示テンプレートを適用	作業指示書がドラフトステータスの場合でも、作業指示書の認定なしで適用された作業指示書テンプレートに基づいて作業指示書のタスクを作成するには、このオプションを有効にします。	
カタログと要求の作成		
受信メールによる要求の作成または更新。	受信メールのメッセージによる要求の作成または更新を許可するには、このオプションを有効にします。リクエストをスパムとしてマークすることを許可するには、このオプションを有効にする必要があります。	
次のものを使用して、要求が作成されました：	カタログをインストールし、リクエストテンプレートのカタログへの自動公開を有効にするには、[カタログまたは通常のフォーム] を選択します。 カタログをアンインストールし、リクエストテンプレートのカタログへの自動公開を無効にするには、[通常のフォームのみ] を選択します。	
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。	
メール通知		
リクエストまたはタスクのフィールド変更時に通知を送信します。	リクエストやタスクの選択したフィールドを変更するときに、特定の受信者に送信する通知を設定します。 **a.** テーブルから、[要求] または [タスク] を選択します。 **b.** [フィールド] から、通知の生成に使用するフィールドを選択します。選択したフィールドに変更があると、識別された受信者に通知が送信されます。 **c.** [受信者] から受信者を 1 名または複数選択します。	

自動翻訳

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

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
	d. 特定のユーザーまたは特定のグループが選択されている場合は、ユーザーまたはグループを選択するように求められます。 **e.** その他のフィールド、または受信者を使用してさらに通知を定義するには、次の行の手順を繰り返します。 **f.** 通知を削除するには、通知の右にある ⊖ 記号をクリックします。	

3. [アサイン] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[アサイン] タブ

フィールド	説明	依存関係
タスクの割り当てメソッド	次のタスク割り当てオプションのいずれかを選択します。 ○ 作業指示タスクをフィールドサービスエージェントに自動的にアサインするには、[自動アサインの使用] を選択します。 ○ カスタム設計されたワークフローを使用して作業指示タスクをアサインするには、[ワークフローを使用] を選択します。 ○ ディスパッチャーが作業指示タスクを手動でアサインできるようにするには 、[手動] を選択します。 ○ 動的 スケジューリング機能を使用するには、[動的スケジューリングの使用] を選択します。	
スケジュール済みステータスを使用	作業指示および作業指示タスクで、[ディスパッチ準備完了] ステータスと [アサイン済み] ステータスの間で [スケジュール済み] ステータスを使用するには、このオプションを有効にします。	
ディスパッチキューの使用	手動割り当てにディスパッチグループを使用するには、このオプションを有効にします。	○ [ステータスフローの有効化] がオン。 ○ プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型。
ベンダーグループを制限します	このオプションを有効にすると、作業指示書タスクフォームで選択したディスパッチグループに基づいて、[**Assignment group**] フィールドからの外部ベンダーグループの選択が制限されます。	[ディスパッチキューの使用] がオンになっています。
優先アサイン先グループ	次のタスク割り当てオプションのいずれかを選択します。	

自動翻訳

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

フィールド	説明	依存関係
	○ 社内エージェントへの作業指示タスクの割り当てを優先するには、[内部グループ (Internal group)] を選択します。 ○ 外部エージェントまたはベンダーへの作業指示タスクの割り当てを優先するには、[外部グループ] を選択します。 **注:** この構成フィールドは、フィールドサービス請負会社管理プラグイン (fsm_contractor_management) がアクティブになっている場合にのみ表示されます。	
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。	
アサイン先グループの製品モデルに基づくタスクのアサイン	[ディスパッチグループ **(Dispatch group)**] 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、タスクの必須製品モデル要件をカバーするグループに限定するには、このオプションを有効にします。	
アサイン先グループのスキルに基づくタスクのアサイン	[ディスパッチグループ **(Dispatch group)**] 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、タスクを実行するために必要なスキルをカバーするグループに限定するには、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。	[ステータスフローの有効化] がオン。
FSM のシフトスケジューリングを有効にして可用性を判断する	エージェントのスケジュール、スキル、チーム、およびコーチングを考慮して人員を最適化するには フィールドサービス 、このオプションを有効にします。	フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化。

自動翻訳

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

フィールド	説明	依存関係
優先度割り当ての有効化	エージェントの自動割り当てに優先度割り当てを使用するには、このオプションを有効にします。	○ [ステータスフローの有効化] がオン。 ○ プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型。 ○ エージェントの自動選択にエージェントの所在地を考慮。 **注:** [プロセスライフサイクル] オプションは、すべての Service Management アプリケーションで利用できるわけではありません。
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。	○ [ステータスフローの有効化] がオン。 ○ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型] を使用している場合、[タスクに対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。 ○ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルは要求主導型] を使用している場合、[要求に対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。
タスクごとのエージェント自動選択ではそのスキルを有するエージェントのみを選択	このオプションによって、自動割り当ての決定時に、スキルがタスクに一致しなければならない程度が決まります。 ○ タスクが割り当てられたエージェントがそのタスク実行のためのスキルすべてを持っていることを要求する場合は、[すべて] を選択します。スキルが 1 つでも不足すると、そのエージェントは除外されます。 ○ タスクを実行するスキルの大部分をエージェントに求める場合は、[一部] を選択します。 ○ スキルを考慮せずエージェントを自動割り当てする場合は、[なし] を選択します。	○ [ステータスフローの有効化] がオン。 ○ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型] を使用している場合、[タスクに対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。 ○ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルは要求主導型] を使用している場合、[要求に対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。

自動翻訳

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

4. [アドオン] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[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。	
エージェント倉庫に部品を予約	このオプションを有効にすると、作業指示タスクをスケジュールおよび再スケジュールするときにエージェント倉庫で必要な部品を予約します。	エージェントによって必要な部品要件
オープンの転送注文をキャンセル	このオプションを有効にすると、作業指示タスクがスケジュール解除された場合に、エージェントの個人倉庫で予約された部品をリリースします。	エージェントによって必要な部品要件
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。	
Managed Documents の有効化	Managed Documents に関連リストを追加するには、このオプションを有効にします。	
タスクアクティビティの有効化	電話やメールメッセージなど、タスクのインタラクションと通信をログに記録するには、このオプションを有効にします。	
関連タスクテーブル		
関連テーブルの選択	さらにテーブルを選択するには、[追加] をクリックします。	
マップ		
マップの有効化	マップを使用するには、このオプションを有効にします。	
署名キャプチャと **PDF** 注文概要		
署名キャプチャ	PDF の作業指示サマリーに顧客の名前と電子署名を含めるには、このオプションを有効にします。	
PDF 注文概要	このオプションを有効にすると、完了したタスク、使用および返品された部品、雑費、および作業の完了に必要な時間を含む作業指示書の PDF サマリーが作成されます。	
ドキュメントテンプレートを使用して PDF サマリーを生成	ドキュメントテンプレートに作業指示の PDF サマリーを作成するには、このオプションを有効にします。	PDF 注文概要
サービスの場所		

