



Washington DC サービス管理

最終更新日: 2025年12月17日

自動翻訳

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

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

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

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

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

目次

Service Management.....	4
Service Management をアクティブ化する.....	4
他の Service Management アプリケーションをアクティブ化する.....	4
サービスマネジメントステータス.....	6
ステータスフローのカスタマイズ.....	7
ステータスフローの例.....	11
SM 状態フローを無効にする場合の影響.....	12
Service Management Core インストールリファレンス.....	14
Service Management Core とともにインストールされる内容.....	14
計画済みメンテナンス.....	33
計画済みメンテナンス のアクティブ化.....	34
メンテナンス計画の管理.....	36
メンテナンス計画の例.....	46
ドメイン分離と 計画済みメンテナンス.....	48
Facilities Service Management.....	49
Facilities Service Management の概要.....	50
Service Management アプリケーション内の Request Management.....	138
要求の作成.....	138
要求状態.....	141
要求承認.....	142
エージェントのアサイン方法.....	143
要求に応じて共同作業する.....	149
要求をクローズ.....	149
要求タスク管理.....	149
要求管理 プラットフォームアナリティクスソリューション.....	154

Service Management

Service Management (SM) は、ServiceNow Facilities Service Management など、インストールするサービス管理アプリケーションを指します。これらの各アプリケーションを使用すると、要求を承認、認定、アサイン、および完了する要求タイプのワークフローを必要とするビジネス機能を管理できます。

Service Management をアクティブ化する

Service Management Core プラグインは、サービスマネジメントアプリケーションを有効にすると自動的に有効になります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サービス管理アプリケーションの登録については、「」を参照してください [Facilities Service Management の有効化](#)。

Service Management Core プラグインは、次のプラグインも有効化します (まだ有効化されていない場合)。

- Automatic Assignment
- 資産管理
- Process Flow Formatter
- ステータスフロー
- Knowledge Management V3
- スキル管理
- テリトリー管理
- 管理ドキュメント
- Task Activities
- Service Management Geolocation
- 暗号化のサポート
- ワークベンチ
- チェックリスト

関連情報

[プロセスフローフォーマッター](#)

[状態フロー](#)

[Managed Documents](#)

他の Service Management アプリケーションをアクティブ化する

Service Management Core プラグインを有効にすると、Field Service Management や Facilities Service Management などの他の SM アプリケーションを有効にできます。また、これらの各 SM アプリケーションの CMS ポータルをアクティブ化して、サービスマネジメントポータルに追加することもできます。

アクティブ化するその他の **SM** プラグイン

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

アクティブ化するその他の **SM** プラグイン (続く)

プラグイン	ID	説明
		別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。
HR サービスデリバリ (HRSD): コア	com.snc.hr.core	HR システムの基本的なデータとセキュリティモデルを提供します。
HR サービスデリバリ (HRSD): コア CMS ポータル	com.snc.hr.core.cms	サービスマネジメントポータルに Human Resources Service Automation SM アプリケーションを表示します。本番インスタンスでこのプラグインを有効化するには、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。
法務 Service Management	com.snc.legal_service_automation	2023 年 2 月 1 日に廃止されました。
法務 Service Management CMS ポータル	com.snc.legal_service_automation.cms	Service Management ポータルに Legal Service Automation SM アプリケーションを表示します。本番インスタンスでこのプラグインを有効化するには、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。
マーケティングサービス管理	com.snc.marketing_service_automation	2023 年 2 月 1 日に廃止されました。
マーケティング Service Management CMS ポータル	com.snc.marketing_service_automation.cms	サービスマネジメントポータルにマーケティングサービス自動化 SM アプリケーションを表示します。本番インスタンスでこのプラグインを有効化するには、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。

サービスマネジメントステータス

作成からクローズまで、SM アプリケーションの作業要求 (作業指示や施設要求など) とそれぞれのタスクは、次によって追跡されるライフサイクルに従います。ステータス フィールド 設備サービス管理と .フィールドサービス管理 (FSM)

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

i 注:

- ステータス レコード上のフィールドは常に読み取り専用です。

関連情報

[ステータスフローのカスタマイズ](#)

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。
- 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。

i 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。

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。

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、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。

i 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。

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。

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。

ステータスフローのクリーンアップ

要素	削除される条件
<ul style="list-style-type: none"> 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を削除した場合。

関連情報

[ステータスフローのカスタマイズ](#)

[要求状態](#)

[要求タスクの状態](#)

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。

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。

SM 状態フローを無効にする場合の影響

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

[ステータスフローの有効化] 構成オプションを [オフ] に設定する前に、次の影響を確認してください。構成を保存した後は、ユーザー インターフェイスから状態フローを再度有効にすることはできません。

ステータスフローを無効にすると、次のビジネスルール、UI アクション、およびセキュリティ ルールのステータス移行関連の動作が影響を受けます。

- 要求に関するビジネスルール:
 - グループ変更の検証
 - タスクをアサイン待ちに移動
 - 要求駆動型ディスパッチ
 - 未アサイン
 - 作業メモの検証
- タスクのビジネスルール:
 - ディスパッチ方法を適用する
 - スケジュールを入力
 - スケジュールの入力 - 新規 SOT (サービスオーダータスク)
 - 移行
 - 未アサイン
- 次のビジネスルールが部分的に実行されます。
 - タスクがディスパッチ待ちで自動アサインが失敗した場合にエラーメッセージを表示する、スクラッチパッドを構築して情報メッセージを表示する 部分は無効になっています。
 - [変更を検証] ビジネスルールの場合、システムが作業メモをチェックしてロールアップするときのみ実行されます。
- 要求に対する **UI** アクション:
 - 要求フォームの [スパム] ボタンをクリックしても、ステータスは変更されませんが、作業メモには要求がスパムとしてクローズされたことが示されます。
- タスクに対する **UI** アクション:
 - 自分にアサイン
 - タスクをマップに表示
 - 新規
- セキュリティルール:
 - セキュリティ・ルールの状態ベースの側面は適用されなくなりました。たとえば、ステータスフローが有効になっている場合、要求またはタスクが完了、未完了、またはキャンセルでクローズされた場合は、[簡単な説明] フィールドを編集できません。ステータスフローが無効になっている場合、[簡単な説明] は常に編集可能です。
 - セキュリティ ルールのロール ベースの側面は、状態フローが無効になっても引き続き適用されます。
- ステータスフローが無効になっている場合の追加の変更点:
 - プロセスフローフォーマッターが要求フォームとタスクフォームから削除されます。
 - [ステータス] フィールドは、要求フォームとタスクフォームで編集できます。
 - 次の設定フィールドが変更されます。
 - プロセスライフサイクル が 要求駆動型に設定されている。
 - 要求の割り当て方法 が 手動に設定されています。
 - タスクの割り当て方法 が 手動に設定されています。
 - 必要な新しい要求の承認 は無効です。

- **[Qualification is required for new requests]** は無効です。
- エージェントは割り当てられたタスクを承認または却下する必要があります。無効になっています。
- ディスパッチキューの使用 が無効になっています。

ステータスフローの再有効化

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

このタスクについて

ただし、各サービス マネジメント アプリケーションのスクリプトを実行することによって、状態フローを再度有効にすることができます。

手順

サービスマネジメントアプリケーションごとに、次のスクリプトを実行します。

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

Service Management Core インストールリファレンス

Service Management Core には、いくつかの機能プラグインが含まれています。これらの各プラグインは、サービス管理プロセスをサポートするいくつかのタイプのコンポーネントをインストールします。

Service Management Core とともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが、Service Management Core プラグインとともにインストールされます。

デモ データは Service Management Core で利用できます。

Service Management Core とともにインストールされるテーブル

テーブルはサービスマネジメントコアとともに追加されます。

テーブル	説明
部品要件 [cmdb_model_part_requirement]	サービスオーダータスクと、このタスクを完了するために必要な資産 (部品) の関係を定義します。
サービスオーダーモデル [cmdb_serviceorder_product_model]	サービスオーダーテンプレートを格納します。
サービスタスクモデル [cmdb_servicetask_product_model]	サービスタスクテンプレートを格納します。