自動翻訳

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

フィールド	説明	依存関係
部品要件		
妥当性検証	アドホックの場所を作成するには、次のいずれかの構成オプションを選択します。 ○ マップを使用：Google マップインターフェイスを使用して場所を作成します。 ○ マップなし:場所の詳細を入力して場所を作成します。 **注:** システムは、サードパーティ API 拡張ポイントを使用して詳細を検証します。 ○ 検証なし:緯度と経度の座標を含む場所の詳細を入力して場所を作成します。 **注:** この構成フィールドは、サービスの場所に対するフィールドサービスプラグイン (com.snc.fsm_service_locations) が有効になっている場合にのみ表示されます。	
初期表示の場所	[マップを使用] 構成が有効になっている場合は、デフォルトのマップの場所のいずれかを選択します。 ○ ブラウザーの場所 ○ 資産の住所 ○ 連絡先 / 発信者の住所 ○ 会社の住所	

5. **[Save** (保存)] をクリックします。

警告:
[ステータスフローの有効化] オプションをクリックして無効にした場合は、確認ボックスが表示され、ステータス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が表示されます。先に進む前に、ドキュメントを読むことを強くお勧めします。サービスマネジメントのステータスフローを無効にするアクションは元に戻せません。

セクション 508 コンプライアンス機能

セクション 508 コンプライアンス機能を使用して、特定の フィールドサービス 機能を表示および操作できます。

セクション 508 コンプライアンス機能

セクション 508 コンプライアンス機能を使用して、次の Field Service Management 機能にアクセスします。

- フィールドサービスのワークフォース最適化 Manager Workspace ダッシュボード
- エージェントカレンダーの管理

自動翻訳

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

関連情報

アクセシビリティ機能

フィールドサービス請負会社アプリケーションの作業指示書タスクフィールド

作業指示タスクの [Details (詳細)] タブには、エージェントまたはマネージャーがタスクスコープを理解するのに役立つタスクに関する情報が表示されます。

WOT 数

フィールド	説明
ロケーション	エージェントがアサインされたタスクを実行する地理的領域。
開始ソース	作業指示タスクの親タスク。
資産	タスクの実行に必要な部品。
開始予定	タスクの作業の開始予定日時を選択するオプション。
終了予定	タスクの作業が終了する予定日。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	作業完了までの推定時間を選択するオプション。期間はウィンドウの合計時間を超えることはできません。このフィールドは自動的に時間に設定されます。タスクが [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスの場合は、このフィールドを編集できます。
作業タイプ	タスクを完了するために必要な作業のタイプを決定します。選択肢は次のとおりです。[Break Fix]、[Install (インストール)]、または [Planned Maintenance (計画メンテナンス)]
保証対象	タスクに関連する 1 つ以上の構成アイテムに対する既存の保証を示します。
説明	作業場所で実施する作業の詳細。問題に関する完全な詳細を提供して、作業指示ライフサイクルの後半で顧客との余計なコミュニケーションを回避します。
アサイン先グループ	タスクを完了する個々のエージェントまたはベンダーがいるグループ。デフォルトでは、このフィールドには、タスクの場所、資産、およびスキルに基づいて推奨されるアサイン先グループが表示されます。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。
アサイン先	現在タスクにアサインされているエージェントまたはマネージャーを表示します

Schedule Optimization コンポーネント

スケジュール最適化とともにインストールされるコンポーネントには、テーブル、ロール、制約、目標、プロパティなど、他のタイプがあります。

自動翻訳

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

テーブル

フィールドサービス Schedule Optimization は、次のテーブルを追加します。

Schedule Optimization とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
最適化スコープ snc_schedule_optim_optimization_scope	最適化中に使用する修飾子 (グループまたはテリトリー)、タスク、およびポリシーを定義します
最適化バッチsnc_schedule_optim_batch	1 つ以上のスコープの最適化スケジュールを定義します
最適化機能 snc_schedule_optim_optimization_constraints	最適化ポリシーで使用する目的と制約を定義します • 目標 = ソフトターゲット。オプティマイザーはこれらの目標を遵守するスケジュールの構築を試行します。 • 制約 = ハードルール。オプティマイザはこれらの制限を遵守するスケジュールを構築する必要がある 注: テーブルは読み取り専用です
ポリシー snc_schedule_optim_policy	最適化に使用される目標と制約のコンテナーレコード
ポリシー構成 snc_schedule_optim_policy_configuration	ポリシーに目標と制約を追加し、重み付けを目標に関連付けるために使用される関連リストテーブル。 • オプティマイザーは、重み付けが最も高い目標の遵守を優先します • より低い重み付けの目標が考慮されますが、スケジュールへの影響は少なくなる可能性があります
スケジュール属性の構成 snc_schedule_optim_sched_attr_config	日中最適化のためのグローバルおよび修飾子レベルの設定 (ポリシーおよび出張見積もりプロバイダーを含む) を定義します。 • Global = false の場合、グループまたはテリトリーを構成に追加して、特定の修飾子の最適化設定を上書きできます • グローバル = true の場合、設定は上書きのない他のすべてのグループに適用されます • グローバルレコードには、日中処理期間やフローなど、修飾子レベルで上書きできない追加の設定も含まれています • バッチ最適化の移動見積もりベンダーを決定します

自動翻訳

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

Schedule Optimization とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
グループスケジュール属性 snc_schedule_optim_group_m2m_sched_attr_config	グループをスケジュール属性構成にリンクします
テリトリースケジュール属性 snc_schedule_optim_territory_m2m_sched_attr_config	テリトリをスケジュール属性構成にリンクします **注:** FSM テリトリープラグインがアクティブな場合にのみインストールされます

ロール

フィールドサービス Schedule Optimization は、次のロールを追加します。

Schedule Optimization とともにインストールされるロール

ロール	説明
schedule_optimization_user	Schedule Optimization アプリケーションにアクセスするためのユーザーロール。このロールでは、ユーザーはオンデマンドでスケジュール最適化の実行をトリガーできます。
schedule_optimization_planner	Schedule Optimization アプリケーションの計画者ロール。このロールにより、管理者は Schedule Optimization アプリケーションの管理構成を実行し、スケジュール計画アクティビティを実行できます。

スケジュール最適化のために **FSM** とともにインストールされるテーブル

次のテーブルは Field Service Management プラグインとともにインストールされますが、スケジュールの最適化でのみ使用されます。

スケジュール最適化に使用される **FSM** テーブル

[日中イベント] wm_intraday_events	次の事前定義されたトリガーからエージェント/タスクイベントをキャプチャします。 • PTO 送信済み • エージェントの実行が遅れています • タスクがキャンセルされました • 新しい高優先度タスクが作成されました
[日中ジョブ] wm_intraday_jobs	• 個々の修飾子のすべてのイベントをグループ化し、最適化ジョブに関連付けます • 最適化ジョブとタスクの更新のステータスを維持します

自動翻訳

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

スケジュール最適化に使用される **FSM** テーブル (続く)

[日中ジョブ修飾子] wm_intraday_job_m2m_qualifier	グループまたはテリトリーを日中ジョブに関連付ける

で使用する目的と制約 **Schedule Optimization**

目標と制約は、で Schedule Optimizationエージェントにタスクをアサインする方法を決定する機能です。

具体的な目標

Schedule Optimization の目的を使用して、エージェントタスクのアサインに優先順位を付けます。アサイン先グループがタスクアサインを受け取れなくなることはありません。

スケジュール最適化の目標

目標	説明
以前のシフトへのアサインを最大化する	シフト開始時間と最適化期間終了時間の差 (時間) に基づいてシフトに割り当てられた各タスクに対する報酬。シフト開始時間が最適化期間の開始時間に近いほど、報酬は大きくなります。
エージェントの作業時間のバランスを最大化する	エージェント間で作業時間 (タスク、移動など) を均等に配分した場合の報酬。
エージェントが作業するタスク数のバランスを最大化する	エージェント間でタスクを均等に配分した場合の報酬。
優先度の高いタスク割り当てを最大化する	アサインされたすべての優先度の高いタスクに対して報酬を与えます。
タスク割り当ての最大化	アサインされたすべてのタスクに対する報酬。
作業時間の最大化	割り当てられた作業の 1 時間ごとに報酬
最も優先度の高いタスク開始時間を最小化する	優先度の高いタスクが、可能な最も早い開始時間よりも遅れて開始される 1 時間ごとのペナルティ。
アサインのあるエージェントの数を最小限にする	シフト内で 1 つ以上のタスクがアサインされたすべてのエージェントに対するペナルティ。
スキル超過のエージェントのアサインを最小限に抑える。	割り当てられたタスクよりも高いスキルレベルを持つエージェント間のスキルレベルの逸脱に対するペナルティ。
残業の最小化	延長戦のペナルティ。
移動時間の最小化	旅行期間中のペナルティ。
SLA 違反の最小化 (修正済み)	ウィンドウの終了後に終了したすべてのタスクに対するペナルティ。
SLA 違反の最小化 (毎時)	タスクが期間終了時間よりも遅れて開始される時間ごとのペナルティ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化の目標 (続く)

目標	説明
スキル不足のエージェントのアサインを最小限に抑える。	アサインされたタスクよりも低いスキルレベルを持つエージェント間のスキルレベルの逸脱に対するペナルティ。

制約

制約は必須であり、アサイン先グループが制約を満たさない限りタスクはアサインされません。で Schedule Optimization 作成されたポリシーは、次の制約に割り当てることができます。

Schedule Optimization 制約

制約	説明
アサインから除外されたエージェントをブロック	除外されたエージェントを含むタスクをそれらのエージェントにアサインすることはできません。 **注:** この機能を使用するには、 フィールドサービス (com.snc.csm_fsm_integration) マップ統合プラグインをインストールする必要があります。
アクセス時間を有効にする	タスクの時間枠は、アクセス時間に基づいて制限されます。 **注:** この機能を使用するには、 Field Service (com.snc.fsm_access_hours) Access Hours プラグインをインストールする必要があります。
エージェントの移動半径を有効にする	エージェントには、自宅の場所から移動範囲内にあるタスクのみをアサインできます。
優先/セカンダリエージェントのアサインのみを有効にする (Enable assignment only with preferred/secondary agents)	優先/セカンダリエージェントを持つタスクは、それらのエージェントにのみアサインできます。 **注:** この機能を使用するには、 フィールドサービス (com.snc.csm_fsm_integration) マップ統合プラグインをインストールする必要があります。
除外されたエージェントの制限を有効にする	除外されたエージェントを含むタスクをそれらのエージェントにアサインすることはできません。
フレキシブル休憩の有効化	エージェントにフレキシブル休憩を割り当てることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Schedule Optimization 制約 (続く)

制約	説明
	注: フレキシブル休憩機能を使用するには、Shift Scheduling for フィールドサービス (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) プラグインをインストールし、 Workforce Optimization for Field Service をアクティブ化する必要があります。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。
必須部品を有効にする	十分な部品在庫があるエージェントにのみタスクを割り当てることができます。
必須スキルを有効にする	タスクは、必要なスキルを持つエージェントにのみアサインできます。
時間外手当を有効化	エージェントは残業できます。
作業時間外の移動を有効にする	エージェントは作業時間外に出張できます。
場所間の移動時間制限を有効にする	エージェントは、移動制限時間内に場所間を移動する必要があります。
キャパシティを有効にする	利用可能なキャパシティを持つエージェントのみにタスクがアサインされます。