テーブル	説明
サービス管理フロー [sf_state_flow]	Service Management のステータスフロー。
サービスオーダーフロー [sf_sm_order]	サービスオーダーのステータスフロー。
サービスタスクフロー [sf_sm_task]	サービスオーダータスクのステータスフロー。
資産使用率 [sm_asset_usage]	サービスオーダータスクと、このタスクの完了に使用される資産との関係を定義します。
SM カテゴリ [sm_category]	単一のサービスオーダーテンプレートをサービスオーダーカテゴリ値にリンクします。
SM 構成モジュール [sm_config_module]	構成設定に基づいて表示または非表示になる一連のナビゲーションモジュールに構成をリンクします。
SM 構成 [sm_config]	Service Management アプリケーションの構成。
サービス管理雑費 [sm_incidentals]	サービスオーダータスクを完了するために使用される付随的アイテム。
サービスオーダーグループの依存関係 [sm_m2m_group_dependency]	アサイン先グループのスケジュールを処理するディスパッチグループ。
SM モデルアプリケーション [sm_m2m_model_application]	部品調達でよく使用されるハードウェアおよび消耗品モデルに SM アプリケーションをリンクします。
SM モデルナレッジ [sm_m2m_model_knowledge]	任意のナレッジ ページを任意のモデルに関連付けます。
影響を受ける CI [sm_m2m_order_affected_ci]	サービスオーダーに関連する構成アイテム。
サービスオーダータスクモデル [sm_m2m_somodel_stmodel]	サービスタスクモデルをサービスオーダーモデルにリンクします。
サービスオーダータスクに関連する CI [sm_m2m_task_affected_ci]	サービスオーダータスクに関連する構成アイテム。
サービスオーダータスク契約	タスクと契約の関係を定義します。

テーブル	説明
[sm_m2m_task_contract]	
サービスオーダータスクの依存関係 [sm_m2m_task_dependency]	2 つのサービスオーダータスク間の依存関係を定義します。下流タスクは、上流タスクが完了するまで開始できません。
サービスオーダータスクテンプレートの依存関係 [sm_m2m_task_template_dependency]	2 つのサービスオーダータスクテンプレート間の依存関係を定義します。下流タスクは、上流タスクが完了するまで開始できません。
SM 通知ルール [sm_notification_rule]	サービス管理通知ルール。
サービスオーダー [sm_order]	実行する必要がある作業を定義して管理
部品要件 [sm_part_requirement]	サービスオーダータスクと、このタスクの完了に必要な資産 (部品) の関係を定義します。
サービスタスク [sm_task]	1 つのセッションで 1 名が実行した作業のユニット (1 つの場所、1 回)。
SM テンプレートの定義 [sm_template_definition]	サービスオーダーテンプレートに含まれるフィールドと値を定義します。
タスク資産 [task_asset]	タスクに関連する資産。

Service Management Core とともにインストールされるプロパティ

プロパティは Service Management Core とともに追加されます。

プロパティ	説明
サービスマネジメントコアのプロパティ	
sm.template.minute.step	サービスオーダーテンプレートページの日時または時刻フィールドのデフォルトの分刻み。「sm.template」を適切なプロパティプリフィックスに置き換えることで、特定のアプリケーションに対してオーバーライドできます。アプリケーション設定レコード (application configuration record) を参照。
sm.template.hour.step	サービスオーダーテンプレートページの日時または時刻フィールドのデフォルトの時間ステップ。「sm.template」を適切なプロパティプリフィックスに置き換えることで、特定のアプリケーションに対してオーバーライドできます。アプリケーション設定レコード (application configuration record) を参照。

プロパティ	説明
glide.autodispatch.debug	タスク割り当て時に自動ディスパッチエンジンがログを出力するかどうか。

Service Management Core と併せてインストールされるロール

ロールは Service Management Core とともに追加されます。

ロール タイトル [名前]	説明
personalize_read_dictionary	サービスマネジメントアプリケーション管理者が、ステータスフローフォームでフィールド コントロール (必須フィールド、読み込み専用フィールドなど) を変更するときにフィールドを表示できるようにするロール。
sm_qualifier	SM アプリケーションの作成時に使用される修飾子ロール。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスを提供するものではありません。
sm_agent	SM アプリケーションの作成時に使用されるエージェントロール。タスクの作業を実行します。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスを提供するものではありません。
sm_approver_user	SM アプリケーションの作成時に使用する承認者ユーザーロール。要求を承認します。このロールはテンプレートにすぎず、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスを提供するものではありません
sm_initiator	SM アプリケーションの作成時に使用するイニシエーターユーザーロール。UI へのアクセスを付与し、Basic と同じ機能を実行します。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスを提供するものではありません。
service_fulfiller	サービス管理ユーザーがサービスデスクモジュールを表示できるようにするロール。
sm_admin	SM アプリケーションの作成時に使用する管理者ユーザーロール。すべてのデータをコントロールします。このロールはテンプレートにすぎず、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスを提供するものではありません
sm_basic	SM アプリケーションの作成時に使用される基本ユーザーロール。要求を読み取って作成し、それらの要求をフォローアップします。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスを提供するものではありません。
sm_dispatcher	SM アプリケーションの作成時に使用するディスパッチャーユーザーロール。タスクをスケジュールしてエージェントにアサインします。このロールはテンプレートにすぎず、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスを提供するものではありません。
sm_read	SM アプリケーションの作成時に使用される読み取り専用ユーザーロール。このロールはテンプレートのみであり、ナビゲーションモジュールやレコードへの実際のアクセスを提供するものではありません。

ロールタイトル [名前]	説明
template_admin	サービス管理テンプレートを作成および管理する機能を付与します。

Service Management Core とともにインストールされるスクリプトインクルード
スクリプトインクルードは、Service Management Core とともに追加されます。

スクリプトインクルード	説明
PartRequirementStateHandler	転送注文に基づいて部品要件を調達または配送済みとしてマークします。
SMTemplates	SM テンプレートからサービスオーダーと関連タスクを構築します。
SMAutoAssignment	SNC の Javascript ラッパー。SMAutoassignment は、必要なプロパティ プレフィックスを自動的に決定します。
SMStockRooms	パーソナル倉庫を取得して作成します。
BaseSMControl	構成や通知ルールなどのサービス管理レコードへのアクセスを制御するために使用される機能を提供します。このスクリプトインクルードを変更するのではなく、SMControls スクリプトインクルードを変更して変更してください。
SMConfigプロセス	構成ページに加えられた変更を処理します。また、設定ページで設定された通知の送信も処理します。
SMTemplateHelper	SM テンプレートページのバックエンドコード。カスタマイズしないでください。
AppCreatorCMSCreation	サービス管理テンプレートで作成されたアプリの CMS ページを作成します。
SMDateRollup	サービスオーダータスクからサービスオーダーに日付をロールアップします。
SMI18nUtils	サービス管理ページと設定ページを国際化するためのユーティリティ。
スマヤックス	サービス管理 AJAX 呼び出しを処理します。
AJAXMileageCalculator	雑費のマイレージ費用を計算します。
SMCIControl	注文とタスクの CI を追加および削除するためのサービス管理 CI コントロール。
SharedServiceUtils	シェアードサービスユーティリティ
SMSourcingディスパッチ	[ソース] ポップアップの下部にある [Agent Schedule] セクションをサポートするメソッドが含まれています。
SMStateFlowCreator	ESM ベースのアプリケーションの状態フローを作成するためのメソッド。
SMAgentStatusAJAX	SMScheduleStatus で使用できる updateStatus 関数の AJAX ラッパー。
SMDateValidationの	サービスオーダータスクの日付が有効であり、スケジュールに関して互いに整合性が取れていることを確認します。
SMTask (SMTask)	サービス管理タスクユーティリティ機能。