スケジュール最適化のプロパティ

最適化の実行方法を制御するパラメーターを設定できます。

フィールドサービス **Schedule Optimization** プロパティ

Schedule Optimizationのプロパティ

スケジュール最適化のプロパティ

プロパティ	説明
エージェントのオンサイトチェックインを有効/無効にする	エージェントがタスクの場所に到着するまでの推定時間。 • タイプ:選択 • デフォルト値：無効 • 場所： すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成 有効にすると、任意の作業指示タスクに値を設定できます。
タスクスケジューリングの解決に使用される秒数	タスクをスケジュールするための許容可能な間隔を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	たとえば、値が 300 秒に設定されている場合、Schedule Optimization は、タスクと関連する移動時間 (タスク開始時間、移動開始時間、終了予定時間など) を、最も近い 5 分の開始時刻または終了時刻にスケジュールします。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 1 • 場所： すべて > フィールドサービス > **Schedule Optimization** > 構成 > プロパティ
スケジュール最適化の修飾子タイプ	スケジュール最適化の修飾子タイプによって、スケジュールの最適化に使用される基準が決まります。利用可能な修飾子タイプには、「アサイン先グループ」と「テリトリー」の 2 種類があります。 フィールドサービステリトリーモデルを有効にすると、修飾子タイプは自動的に「テリトリー」に切り替わり、固定されたままになります。つまり、テリトリーモデルがアクティブな場合、最適化プロセスはアサイン先グループではなくテリトリーに焦点を当てます。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。 • タイプ:選択 • デフォルト値:アサイン先グループ • 場所： すべて > フィールドサービス > **Schedule Optimization** > 構成 > プロパティ
移動時間の見積もり	マッププロバイダーコールで許可される場所ポイントの最大数を決定するために設定される数値。 Beans.AI は、Schedule Optimization が移動時間の推定のためにサポートするマッププロバイダーです。詳細については、「スケジュール最適化移動予測プロバイダー」を参照してください。 • タイプ：整数 • デフォルト値：300 • 場所：すべて > フィールドサービス > **Schedule Optimization** > 構成 > プロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
終了バッファ時間	タスクの最後から次の移動開始までの時間 (分)。有効な時間値の例は 10 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： すべて > フィールドサービス > 管理 > プロパティ

パフォーマンス関連の **Schedule Optimization** プロパティ

以下は、プラグインで利用可能な Schedule Optimization ソリューション処理プロパティのリストです。これらのプロパティにアクセスするには、次の場所に移動します すべて > システムのプロパティ > すべてのプロパティ.

Schedule Optimization ソリューション処理プロパティ

プロパティ	説明
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.claim_limit	イベントレコードを取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.even.load.distribution.enabled	カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_1 の均等なイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.claim_limit	イベントレコードを取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.even.load.distribution.enabled	カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_2 の均等なイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Schedule Optimization ソリューション処理プロパティ (続く)

プロパティ	説明
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.claim_limit	イベントキューから一度に取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.even.load.distribution.enabled	カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_3 の均等なイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.claim_limit	イベントキューから一度に取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.even.load.distribution.enabled	カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_4 の均等なイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.claim_limit	イベントキューから一度に取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.even.load.distribution.enabled	カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_5 の均等なイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.claim_limit	イベントキューから一度に取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理され

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Schedule Optimization ソリューション処理プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	るソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.even.load.distribution.enabled	sn_schedule_optim.event_queue_6 の均等なイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.claim_limit	イベントレコードを一度に取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.even.load.distribution.enabled	sn_schedule_optim.event_queue_7 の均等なイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.claim_limit	イベントレコードを一度に取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.even.load.distribution.enabled	sn_schedule_optim.event_queue_8 の均等なイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false

スケジュール最適化移動予測プロバイダー

スケジュール最適化で使用される移動距離見積もりプロバイダー。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

作業指示タスクをエージェントに効率的に割り当てられるかどうかは、エージェントの場所とタスクの場所の両方を考慮して、移動時間を正確に見積もるかどうかにかかっています。Schedule Optimization では、エージェントとタスクの間の距離を計算するための 2 つのオプション (直線と Beans.AI) がサポートされています。アドミニストレーターは、すべての修飾子レベル グループの旅行見積もりプロバイダーを選択する必要があります。オプションの配置場所の詳細については、「」 のスケジュール属性の作成 Schedule Optimization を参照してください。

直線距離

直線移動見積もりの構成プロパティを入力するには、管理者は次の場所に移動します。 すべて > **Schedule Optimization** > 構成 > スケジュール属性 移動見積もり構成レコードを開きます。

[一般] タブでは、速度乗数フィールドに地域の速度制限を追加できます。

[乗数] タブでは、直線計算で定義された乗数は、推定直線移動時間に乗算された値です (推定が属する時間帯に応じて)。移動時間が 15 分未満の場合は、2 を掛けて予定移動時間を増やします。移動時間が 15 分を超える場合は、0.5 以下を掛けて推定移動時間を短縮します。

> **注:**
> 直線距離の計算は、顧客が移動時間の見積もりにマッププロバイダーを選択しない場合の代替ロジックです。

Beans.AI

Beans.AI は、Schedule Optimization が移動時間の推定のためにサポートするマッププロバイダーです。

Beans.AI の接続および資格情報レコードを作成するために、管理者は次の場所に移動します。 すべて > **IntegrationHub** > 接続と認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

移動量の推定値は、最適化が実行されるたびに取得されます。管理者は、Beans.AI から照会される場所の数を制限できます。たとえば、2 つのエージェントと 2 つのタスクに対して最適化が実行された場合、4x4 のマトリクスが Beans.AI に送信され、新しい場所までの最短距離が検索されます。4x4 行列は、16 個の位置要素を Beans.AI に送信します。クエリーされた場所の数が設定値を超えた場合、クエリーはデフォルトで直線になります。プロバイダーコールで許可されるロケーションポイントの最大数を変更するには、管理者は次の場所に移動します すべて > **Schedule Optimization** > 構成 > > プロパティ > をクリックし、[移動時間の見積もり] フィールドの値を変更します。デフォルト値は 300 に設定されています。

Beans.AI の構成を変更するには、管理者はすべて > **Map Integrations for Field Service** > マッププロバイダーを構成.

デフォルトでは、[入力] フィールドは Beans.AI に設定され ています 。デフォルトでは、 意思決定テーブル は次のように設定されます。

移動時間の推定に関する **Beans.AI** 構成のフィールド

フィールド	値
要求しきい値の制限	5000 [1 日に 50 回実行し、各実行に 100 グループを考慮]
最大場所要素数	250,000 [マップ プロバイダーの呼び出しごとに 500 x 500 のマトリクス サポートを考慮]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
直線距離の計算は、顧客が移動時間の見積もりにマッププロバイダーを選択しない場合の代替ロジックです。

日内スケジュール自動化フローおよびサブフロー

日内スケジュールの自動化を設定するためのフローとサブフロー。

日内スケジューリングフロー

- エージェントの休暇が作成されました:エージェントがスケジュールをブロックするイベントを作成します。
- FSM エージェントがアクションを実行しない – エージェントが必要なときにアクションを実行していません。たとえば、エージェントが移動すべきときに出発したことを示さなかった場合、ディスパッチャーに通知が送信されます。
- 作業指示タスクが進行しました:作業指示タスクに対してアクションが実行されましたが、エージェントが早いか遅いため、タスクスケジュールに影響があります。