スクリプトインクルード	説明
AppCreatorKnowledgeCreation	ナレッジベースページを作成するための「アプリクリエーター」エンジンのメソッド。
SMAgentStatus	エージェントの「スケジュール遵守」とステータスを更新するためのコード。
SMAppクリエーター	サービスマネジメントアプリケーションを作成するための方法。
SMScheduleGrapperの	API をスケジュールします。作業指示タスクからスケジュール時間を取得します (ミリ秒)。実際の時間が優先され、利用できない場合はスケジュールされた時間が返されます。
SMTableCreator (英語)	Service Management アプリケーション用のテーブルを作成する方法
SMControl	BaseSMControls の拡張。構成や通知ルールなどのサービス管理レコードへのアクセスを制御するには、このスクリプトを変更します
AssetUsageFilter	AssetUsage の参照修飾子フィルター。
SMTaskDependency	サービスオーダータスク依存関係 [sm_m2m_task_dependency] テーブルのデータ整合性を制御するメソッドのコレクション。
AppCreatorCatalogCreation	SM アプリケーションカタログを作成します。
SMAssetUsage	資産使用状況 API
SMConstants	サービスマネジメント (SM) フロー (sm_order および sm_task) および拡張テーブル (wm_order、wm_task など) のステータスフィールドで使用される定数のリスト。
SMNotifRuleTable	SM 通知ルールフォームに表示されるテーブルを、アプリケーションの要求テーブルとタスクテーブルのみに制限します。
SMTransferOrders	サービスマネジメント関連の転送オーダーラインを作成または更新するメソッドのコレクション。
SMPortalCreator (英語)	SM ベースのアプリケーションのポータルとレポートを作成するためのメソッド。
WMSourcingAjax	[Source (ソース)] ポップアップで使用される AJAX コールは、[Work Orders (作業指示)] および [Work Order Task (作業指示タスク)] から使用できます。ツリーセクション (左側) に作業指示タスクと部品要件を表示する方法、ツリーを使用して部品要件を削除およびコピーする方法、および下部セクションのタスク情報とエージェント情報を取得する方法が含まれています。
SMFilter	サービスマネジメントのフィルター。
SMUpgradeManager	アップグレードが必要な SM アプリケーションアイテムの検索、情報の保存、アップグレードを処理します。
SMTemplateMigration	以前のバージョンの Geneva からの SM テンプレートの移行を処理します。

Service Management Core とともにインストールされるクライアントスクリプト インクルード

クライアント スクリプトは Service Management Core とともに追加されます。

クライアントスクリプト インクルード	テーブル	説明
除外フィールドを非表示	SM 構成 [sm_config]	除外リストに基づいてsm_configフィールドを非表示にします。
作業を読み取り専用で開始 (exp. travel chg)	サービスオーダータスク [sm_task]	移動が必要で開始されていない場合は、作業を読み取り専用で開始します。
移動が必要で開始されていない場合、作業を読み取り専用で開始します	サービスオーダータスク [sm_task]	作業指示タスクの場所を担当するディスプレイグループまたはアサイン先グループがない場合は、場所の変更後にエラーを表示します。
契約フィールドの表示または非表示/クリア	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	タイプが [ベンダーコスト] の場合は、[契約] フィールドが表示されます。それ以外の場合は、[契約] フィールドをクリアして非表示にします。
開始日と終了日の順序を確認	サービスオーダータスク [sm_task]	開始日が終了日より前であることを確認します。
アサイン先を更新 (グループ変更のアサイン)	サービスオーダー [sm_order]	[アサイン先グループの変更時にアサイン先を更新]:[アサイン先] フィールドをクリアします。
CI 更新	サービスオーダー [sm_order]	影響を受ける CI の変更に基づいて、関連する資産と場所を更新します。
CI の場所を入力	サービスオーダー [sm_order]	CI の場所に基づいて作業指示書の場所を入力します。
check_work_duration	サービスオーダータスク [sm_task]	作業期間が 0 または空でないことを確認します。
合計金額を計算 - 数量	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	数量が変更されたときに総走行距離コストを計算します。
予定移動期間の検証	サービスオーダータスク [sm_task]	予定移動期間が予定開始時刻に持ち越されていないことを確認してください。
移動開始予定を検証	サービスオーダータスク [sm_task]	移動開始予定 (およびその期間) が予定作業開始前であることを確認してください。

クライアントスクリプト インクルード	テーブル	説明
テンプレートが選択されました	サービスオーダー [sm_order]	テンプレート値に基づいてフォームに入力します。
発信者の場所を入力	サービスオーダー [sm_order]	発信者が変更されたときに場所フィールドを設定します。
グループエラーを確認	サービスオーダー [sm_order]	作業指示書の場所に対応する認定グループがない場合、ロード時にエラーを表示します。
未使用の関連リスト/フィールドを非表示にする	サービスオーダー [sm_order]	アプリケーション構成に基づいて関連しない関連リストを非表示にします
CI 更新	サービスオーダータスク [sm_task]	影響を受ける CI の変更に基づいて、関連する資産と場所を更新します。
新しいフィールドタイプコントロール	SM テンプレートの定義 [sm_template_definition]	テンプレート定義ページでのフィールドの選択に基づいて、適切なフィールドタイプを表示します。
資産の更新	サービスオーダー [sm_order] [sm_order]	影響を受ける資産の変更に基づいて、関連する構成アイテムと場所を更新します。
フィールド onload ヘルパー	SM テンプレートの定義 [sm_template_definition]	テンプレート定義ページ (ロード時) のフィールドの選択に基づいて、適切なフィールドタイプを表示します。
読み取り専用タスクテンプレートの依存関係	サービスオーダータスクテンプレートの依存関係 [sm_m2m_task_template_dependency]	sm_m2m_task_template_dependencies テーブルでタスクテンプレートの依存関係を作成するときに、依存フィールドを読み取り専用にします。
場所を必須外にする	倉庫 [alm_stockroom]	倉庫タイプfield_agentの場所を必須にしない
終了時間を計算 (期間変更)	サービスオーダータスク [sm_task]	予定作業期間の変更に基づいて、作業指示タスクの予定終了時間を計算します。
アプリケーションがインストールされていない場合にエラーを表示	サービスオーダーモデル [cmdb_serviceorder_product_model]	アプリケーションがインストールされていない場合にエラーを表示します。
合計金額の計算 - マイル当たりの費用	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	数量が変更されたときに総走行距離コストを計算します。
優先度アサイン	SM 構成 [sm_config]	スケジューリングを true に設定し、優先度アサインの一貫したアサインがオンになっていることを非表示にします。

自動翻訳

クライアントスクリプト インクルード	テーブル	説明
資産の更新	サービスオーダータスク [sm_task]	影響を受ける資産の変更に基づいて、関連する構成アイテムと場所を更新します。
読み取り専用グループの依存関係	サービスオーダーグループの依存関係 [sm_m2m_group_dependency]	一度設定すると、フィールドは読み取り専用になります。
調達 UI リスナーを追加	サービスオーダータスク [sm_task]	移動期間、作業期間、または予定作業開始に対する変更のイベントリスナーを設定し、ソーシング UI で自動的に更新されるようにします (タスクがソーシング UI を介して開かれている場合)。
チェック window_start	サービスオーダータスク [sm_task]	期間の開始が期間の終了より前であることを確認します。
必要数量を読み取り専用 に設定	部品要件 [sm_part_requirement]	必要な数の資産が部品要件用に調達されている場合、[必要数量] フィールドを読み取り専用を設定します
メッセージを表示	サービスオーダータスク [sm_task]	タスクの予定期日が要求の要求期日より後である場合、または自動割り当てが機能しない場合にメッセージを表示します。
合計金額の計算 - タイプ	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	タイプが変更された場合の総走行距離コストを計算します。
アサイン先を更新 (グループ 変更のアサイン)	サービスオーダータスク [sm_task]	[アサイン先グループの変更時にアサイン先を更新]:[アサイン先] フィールドをクリアします。
グループフィールドを 非表示	サービスタスクモデル [cmdb_servicetask_product_model]	ディスパッチキューがオフのときにディスパッチグループフィールドを非表示にします
ステータスフロー フィールドを非表示	SM 構成 [sm_config]	ステータスフローがオフになっている場合は、フォームからフィールドを非表示にします。
再アサイン前に To を 確認	サービスオーダータスク [sm_task]	作業指示書タスクを再アサインまたはアサイン解除するときに、タスクにキャンセル可能な転送オーダーのみがある場合は、タスクのパーソナルストックルームへのすべての転送オーダーをキャンセルするようにユーザーに求めます。
ディスパッチ後のグ ループの変更の確認	サービスオーダータスク [sm_task]	作業指示タスクの場所をカバーするアサイン先グループがない場合、ロード時にエラーを表示します。
セットテーブル	SM 通知ルール [sm_notification_rule]	テーブルを 2 つのテーブルに制限します。何も選択しない場合は、最初のテーブルをデフォルトとして設定します。

クライアントスクリプト インクルード	テーブル	説明
終了時間を計算 (開始 時間の変更)	サービスオーダータスク [sm_task]	予定開始時間の変更に基づいて予定終 了時間を計算します。また、移動開始予 定で作成された可能性のある不整合も チェックします。
資産に基いた [モデル] と [数量] を更新する	資産使用率 [sm_asset_usage]	参照する資産に基づいて資産使用率レ コードのモデルと数量情報を同期しま す。
読み込み専用オーダー 影響を受ける CI	影響を受ける CI [sm_m2m_order_affected_ci]	フィールドの値が選択されると、その フィールドを読み取り専用にします。
リセット数量	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	タイプがレンタカーに戻ると、数量は 1 に戻されます。
読み取り専用タスクの 影響を受ける CI	サービスオーダータスクに関連する CI [sm_m2m_task_affected_ci]	フィールドの値が選択されると、その フィールドを読み取り専用にします。
グループフィールドを 非表示	サービスオーダーモデル [cmdb_serviceorder_product_model]	アプリケーションが要求駆動型でない場 合はアサイン先グループフィールドを非 表示にし、認定がオフの場合は認定グ ループフィールドを非表示にします。
再アサイン前に To を 確認	サービスオーダータスク [sm_task]	作業指示書タスクを再アサインまたはア サイン解除するときに、タスクにキャン セル可能な転送オーダーのみがある場合 は、タスクのパーソナルストックルーム へのすべての転送オーダーをキャンセル するようにユーザーに求めます。
送信時に親に通知	部品要件 [sm_part_requirement]	「ソース」(Source) ポップアップウィ ンドウ内で新しい部品要件が作成される たびに「ソース」(Source) ツリーが更新 されます。
テンプレートアップグ レードの警告メッセ ージを表示	SM 構成 [sm_config]	テンプレートの移行が必要な場合に警告 メッセージを表示します。
グループフィールドを 確認	サービスオーダータスク [sm_task]	作業指示タスクの場所に対応するディス パッチグループまたはアサイン先グルー プがない場合は、ロード時にエラーを 表示します。
負の数量と小数点以下 の数量がないことを確 認してください	部品要件 [sm_part_requirement]	部品に必要な数量が有効であることを確 認します。
読み取り専用タスクの 依存関係	サービスオーダータスクの依存関係 [sm_m2m_task_dependency]	テーブルでタスクの依存関係を作成する ときに、依存フィールドを読み取るよう に限定sm_m2m_task_order。
作業を読み取り専用で 開始 (実際の移動の変 更)	サービスオーダータスク [sm_task]	移動が必要で開始されていない場合は、 作業を読み取り専用で開始します。[エ ージェント追跡時間] がオンの場合、[移

クライアントスクリプト インクルード	テーブル	説明
		動開始をスケジュール] と [開始をスケジュール] は必須です。
SF の無効化の警告 メッセージを表示	SM 構成 [sm_config]	状態フローが無効になっている場合は、警告メッセージを表示します。
納品のために倉庫から 設定	転送オーダー [alm_transfer_order]	納品転送オーダーを作成する際、移動元のストックルームをログインしたユーザーのパーソナルストックルームに設定します。
送信前に値を設定	SM テンプレートの定義 [sm_template_definition]	テンプレート定義フォームを送信する前に、さまざまなウィジェットの値を適切な値に設定します。
テンプレートが選択 されました	サービスオーダータスク [sm_task]	テンプレート値に基づいてフォームに入力します。
タイプ別のパーソナル 倉庫名	倉庫 [alm_stockroom]	パーソナル倉庫になる際、管理者に基づいて倉庫の名前を設定します。
エージェントステータ スの更新	サービスオーダータスク [sm_task]	割り当てられたエージェントのステータスを更新します。
ロードとモデル チェ ンジの UI を更新する	資産使用率 [sm_asset_usage]	ロードとモデル チェンジの UI を更新する
マネージャー別のパー ソナル倉庫名	倉庫 [alm_stockroom]	管理者が変更されたときにパーソナル倉庫の名前を更新します。
未使用の関連リス ト/フィールドを非表 示にする	サービスオーダータスク [sm_task]	アプリケーション構成に基づいて関連のない関連リストを非表示にします。
スケジュールを使用	SM 構成 [sm_config]	スケジューリングがオフになっている場合は、優先度割り当てをオフにして一貫した割り当てを表示します。
グループ投稿場所の変 更の確認	サービスオーダー [sm_order] [alm_stockroom]	作業指示書の場所をカバーする認定グループがない場合、場所の変更後にエラーを表示します。

Service Management Core とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールは Service Management Core とともに追加されます。

ビジネスルール	テーブル	説明
スクラッチパッドの構築と情 報メッセージの表示	サービスオーダータスク	ページに初期情報メッ セージを表示するため

ビジネスルール	テーブル	説明
	[sm_task]	に使用されるスクラッチパッド変数を構築します。
影響を受ける CI が変更または削除されました	サービスオーダー [sm_order]	[サービスオーダー] フォームの [プライマリ CI] フィールドと [影響を受ける CI] 関連リストを同期します。
作業メモの検証	サービスオーダー [sm_order]	[キャンセル] ステータスに移行する作業指示書に [Work notes] フィールドが入力されていることを確認します。
デフォルト値の設定	SM テンプレートの定義 [sm_template_definition]	デフォルトで テーブルフィールドを設定します。
パーソナル倉庫の設定	転送オーダー [alm_transfer_order]	納品転送オーダーのために、ストックルームをログインしているユーザーのパーソナルストックルームに自動的に設定します。
更新セットにエクスポート	部品要件 [cmdb_model_part_requirement]	部品要件テンプレートを現在の更新セットにエクスポートし、sys_metadata_linkレコードを作成してテンプレートを現在のアプリケーションに関連付けます。
更新セットにエクスポート	サービスオーダータスクモデル [sm_m2m_somodel_stmodell]	サービスオーダーテンプレートとサービスタスクテンプレート間のリンクを現在の更新セットにエクスポートし、テンプレートを現在のアプリケーションに関連付けるためのsys_metadata_linkレコードを作成します。
更新セットにエクスポート	サービスオーダータスクテンプレート [cmdb_servicetask_product_model]	サービスタスクテンプレートを現在の更新セットにエクスポートし、テンプレートを現在のアプリケーションに関連付けるためのsys_metadata_linkレコードを作成します。

ビジネスルール	テーブル	説明
更新セットにエクスポート	サービスオーダーテンプレート [cmdb_serviceorder_product_model]	サービスオーダーテンプレートを現在の更新セットにエクスポートし、sys_metadata_linkレコードを作成してテンプレートを現在のアプリケーションに関連付けます。
関連変数の更新を同期する	SM テンプレートの定義 [sm_template_definition]	テンプレート定義を関連するカタログ変数と同期します。
日付チェック	サービスオーダータスク [sm_task]	期間、予定日、実開始日と実終了日を検証します。
Populate Location - New SOT	サービスオーダータスク [sm_task]	可能であれば、親作業指示書の場所に基づいて場所を入力します。
add_model_filter	グローバル [global]	SM モデルアプリケーションのスラッシュバケットをフィルターし、利用可能なモデルをハードウェアと消耗品モデルに制限します。
数量を 1 にリセット	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	タイプがレンタカーの場合、数量フィールドを 1 に設定します。
通知を検証	SM 通知ルール [sm_notification_rule]	通知ルールを挿入または更新するときに、ユーザーまたはグループが選択されていることを検証します。
フィールド エージェントタイプの検証	倉庫 [alm_stockroom]	パーソナル倉庫の重複を防止します。
コストを計算	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	タイプがマイレージの場合にコストを計算するのに役立ちます (Eurekaリリース以降)。
資産と CI を確認	サービスオーダータスク [sm_task]	影響を受ける CI と影響を受ける資産を同期します。
前のエージェントをタスクにアサイン	サービスオーダータスク [sm_task]	割り当てられたタスクが変更されるたびに前のエージェントを設定します。

ビジネスルール	テーブル	説明
テンプレートからサービスオーダーを入力	サービスオーダー [sm_order]	テンプレートとして選択された作業指示モデルから新しい作業指示を入力します。
要求された数量を検証	転送オーダー ライン [alm_transfer_order_line]	部品要件のある転送オーダーラインで要求された数量が、部品要件を満たすために必要な数量を超えていないことを確認します (Eureka リリース以降)。
ワークフロー完了時にサービスオーダーをクローズ	ワークフローコンテキスト [wf_context]	サービスオーダーにアクティブなワークフローがある場合に、タスクのクローズのロールアップを防止します。
サブタスクを作成	サービスオーダー [sm_order]	サービスオーダーがドラフトステータスを離れると、サービスオーダーがテンプレートから構築されている場合はテンプレートからタスクを作成し、タスク駆動型の場合はデフォルトタスクを作成します。
フィールドエージェント名の検証	倉庫 [alm_stockroom]	パーソナル倉庫に有効な関連付けられたエージェントが存在することを検証します。
経費明細を作成	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	雑費が保存され、次のすべてが当てはまる場合、雑費のコストに基づいて経費明細を作成または更新します。 <ul style="list-style-type: none"> • ステータスが [発生済み] である • タイプが [なし] ではない • コストはゼロではありません
妥当性検証	サービスオーダーグループの依存関係 [sm_m2m_group_dependency]	依存関係が有効であることを検証します。