日内スケジューリングサブフロー

Field Service Management スケジューリング **Flow Designer** サブフロー

サブフロー	説明
エージェントタスクの左調整	エージェントがタスクに早く着いたため、タスクは早期のスケジュールに対応するために左に移動します。
エージェントタスクの右調整	エージェントがタスクに遅れたため、後のスケジュールに対応するためにタスクが右にシフトしました。
未アサインタスクを自動アサイン	キューにある未アサインタスクは、自動的に対応可能なエージェントにアサインされます。
作業指示タスクにフラグを設定	作業指示タスクにレビューのフラグが付けられている。
FSM は通知を送信し、タスクにフラグを設定します	作業指示書タスクにはレビューのフラグが付けられ、ディスパッチャーに通知されます。
FSM 移動開始待ち	エージェントが指定された時間に移動を開始したかどうかを確認します。
FSM 作業完了待ち	エージェントが指定された時間に作業を完了したことを確認します。
FSM 作業開始待ち	エージェントが指定された時間に作業を開始したことを確認します。
タスクの推奨事項を実行	空き時間のあるエージェントにタスクを推奨します。たとえば、エージェントがタスクをキャンセルした場合、またはタスクを早期に終了した場合に、タスクの推奨事項が実行されます。

タスクアサイニーテーブル

タスクアサイニーテーブルには、特定の作業指示タスクにアサインされたすべてのクルーメンバーまたは機器が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクアサイニーテーブルの値

値	説明
リソースタイプ	説明されているリソースがエージェントまたは機器の場合。
名前	エージェントの名前。リソースが [設備] に設定されている場合、この値は空です。
設備	機器の名前。リソースがエージェントに設定されている場合、この値は空です。
ロール	クルーにおけるエージェントのロール。リソースが [設備] に設定されている場合、この値は空です。
要件	エージェントに特定のスキルが必要な場合、それらの必要なスキルがここにリストされます。
実際の作業開始	クルータスクの作業が実際に開始された日時。この値は、クルーリーダーが作業を開始するときに設定されます。
実際の作業終了	クルータスクの作業が終了した日時。この値は、クルーリーダーが作業を終了するときに設定されます。
作業期間	一時停止と休憩を含む、タスクの作業にかかった合計時間。
Actual work duration (実際の作業期間)	タスクの作業に費やされた合計時間 (一時停止と休憩は含まれません)。

のカレンダーイベントアイコン ディスパッチャワークスペース

カレンダーイベントのアイコンをよく理解して、それらが何を示しているかを識別します。

カレンダーイベントのアイコン

アイコン	説明	ファイル名
	タスクの作業タイプが新規インストールに設定されます。	new-installation.png
	タスクの作業タイプがメンテナンスに設定されます。	maintenance.png
	タスクの作業タイプが [障害対応/修正] に設定されます。	break-fix.png
	タスクはスケジュールロックされています。	lock.png
	作業指示タスクにはクルーが必要です。	crew.png

の既存のマップピン ディスパッチャワークスペース

ディスパッチマップの一意のマップピンは、タスクとエージェントの場所を示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

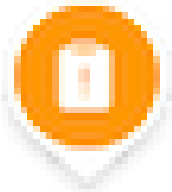
ディスパッチマップの凡例

アイコン	説明
	エージェントの場所。
	エージェントは自宅の場所にいる。
	複数のエージェントがこの場所にいます。
	タスクが 承認、アサイン、またはスケジュールされます。
	この場所で複数のタスクが承認、アサイン、またはスケジュールされています。
	優先度 1 のタスクが承認、アサイン、またはスケジュールされています。
	エージェントのルートを表示しているときに表示される、割り当てられた作業指示タスク。この数字は、タスクが完了する順序を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

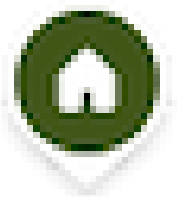
ディスパッチマップの凡例 (続く)

アイコン	説明
	タスクのステータスが [Pending Dispatch (ディスパッチ待ち)] または [Draft (ドラフト)] です。
	複数のタスクがディスパッチ待ちまたはドラフトステータスになっています。
	優先度 1 のタスクはディスパッチ待ちまたはドラフトステータスです。
	エージェントがタスクに向かっているか、タスクの作業が一時停止されているか、タスクが進行中です。
	エージェントが複数のタスクがある場所に向かっているか、タスクの作業が一時停止されているか、タスクが進行中です。
	エージェントが優先度 1 のタスクに向かっているか、優先度 1 のタスクの作業が一時停止しているか、または優先度 1 のタスクが進行中です。
	作業指示タスクが完了しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスパッチマップの凡例 (続く)

アイコン	説明
	複数のタスクが同じ場所で完了している。
	優先度 1 のタスクが完了しました。
	タスクが未完了でクローズまたはキャンセルされました。
	複数のタスクが未完了またはキャンセルとしてクローズされました。
	優先度 1 のタスクが未完了またはキャンセルとしてクローズされました。
	タスクは、エージェントのホームロケーションでアサインされます。
	エージェントのホームロケーションで複数のタスクがアサインされます。
	複数のタスク、エージェント、またはクルーがこの場所にいます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスパッチマップの凡例 (続く)

アイコン	説明
	複数のタスク、エージェント、またはクルーがこの場所にいます。この場所にあるタスクの少なくとも 1 つは優先度 1 のタスクです。

リニア資産サポートプロパティ

の フィールドサービス管理 (FSM) リニア資産のサポートでは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにある次のシステムプロパティを使用します。

リニア資産のサポートとともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_fsm.default_location_for_linear_work_order	リニア資産の作業指示書のデフォルトの場所。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:start_location
sn_fsm.linear_assets_map_distance_unit	リニア資産のマップ上の半径の計算に使用される距離単位。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:キロメートル
sn_fsm.linear_assets_map_initial_zoom	hjhjh • タイプ：整数 • デフォルト値：3
sn_fsm.linear_assets_map_load_distance	リニア資産の積荷距離半径のマッピング • タイプ：整数 • デフォルト値：10
sn_fsm.linear_assets_map_max_zoom_level	hjhj • タイプ：整数 • デフォルト値：12
sn_fsm.linear_assets_map_type	サービスの場所の Google マップで使用される距離単位 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:roadmap