ビジネスルール	テーブル	説明
SM タスクの CI を検証	影響を受ける CI [task_ci]	タスクの影響を受ける CI が、注文の影響を受ける CI でもあることを確認します。
ベンダータイプにはマネージャーが必要	ユーザーグループ [sys_user_group]	ベンダーグループにはベンダーが必要です。
部品要件	サービスオーダータスク [sm_task]	テンプレートとして使用されるサービスオーダータスクモデル用に構成された部品要件から、サービスオーダータスクの部品要件を作成します。未アサインまたは再アサイン時に資産を解放します。タスクがクローズされたときに資産使用率を更新します。
ディスパッチ方法を適用する	サービスオーダータスク [sm_task]	アプリケーションのアサイン方法がワークフローまたは自動の場合に、アサインの準備ができていとマークされたタスクを自動的にアサインします。
グループ変更の検証	サービスオーダータスク [sm_task]	作業指示タスクのアサイン先グループおよびディスパッチグループに対する変更を検証します。
注文時に前のエージェントをアサイン	サービスオーダー [sm_order]	アサイン先の順番が変更されるたびに前のエージェントを設定します。
ValidateChanges	サービスオーダータスク [sm_task]	ディスパッチグループとアサイン先グループのタイプが一致していること、および必要に応じて作業メモが提供されていることを確認します。
移行	サービスオーダータスク [sm_task]	タスクが承認され、作業開始が入力されると、タスクが対応中になります。
カタログを同期する	SM 構成 [sm_config]	サービス管理構成が変更されたときに、アプリケーションカタログを同期化します。

ビジネスルール	テーブル	説明
表示時に必要な日付を設定	部品要件 [sm_part_requirement]	関連サービスオーダータスクの予定移動開始に必要な部品要件を設定します。
要求駆動型ディスパッチ	サービスオーダー [sm_order]	アプリケーション構成に基づいてサービスオーダーのディスパッチを担当します。
スクラッチパッドの構築と情報メッセージの表示	サービスオーダー [sm_order]	ページに初期情報メッセージを表示するために使用されるスクラッチパッド変数を構築します。
TaskTemplateDependenciesのループを防止	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]	タスクテンプレートの依存関係のループを防止します
getMainSMModel	グローバル [global]	サービスオーダータスクテンプレートをサービスオーダーテンプレートにリンクするときのスラッシュバケットフィルター。
タスク契約多対多	サービス管理雑費 [sm_incidentals]	契約、経費ライン、雑費を同期する
タスクの通知	サービスオーダータスク [sm_task]	設定ページで指定されたフィールドの値が変更された場合、タスクが変更されたときに通知を送信します。
スクラッチパッドテーブルの構築	SM 通知ルール [sm_notification_rule]	通知ルールページに表示するテーブルを設定します。
TOL に基づいて PR を更新	転送オーダー ライン [alm_transfer_order_line]	関連する転送オーダーラインのステージが変更されたときに、部品要件を更新します。
削除された資産を追加	資産使用率 [sm_asset_usage]	資産削除の有効性を判断し、それに応じて削除された資産を更新します。
ベンダーグループに対するマネージャーの追加/削除	グループ [sys_user_group]	ベンダーグループのグループマネージャーが変更された場合は、新しいマネージャーをグループメンバーとして追加し、以前のマネージャーをグループメ

ビジネスルール	テーブル	説明
		ソバーとして削除します。
サービス管理グループタイプ	グループ [sys_user_group]	ディスパッチグループ 範囲情報のデータ整合性を確保します。
影響を受ける CI の削除	影響を受ける CI [task_ci]	[サービスオーダー] フォームのプライマリ CI フィールドと影響を 受ける CI 関連リスト間 の同期メカニズムの一 部。
タスク依存関係のループを防止	サービスオーダータスクの依存関係 [sm_m2m_task_dependency]	作業指示タスクの依存 関係の循環を防止しま す。
SO のカスケード削除	サービスオーダー [sm_order]	サービスオーダーが削 除されると、サービ スオーダータスクと チェックリストが削除 されます。
パーソナル倉庫を作成する	ユーザーロール [sys_user_has_role]	エージェントロールが 割り当てられたユー ザーのためにパーソ ナル倉庫を作成します (ま だ持っていない場合)。
パーソナル倉庫を削除	ユーザーロール [sys_user_has_role]	すべてのエージェント ロールがユーザーから 削除されたときに、 ユーザーのパーソナル 倉庫を削除します。
部品要件を検証	部品要件 [sm_part_requirement]	部品要件を検証し、部 品が利用可能かどうか をチェックします。調 達情報を検証します。
テンプレートワークフローの 呼び出しとタスクの移動	サービスオーダー [sm_order]	サービスオーダーの ワークフローを開始 し、サブタスクをディ スパッチ待ちに移動し ます。
Populate Group - Qualification	サービスオーダー [sm_order]	可能であれば、場所に 基づいて認定グルー プを入力します。
カタログの作成	サービスオーダーテンプレート [cmdb_serviceorder_product_model]	自動公開がオンになっ ている場合は、対応す るレコードプロデュー サーを作成します。
スケジュールを入力	サービスオーダータスク [sm_task]	スケジュール フィー ルドがまだ設定されて いない場合は、値を入力

ビジネスルール	テーブル	説明
		します。ステータスが [Pending Dispatch] に変わった場合にのみ設定されます。
要求の通知	サービスオーダー [sm_order]	設定ページで指定されたフィールドの値が変更された場合、タスクが変更されたときに通知を送信します。
カスケード削除チェックリスト	サービスオーダータスク [sm_task]	サービスオーダータスクが削除されると、チェックリストが削除されます。
スクラッチパッド	SM 構成 [sm_config]	SM 構成フォームのスクラッチパッドを構築します。
TOL を検証し使用可能かどうかを確認する	転送オーダー ライン [alm_transfer_order_line]	転送オーダーラインのステータスの変更を検証し、資産がストックルームで利用可能であることを確認します。
すべての経費ラインを削除	SM 雑費 [sm_incidentals]	雑費が削除されると、経費ラインが削除されます。
スケジュールの入力 - 新しい SOT	サービスオーダータスク [sm_task]	スケジュール フィールドがまだ設定されていない場合は、値を入力します。ステータスが [Pending Dispatch] に変わった場合にのみ設定されます。
場所を入力	サービスオーダー [sm_order]	可能であれば、問い合わせユーザーによって特定された影響を受ける CI に基づいて場所を入力します。
設定されていない場合はプライマリとして追加	影響を受ける CI [task_ci]	プライマリ CI が存在しない場合は、影響を受けるプライマリ CI として構成アイテムを追加します。
変更をロールアップ	サービスオーダータスク [sm_task]	状態の変更と予定作業時間をサービスオーダーにロールアップします。
スクラッチパッドの構築	サービスオーダーテンプレート [cmdb_serviceorder_product_model]	サービスオーダーテンプレートフォームのスクラッチパッドを設定します。

ビジネスルール	テーブル	説明
資産と CI を確認	サービスオーダー [sm_order]	影響を受ける CI と影響を受ける資産を同期します。
未アサイン	サービスオーダー [sm_order]	アサイン解除されたサービスオーダーのステータスを準備完了に戻します。
優先度を伝搬	サービスオーダー [sm_order]	サービスオーダーからサービスオーダータスクに優先度を伝播します。
構成設定の適用	SM 構成 [sm_config]	SM 構成レコードへの変更を処理します。
エージェントステータスの更新	サービスオーダータスク [sm_task]	タスクにアサインされたエージェントのステータスを更新します。
スクラッチパッドの構築	サービスオーダータスクテンプレート [cmdb_servicetask_product_model]	サービスオーダータスクテンプレートフォームのスクラッチパッドを設定します。
再アサイン前に To を確認	サービスオーダータスク [sm_task]	輸送中の転送オーダーがある場合にタスクの再割り当てを防止するためにスクラッチパッドを設定します。
注文の重複の防止 影響を受ける CI	影響を受ける CI [task_ci]	影響を受ける CI の重複を防止
未アサイン	サービスオーダータスク [sm_task]	輸送中の転送オーダーがある場合、タスクの再割り当てを防止します。
SNC - 親ワークフローを実行 (承認)	承認 [sysapproval_approver]	承認が [詳細情報が必要] または [重複] に設定されている場合に注文ワークフローを処理します。
getTaskSMMModel	グローバル [global]	サービスオーダーテンプレートをサービスタスクテンプレートにリンクするときのスラッシュバケットフィルター。
調達後のモデル変更を防止	部品要件 [sm_part_requirement]	部品要件の調達後にモデルを変更できないようにします。