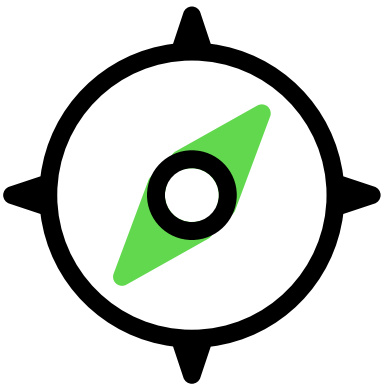
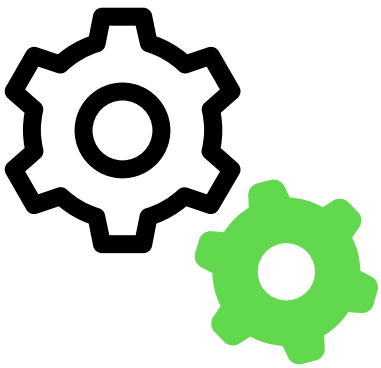
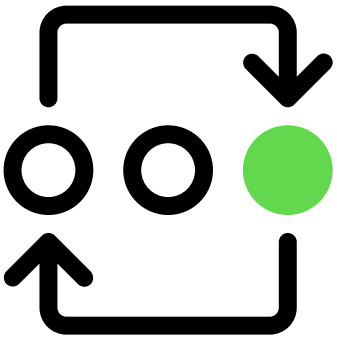
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist

ServiceNow® フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assistアプリケーションを使用して作業指示タスクを要約します。ユーザーが作業指示タスクサマリーを生成できるようにすることで、より迅速かつ詳細なメモを作成できます。

開始するには

詳細を読む	構成	使用
		
FSM の Now Assist に関する詳細	FSM の Now Assistアプリケーションを構成して開始します	が提供する生成 AI 機能を使用する FSM の Now Assist

トラブルシューティングとヘルプ

- ServiceNow コミュニティの AI とインテリジェンス
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、財務、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは タスクデータ (ケース支援の場合) およびチャットのトランスクリプト (チャット支援の場合)。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ 」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、次を参照してください。 Now Assist ドキュメント .

フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist の詳細

この フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist アプリケーションを使用すると、ユーザーは作業指示タスク情報から作業指示タスクサマリーを生成して、詳細なメモをより迅速に作成できます。

概要

作業指示タスクの要約は、作業指示タスク情報から要約を生成することで、エージェントがタスクをより迅速に完了するのに役立ちます。自動化されたコンテンツ入力により フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist 、サマリーの作成が最適化され、エージェントがアプリケーションを使用する時間が短縮され、作業メモにより質の高い詳細が提供されます。

スキル

アプリケーション FSM の Now Assist には、ユーザーが任意のステータスの作業指示タスクに関するサマリーメモを生成できる生成 AI スキルが含まれています。

作業指示タスクの要約

ユーザーが、作業指示タスクから事前設定された入力を使用して、タスククローズサマリーを生成できるようにします。

作業指示書タスク要約スキルは、次の作業指示書タスクフィールドからサマリーを生成します。

- 説明
- 簡単な説明
- 作業メモ
- 追加コメント

のサポート情報 フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist

フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist アプリケーションに関連する重要な情報の簡単な概要を把握できます。

サポートされているバージョン

FSM の Now Assist は、Vancouver パッチ 7 以降のリリースでサポートされています。

サポート対象のユーザーインターフェイス

には FSM の Now Assist 、次の表に示すスキルが含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

FSM の **Now Assist** のサポート対象のインターフェイス

インターフェイス	スキル
CSM および FSM の構成可能ワークスペース	作業指示タスクの要約
ServiceNow モバイルエージェント	作業指示タスクの要約
コア UI	作業指示タスクの要約

アプリケーション情報

ストアアプリ (sn_fsm_gen_ai) を有効にし FSM の Now Assist て、作業指示タスクの要約スキルを使用して作業指示タスクの要約を生成します。

このストアアプリには次の依存関係があります。

- フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)
- ディスパッチャワークスペース (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)
  - CSM and FSM Configurable Workspace Foundation:バージョン 23.5.12
  - CSM と FSM の構成可能ワークスペースの統合:バージョン 23.5.2
- UXC Generative AI (sn_uxc_gen_ai)

注:
ディスパッチャワークスペースを有効にすると、CSM および FSM 構成可能ワークスペースの基盤と統合が自動的にインストールされます。詳細については、「ディスパッチャワークスペース のアクティブ化」を参照してください。

以下の順序でプラグインをアクティブ化します。

1. フィールドサービス管理 (FSM)
2. ディスパッチャーワークスペース
3. UXC Generative AI
4. FSM の Now Assist

詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist の構成」を参照してください。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の **Now Assist** の構成

admin ロールを持っている場合は、ユーザーが作業指示サマリーを生成できるようにアプリケーションを構成できます フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist 。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
Now Assist Admin コンソールを使用して、FSM の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。生成 AI スキルと Now Assist アドミンコンソールの詳細については、「」を参照してください Now Assist Admin console 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンソールの **Now Assist Admin FSM** 機能

FSM 機能	スキル
作業指示タスクの要約アシスト	作業指示タスクの要約

ServiceNow® 大規模言語モデル ()Now LLM は、現在、このNow Assistアプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

手順

1. 必要に応じて、プラグイン (sn_fsm_gen_ai) をインストールし FSM の Now Assist ます。

   インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins」を参照してください。

2. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 特徴 をクリックして、コンソールの Now Assist Admin [機能] タブにアクセスします。
3. [製品の選択] フィールドで、[**FSM**] を選択します。
4. FSM の Now Assist 機能のスキルをアクティブ化して構成する必要があります。
   これらの機能は、[顧客] ワークフローグループにグループ化されています。各機能にはスキルが関連付けられています。
5. 作業指示書タスクの要約支援 機能カードで、 詳細の表示 を選択します。
6. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化 **(Activate skill)]** を選択します。
7. スキル構成の最初のステップで、選択したスキルの入力またはトリガーを選択します。

   各スキルの入力とトリガーの詳細については、「のスキル入力 フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist」を参照してください。