ビジネスルール	テーブル	説明
TOL が配信されたときに AssetUsage を作成する	転送オーダー ライン [alm_transfer_order_line]	転送オーダーラインが配送されたら、資産の使用率を作成します。
資産の使用状況の削除時に資産を解放する	資産使用率 [sm_asset_usage]	資産使用が削除されたときに資産を利用可能にします。
WOT の既存の TO に TOL をリダイレクトする	転送オーダー ライン [alm_transfer_order_line]	転送オーダーラインの「移動元」と「移動先」の場所が同じ場合、サービスオーダーの同じ転送オーダーで転送オーダーラインのグループ化を試みます。
グループ入力 - ディスパッチ/作業	サービスオーダータスク [sm_task]	タスクの場所を担当するディスパッチグループが 1 つだけで、ディスパッチグループを担当するアサイン先グループが 1 つのみである場合に、ディスパッチグループとアサイン先グループを設定します。

Service Management Core とともにインストールされるメール通知

メール通知は、Service Management Core とともに追加されます。

通知	テーブル	説明
メールから作成された \${Request_Label} 個	サービスオーダー [sm_order]	サービス管理テンプレートから作成された新しいアプリケーションの通知を構築するために使用されるテンプレート。この通知は非アクティブのままにして、使用しないようにする必要があります。
\${Request_Label} が変更されました	サービスオーダー [sm_order]	サービス管理テンプレートから作成された新しいアプリケーションの通知を構築するために使用されるテンプレート。この通知は非アクティブのままにして、使用しないようにする必要があります。
\${Task_Label} が変更されました	サービスオーダー [sm_order]	サービス管理テンプレートから作成された新しいアプリケーションの通知を構築するために使用されるテンプレート。この通知は非アクティブのままにして、使用しないようにする必要があります。

計画済みメンテナンス

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

計画済みメンテナンス では、メンテナンス計画を使用して、作業指示書または施設要求の作成をトリガーします。これらの作業指示書と施設要求は、デバイスや車両、またはメンテナンスが必要なほぼすべてのタイプの資産のメンテナンスを実行する方法を指定します。作業指示と要求は、以下に基づることができます。

- 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。

計画済みメンテナンスのアクティブ化

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

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

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

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。

SM とともにインストールされるコンポーネント 計画済みメンテナンス

SM 計画メンテナンスコアプラグインには、デモデータも含まれています。

SM とともにインストールされるテーブル 計画済みメンテナンス

テーブル	説明
レコードへのサービスマネジメント 多対多メンテナンス計画 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	メンテナンススケジュールを (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または時刻と、次にスケジュールが実行される時刻または値に関する情報も含まれます。
スケジュールテンプレート [sm_m2m_schedule_template]	メンテナンススケジュールをサービスマネジメントテンプレートに関連付けます。
メンテナンス計画 [sm_maint_plan]	計画が適用されるテーブルとレコードを含む、メンテナンス計画を定義します。

テーブル	説明
メンテナンス スケジュール [sm_schedule]	メンテナンス計画の一部であるスケジュールを定義します。スケジュールは、期間、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。

SM とともにインストールされるロール 計画済みメンテナンス

ロール タイトル [名前]	説明
plan_maint_admin	計画メンテナンスの管理者。

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

スクリプトインクルード	説明
PlannedMaintenanceUtils	計画メンテナンスのためのユーティリティ。
PlannedMaintenanceAjax	AJAX エントリーは PlannedMaintenanceUtils を指します。

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

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

SM とともにインストールされるビジネスルール 計画済みメンテナンス

ビジネスルール	テーブル	説明
メンテナンス計画レコードを更新	サービスオーダー [sm_order]	サービスオーダーがクローズされると、メンテナンスレコード [sm_m2m_maint_plan_to_record] を更新します。
m2m スケジュールレコードを更新	メンテナンススケジュール [sm_schedule]	メーターまたは期間のフィールドが変更されると、次の値または次回実行時間を再計算します。
アクティブな変更	レコードへのサービスマネジメント多対多メンテナンス計画 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	メンテナンス計画レコードのアクティブフラグへの変更を処理します。
アクティブな挿入	レコードへのサービスマネジメント多対多メンテナンス計画 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	メンテナンス計画レコードのアクティブフラグへの変更を処理します。
アクティブな変更	メンテナンススケジュール [sm_schedule]	メンテナンススケジュールのアクティブフラグの変更を処理します。
アクティブな変更	メンテナンス計画 [sm_maint_plan]	メンテナンス計画のアクティブフラグの変更を処理します。
アクティブ挿入	メンテナンススケジュール [sm_schedule]	メンテナンススケジュールのアクティブフラグの変更を処理します。
新しいレコードに計画を適用	メンテナンス計画 [sm_maint_plan]	[新しいレコードに適用] フィールドが変更されるたびに、新しいレコードに計画を適用するためのビジネスルールを更新します。

SM とともにインストールされるジョブスケジュール 計画済みメンテナンス

ジョブスケジュール	説明
計画メンテナンス夜間実行	アクティブなメンテナンス計画に基づいてメンテナンス要求を構築します。

メンテナンス計画の管理

計画済みメンテナンス では、定期的なメンテナンスが必要な機器のメンテナンスを作成、管理、およびスケジュールすることができます。

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

たとえば、特定の製品モデルのすべてのエアコンを点検して清掃するメンテナンス計画を構成できます。メンテナンス スケジュールでは、検査が 6 か月ごとに実行されるように指定されています。

メンテナンス計画とスケジュールでは、その機器に対してオープンされたサービス管理作業指示書と施設要求も考慮されます。

最初のメンテナンスのタイミング

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

最初のメンテナンスの日付をスケジュールするには、次の手順を実行します。

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

必要に応じてメンテナンススケジュールを更新できます。たとえば、定期間隔の期限が来月である場合、メンテナンスを実施する日付を早めたり後回しに変更したりできます。

メンテナンス計画を作成する

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

始める前に

必要なロール: SM admin

手順

1. 移動先 **すべて > 計画メンテナンス > メンテナンス計画**.
2. [新規] をクリックし、意味のある [名前] と [簡単な説明] を指定し、フォームに入力して [送信] をクリックします。

メンテナンス計画

フィールド	説明
番号	メンテナンス計画の識別番号が自動生成されます。
条件	
タイプ	<p>メンテナンスを実行するタイミングを決定するトリガーのタイプ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ モデルベース: 製品モデルなど、指定された CI モデルに基づいてメンテナンス計画を作成します。 ○ 全般: テーブルとフィルターに基づいてメンテナンス計画を作成します。

フィールド	説明
	<p>i 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。</p>
モデル	<p>予防メンテナンスが必要な CI を特定するには、1 つ以上の 製品カタログアイテム を選択します。モデルを選択すると、関連するテーブルが [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 <i>[cmdb_ci_computer]</i>] と表示されます。このフィールドは、[モデルベース] タイプを選択した場合に表示されます。</p> <p>同じカテゴリで複数のモデルを選択しても、テーブルは変更されません。ただし、別のカテゴリから CI を選択すると、[テーブル] フィールドには、選択したすべての CI を含む最下位レベルのテーブルが表示されます。たとえば、2 台の PC と 1 台のレーザープリンターを選択すると、そのテーブルにコンピューターとプリンターが含まれているため、[テーブル] フィールドは [ハードウェア <i>[cmdb_ci_hardware]</i>] に変わります。その後、コンピューターラックを追加すると、[テーブル] フィールドが、すべての CI を含む 構成アイテム <i>[cmdb_ci]</i> に変わります。</p>
テーブル	<p>[全般] タイプを選択した場合は、メンテナンス計画に関連付けるテーブルを選択します。[モデルベース] タイプを選択した場合、このフィールドには、選択したすべての CI を含む最下位レベルのテーブルが表示されます。</p>
フィルター条件	<p>維持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メンテナンスを必要とします。</p>
新しい一致レコードに適用	<p>このチェックボックスをオンにすると、前回のメンテナンス計画が実行されてから指定されたテーブルに追加され、フィルター条件に入力された条件を満たすすべてのレコードに、このメンテナンス計画に定義されたスケジュールが適用されます。詳細については、「フィルタリングされたレコードにメンテナンス計画を関連付ける」を参照してください。</p>
メンテナンス上書きポリシー	<p>既にメンテナンス中のレコードでメンテナンス計画が実行された場合の処理を指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 放置する: 新しいタスクの作成や既存のタスクの削除を許可しません。 ○ 既存のキャンセル: 計画に現在関連付けられているタスクの削除を許可します。 ○ [既存に追加]: 既存のアクティブなタスクに加えて、新しいタスクをメンテナンス計画に追加できるようにします。