8. 選択したスキルの入力またはトリガーを構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
9. [可用性の定義] セクションで、次のいずれかを選択します。
   - [スキルは常に利用可能 **(Skill is always available**)] を選択すると、スキルが利用可能なすべての場所で有効になります。
   - スキルが利用可能になる条件を手動で設定するには、[スキルの可用性をカスタマイズ] を選択します。
10. 選択したスキルの可用性を構成したら、 保存して続行 を選択して次の手順に進みます。
11. [表示の選択] セクションで、次から選択します。
    - 「 製品内 」を選択して、アプリに モバイルエージェント スキルを表示します。
    - **Now Assist** パネルを選択して、Now Assist パネルにスキルを表示します。
12. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
13. スキル構成の 4 番目のステップで、選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択します。
    スキルが構成されました。

次のタスク

スキルのアクティブ化を完了するには、[完了してクローズ] および [未完了でクローズ] ステータスの [クローズメモを生成] UI アクションを有効にする必要があります。詳細については、「[Generate closure notes (クローズメモを生成)] UI アクションを構成する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関連情報

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

のスキル入力 フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist

各スキルの入力を使用して、スキルの使用方法を設定します。

概要

選択したスキルに応じて、入力を構成できます。これらの設定は、スキルの使用方法を決定します。入力は、作業指示タスクサマリーの生成に使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。

作業指示タスクの要約スキル

作業指示書タスクの要約スキルには、クローズメモのサマリーの生成時に使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、作業指示書タスク要約スキルの入力を示します。

作業指示タスク要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	作業指示タスク [wm_task]
入力フィールド	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント

[Generate closure notes (クローズメモを生成)] UI アクションを構成する

アプリケーションに フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist 含まれている [クローズメモを生成] UI アクションを構成して、生成 AI 固有の機能をタスククローズ画面に追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションには、エージェントが作業指示タスクをクローズするために使用できる [完了してクローズ] および [未完了でクローズ] パラメーター画面が含まれています。

FSM の Now Assistアプリケーションには、エージェントが作業指示タスクのクローズサマリーを生成するために使用できる生成 AI 固有の機能が含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. [完了してクローズ] 画面の [クローズメモを生成] UI アクションをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > システムモバイル > スクリーニング.
   b. リストをフィルタリングして、[**Name**] フィールドに **[Close]** を表示します。
   c. [完了してクローズ] 画面を選択します。
   d. [アクション] タブを選択します。
   e. **gen_ai_user_action_close_complete**アクションを選択します。
   f. [有効] チェックボックスをオンにします。
   g. [更新] を選択します。
2. [未完了でクローズ (Close incomplete)] 画面の [クローズメモを生成 (Generate closure notes)] UI アクションをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > システムモバイル > スクリーニング.
   b. リストをフィルタリングして、[**Name**] フィールドに **[Close]** を表示します。
   c. [未完了でクローズ] 画面を選択します。
   d. [アクション] タブを選択します。
   e. **gen_ai_user_action_close_incomplete**アクションを選択します。
   f. [有効] チェックボックスをオンにします。
   g. [更新] を選択します。

タスクの結果
[クローズメモを生成 (Generate closure notes)]®UI アクションが有効になっています。エージェントは、アプリケーションで モバイルエージェント　作業指示タスクをクローズするときにクローズメモを生成できます。詳細については、「アプリケーションで モバイルエージェント 作業指示タスクのクローズサマリーを生成する」を参照してください。

自動翻訳

フィールドサービス管理 **(FSM)** の **Now Assist** の使用

作業指示タスクサマリーを生成するために使用できます フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist 。

作業指示書タスクサマリーの生成

作業指示タスクレコードからサマリーを直接生成します。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_agent

手順

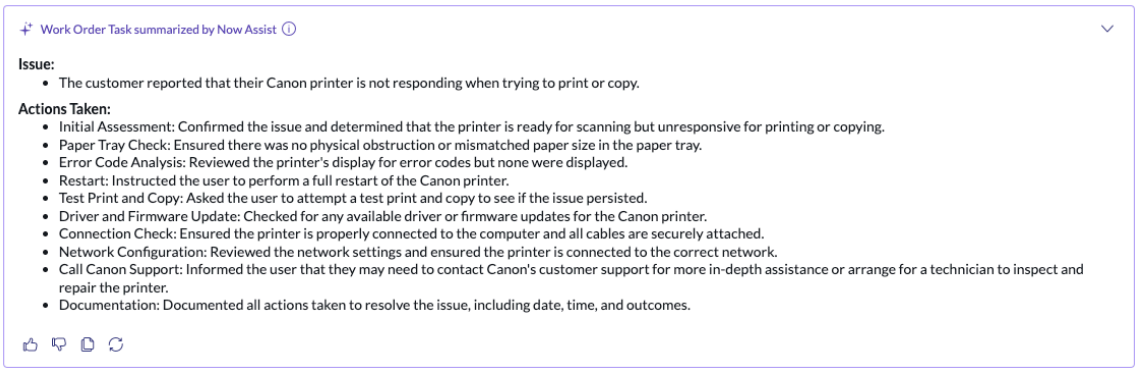
1. 作業指示タスクに移動します。
2. [要約を作成 **(Summarize)]** を選択します。

タスクの結果
作業指示タスクのサマリーが生成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: 対応中タスクのサマリーを生成する

エージェントの Alex がプリンターの修理タスクを終えようとしています。タスクをまとめるために、手順を使用してサマリーを生成します。



次のタスク
サマリーを役に立ったまたは役に立たなかったとしてマークしたり、サマリーをコピーしたり、更新してサマリーを再生成したりすることができます。

アプリケーションで モバイルエージェント 作業指示タスクのクローズサマリーを生成する

アプリで作業指示タスクのクローズサマリー モバイルエージェント を生成して詳細なメモを作成し、タスクをより迅速にクローズします。

始める前に
エージェントは、自分にアサインされた作業指示タスクのサマリーのみを生成できます。作業指示タスクのステータスは [**Work in Progress** (対応中)] である必要があります。サマリーを生成するには、作業メモに少なくとも 200 語が必要です。