これで、メンテナンス計画の準備が整 **メンテナンススケジュールの構成** いました。

i 注:

フォームを構成し、[資産]、[CI]、および [ユーザー] 参照フィールドを追加できます。これらのフィールドは、関連するテーブルに適切に事前入力されており、レポートの生成に役立ちます。メンテナンス計画の構成アイテムが選択され、それが資産に関連付けられている場合、[資産] フィールドにはその CI が事前に入力されます。

i 注:

メンテナンス計画を定義し、計画のメンテナンススケジュールを作成した後は、[タイプ]、[モデル]、[テーブル] フィールド、または [フィルター条件] を変更することはできません。変更によって競合が発生するおそれがあります。これらのフィールドを変更する必要がある場合は、まずメンテナンススケジュールを削除してから、必要な設定でスケジュールを再作成します。

のプロパティ設定 計画済みメンテナンス

プロパティは 計画済みメンテナンス、計画メンテナンス > プロパティ。

トリガーのプロパティ

このプロパティを使用して、固定周期で計画メンテナンス間隔を維持します

[planned_maintenance.fixed_meter]

計算されたメータートリガーを保持します。図を参照してください。

- チェックボックスをオンにすると、最新の作業指示書が後の測定値で完了した場合でも、最初に計算された測定値で次の計画メンテナンスが実行されます。
- チェックボックスをオフにすると、作業指示書が完了したときの読み取り値を使用して測定計算が再開されます。

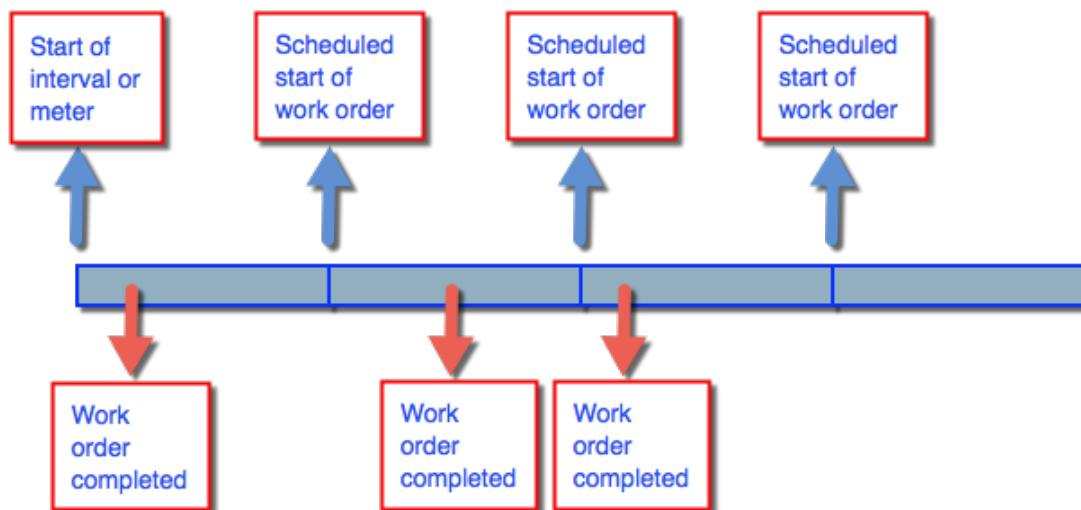
このプロパティを使用して、固定間隔で計画メンテナンス間隔を維持します

[planned_maintenance.fixed_interval]

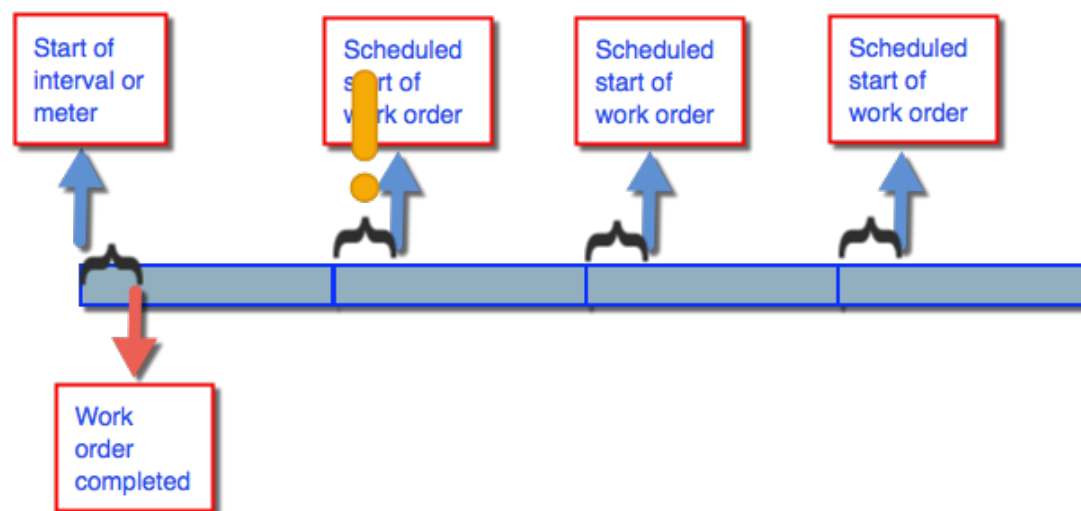
計算された間隔トリガーを保持します。図を参照してください。

- チェックボックスをオンにすると、最新の作業指示書が遅れて完了した場合でも、構成された間隔に基づいて最初に計算された日時に次の計画メンテナンスを実行します。
- 作業指示書の完了時に間隔の計算を再開するには、このチェックボックスをオフにします。

'Preserve the calculated trigger': Selected



'Preserve the calculated trigger': Not selected



自動翻訳

メンテナンススケジュールの構成

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

始める前に

必要なロール：sm_admin

このタスクについて

メンテナンス計画を設定する資産または CI に応じて、単一の計画または複数の計画を作成できます。たとえば、毎月 1 日と 15 日にコンピューターのクラスを再起動するプランを設定できます。

i 注:

同じ計画に複数のメンテナンススケジュールを定義する場合は、慎重に計画してください。たとえば、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。

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

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

i 注:

メンテナンス計画レコードで、[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、計画メンテナンスを実行するために設定された時間と同じではありません。計画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、計画メンテナンスの実際のスケジュール済みジョブ実行時間が表示されます。

スケジュール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、次の計画メンテナンス夜間実行ジョブの設定された時間よりも小さいかどうかチェックされ、下回っている場合は、システムが要求を生成します。計画された夜間メンテナンスは実行されず、次の実行時刻に基づく要求は生成されません。

手順

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

i 注:

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

メンテナンススケジュール

フィールド	説明
プラン	このスケジュールが含まれているメンテナンス計画の名前。
アクティブ	チェックボックスをオンにして、メンテナンス計画のスケジュールを有効にします。
トリガー	計画の実行をトリガーするタイミング条件。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 期間:時間に基づいて実行されるメンテナンス。選択内容に応じて、期間を定義する追加フィールドが表示されます。 ○ メーター (Meter) : カウントに基づいてメンテナンスが実行されます。[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 ○ スクリプト:メンテナンス計画を実行するための詳細基準を適用します。[スクリプト] フィールドが表示されます。 ○ 期間またはメーター:時間とカウントの両方に基づいて実行されるメンテナンス。期間とメーターの詳細を指定する必要があります。
トリガータイプ	メンテナンススケジュールの期間カテゴリ。たとえば、[月次] を選択すると、[月の期限日] フィールドが表示され、毎月メンテナンスを実行する日を指定できます。選択したトリガータイプに応じて、異なるフィールドが表示されます。このフィールドは、[トリガー] で [期間] が選択されている場合に表示されます。
繰り返し	繰り返しの頻度。このフィールドは、[トリガータイプ] で [間隔] が選択されている場合に表示されます。
週の期限日	繰り返す曜日。このフィールドは、[トリガータイプ] で [週次] が選択されている場合に表示されます。
月の期限日	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。
各	メンテナンス計画を実行する前に記録する必要がある発生回数 (マイル数やページ数など)。ゼロ (0) より大きい値にする必要があります。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。
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。
テーブル	メンテナンス対象として選択された資産または CI に関連付けられたテーブルを一覧表示します。このフィールドは、[トリガー] で [メーター] または [条件] が選択されている場合に表示されます。
リードタイム	作業を開始する日付を決定するための、要求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。
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。