作業指示タスクをクローズする方法の詳細については、「」を参照してください モバイルデバイスで完了した作業指示タスクをクローズする。

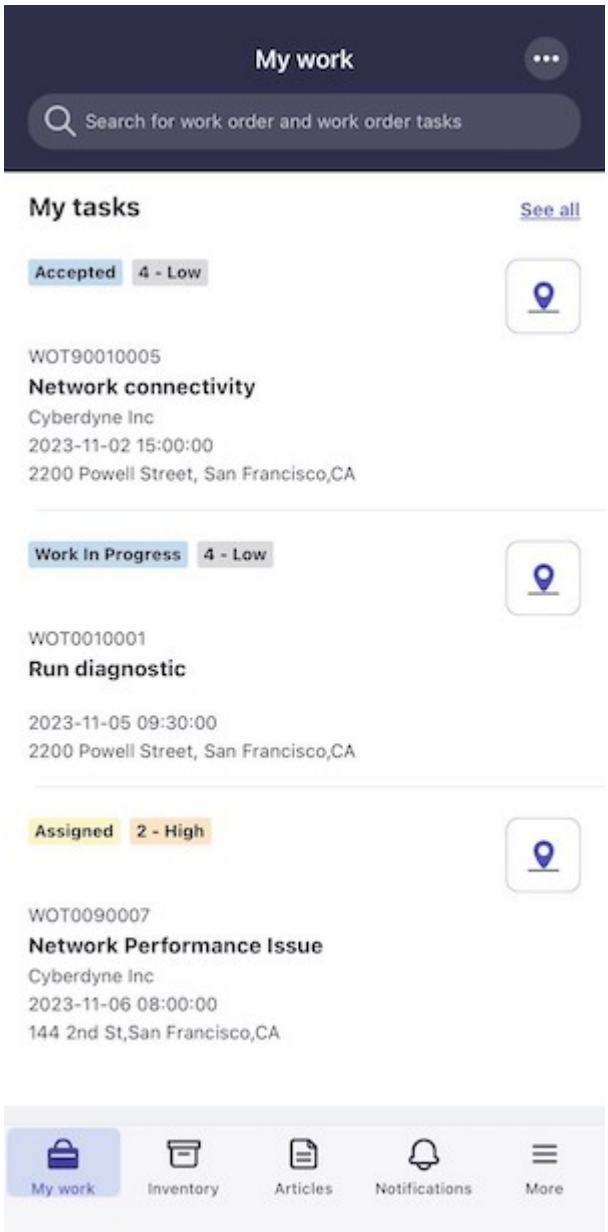
必要なロール：agent

手順

1. 移動先 自分の作業.
2. [My Tasks (自分のタスク)] セクションで、クローズする作業指示タスクを選択します。

自動翻訳

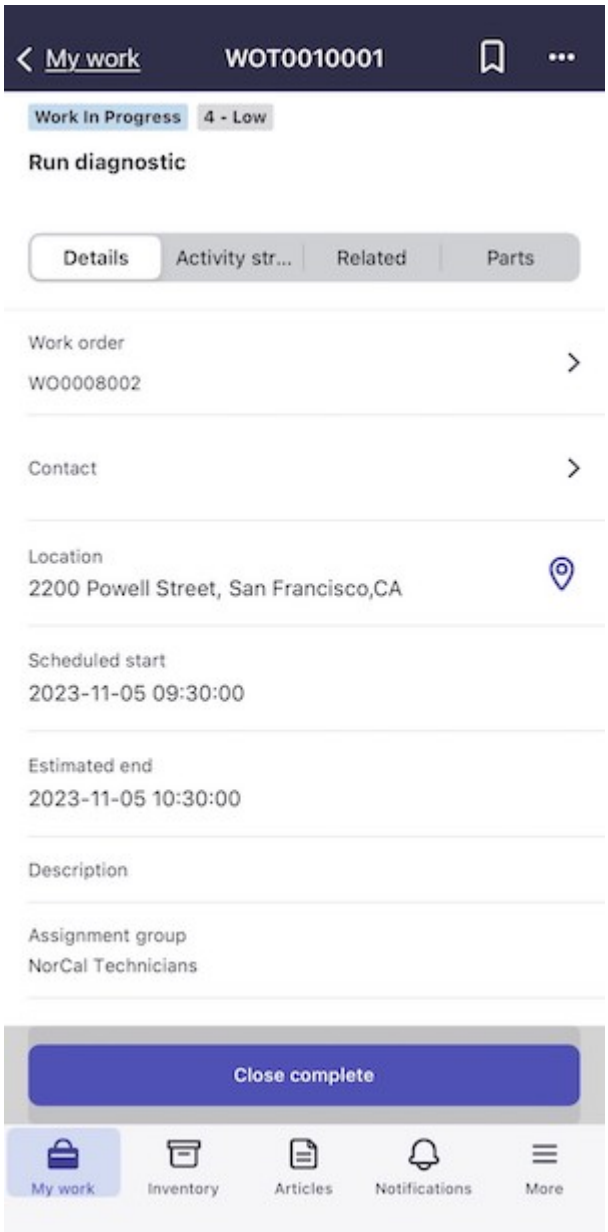
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [完了してクローズ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

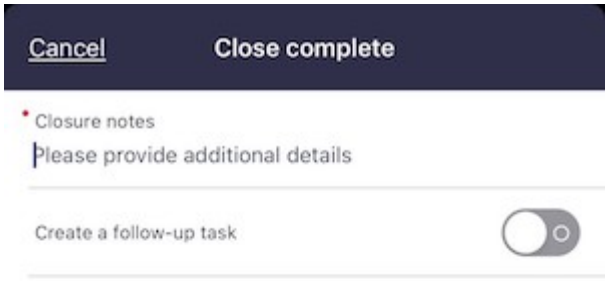


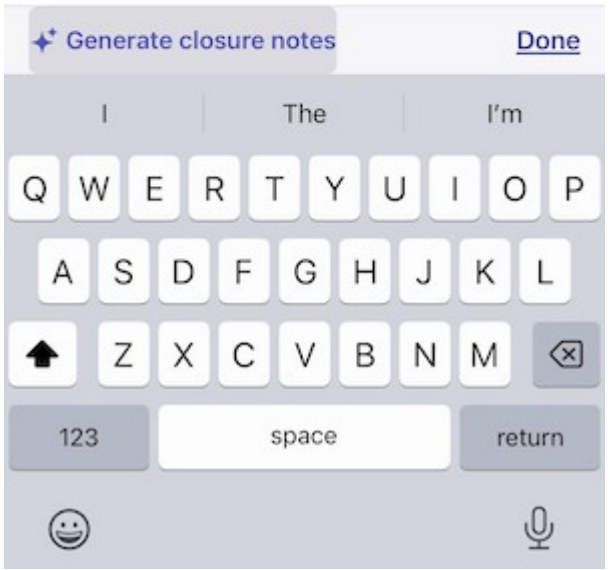
4. [クローズメモ] フィールドを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [**Generate closure notes** (クローズメモを生成)] を選択します。





タスクの結果
作業指示タスクのクローズサマリーが生成されます。サマリーは生成後に編集できます。これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。