フィールド	説明
スクリプト	メンテナンススケジュールを実行するかどうかを決定するスクリプト。このフィールドは、[トリガー] で [スクリプト] が選択されている場合に表示されます。スクリプトが true を返した場合、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。

4. 最初に計算された時間/メーター値で次の計画メンテナンスを行うかどうか、または作業指示書が完了した時間からメーター/間隔の計算を再開するかどうかを指定します。
「[のプロパティ設定 計画済みメンテナンス](#)」を参照してください。

メンテナンススケジュールの変更

既存のメンテナンススケジュールを変更して保存すると、それに応じて以前に関連付けられたレコードが更新されます。

次の例は、変更後に予想される動作の種類を示しています。

- スケジュールを期間ベースのスケジュールから測定ベースのスケジュールに変更すると、次回実行時間がクリアされ、関連付けられたレコードに次回実行値が入力されます。
- [間隔] フィールドがメーターベースのスケジュールで変更された場合、次の実行値は既存の[前回の実行値]に基づいて更新されます。前回の実行値が存在しない場合は、資産の現在の値から更新されます。
- 測定ベースのスケジュールの [フィールド] 値を変更すると、スケジュールに関連付けられたレコードの次回実行値は新しい フィールド 値に基づいて再計算されます。
- 間隔ベースのスケジュールの場合、ある トリガータ입から別のトリガータ입 に変更すると、既存の 前回実行時間 の値に基づいて次の実行時間が更新されます。前回実行時間が存在しない場合は [今] から更新されます。

フィルタリングされたレコードにメンテナンス計画を関連付ける

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

始める前に

必要なロール: SM admin

手順

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

注:

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

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

タスクの結果

スケジュールは、指定されたフィルター条件を満たすレコードに適用されます。

i 注:

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

一致するレコードにスケジュールテンプレートを関連付ける

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

始める前に

必要なロール: SM admin

このタスクについて

「計画メンテナンス夜間実行」と呼ばれるスケジュール設定済みジョブがスケジュールを評価し、スケジュール内のメーターまたは間隔の基準を満たしているか超えていると判断すると、メンテナンススケジュールが実行され、要求または指示が生成されます。[スケジュール設定済みジョブを実行して](#)、ビジネスの都合のよい日または時間に実行されるメンテナンススケジュールを実行できます。


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

- 各サービスオーダー のレコードテーブル と レコード ID フィールドには、メンテナンス中のレコードのテーブル名と ID が常に入力されます。
- メンテナンス対象のレコードが構成アイテムの場合、[サービスオーダーの 影響を受ける CI] フィールドが設定されます。

手順

1. [メンテナンス計画を作成する](#)。
2. フィルター条件を追加して、メンテナンス計画を適用するレコードを特定します。

i 注:

[リフレッシュ]  をクリックすると、一致するレコードの数が表示されます。

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

タスクの結果

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

スケジュール設定済みジョブを実行してメンテナンススケジュールを実行する

メンテナンススケジュールは、メーター、期間、スクリプト、または条件の基準が満たされるたびに実行されます。また、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: SM admin

このタスクについて

メンテナンススケジュールは、[計画メンテナンス夜間実行 (Planned Maintenance Nightly Run)] スケジュール設定済みジョブを使用して定期的に行われます。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) に対して適切なサービスオーダーが作成されます。

夜間の計画メンテナンススケジュール設定済みジョブを設定するには:

手順

1. 移動先 **すべて** > システム定義 > スケジュール済みジョブ。
2. 計画メンテナンスの夜間実行を開きます。
3. [関連リンク] で、[ジョブ定義を構成] をクリックします。
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、「[メンテナンススケジュールの構成](#)」を参照してください。
5. [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。
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。

i 注:

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

オンデマンドでメンテナンススケジュールを実行する

メンテナンススケジュールは、通常、「計画メンテナンス夜間実行」という名前のスケジュール設定済みジョブを使用して実行されます。ただし、スケジュールをすぐに実行することも、スケジュールを実行する日付を変更することもできます。

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

メンテナンススケジュールをオンデマンドで実行すると、関連するメンテナンス計画レコードの次の実行日すべてが、現在または将来のユーザー定義の時刻に更新されます。該当するすべてのサービスオーダーが作成されます。スケジュールがメーター、条件、またはスクリプトベースの場合、スケジュール基準を満たすメンテナンス計画レコードに対してサービスオーダーが作成されます。

手順

1. 移動先 **すべて > 計画メンテナンス > メンテナンス計画**.
2. 実行するスケジュールが含まれているメンテナンス計画を開きます。
3. [**メンテナンススケジュール**] 関連リストで、実行するメンテナンススケジュールを選択します。
4. [**オンデマンドで実行**] 関連リンクをクリックし、フォームに入力します。

オンデマンドスケジュール

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

メンテナンスログの表示

特定の CI で実行されたすべてのメンテナンス、次回のスケジュールされたメンテナンス、および前回のメンテナンスが実行された時刻を表示できます。

始める前に

必要なロール: SM admin

手順

1. メンテナンス計画に対して [**計画メンテナンス夜間実行 (Planned Maintenance Nightly Run)**] スケジュール設定済みジョブが実行された後、計画を実行した CI の場所に移動します。例を次に示します。構成 > サーバー > **Linux**.
2. レコードヘッダーを右クリックし、**ビュー > メンテナンス**.
3. ログを表示する CI を選択します。

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

メンテナンス計画の例

モデルベース、測定ベース、または期間ベースの選択基準を使用して、メンテナンス計画を定義することができます。

- 指定した回数のキーストロークの後に特定のコンピューター モデルの再起動をスケジュールするには、従量制のメンテナンス スケジュールでモデルベースの計画を定義します。
- 指定したページ数を印刷した後にプリンターのインクカートリッジの交換をスケジュールするには、メーターベースのメンテナンススケジュールで一般的な計画を定義します。
- 指定した日数の経過後に特定のコンピュータでウイルス対策スキャンをスケジュールするには、期間ベースのメンテナンススケジュールでモデルベースの計画を定義します。

コンピューター再起動のメンテナンススケジュールを定義する

指定した回数のキーストロークの後に特定のコンピューター モデルの再起動をスケジュールするには、従量制のメンテナンス スケジュールでモデルベースの計画を定義します。この例では、**keystrokes** というフィールドが Computer [cldb_ci_computer] テーブルに追加されています。

手順

1. 移動先 **すべて > 計画メンテナンス > メンテナンス計画**.
2. 「**新規**」をクリックし、「**Reboot Apple Computers**」というメンテナンス計画を以下の定義で作成し、「**送信**」をクリックします。
 - タイプ: **モデルベース**
 - モデル: **ロックアイコン**をクリックして、「**Apple iMac 27**」および「**Apple MacBook Pro 17**」を選択します。
3. 移動先 **計画メンテナンス > メンテナンス計画** をクリックし、作成したメンテナンス計画の番号をクリックします。
4. [**メンテナンススケジュール**] 関連リストで、[**新規**] をクリックし、次の設定を入力して、[**送信**] をクリックします。
 - 名前: **Apple コンピュータを再起動する**
 - 簡単な説明: **Appleコンピュータのスケジュールされた再起動**
 - 繰り返し: **メーター**
 - ごと: **500000**
 - フィールド: **キーストローク**

タスクの結果

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

インクカートリッジ交換のメンテナンススケジュールを定義する

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

手順

1. 移動先 **すべて > 計画メンテナンス > メンテナンス計画**.
2. [**New**] をクリックし、次の定義を使用して **Epson Laser Cartridge Replacement** というメンテナンス計画を作成し、[**Submit**] をクリックします。
 - タイプ: **一般**
 - テーブル: **プリンター**
 - フィルター条件: **モデルはエプソン**
3. 移動先 **計画メンテナンス > メンテナンス計画** 次に、作成したメンテナンス計画の番号をクリックします。
4. [**メンテナンススケジュール**] 関連リストで、[**新規**] をクリックし、次の設定を入力して、[**送信**] をクリックします。

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

タスクの結果

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

ウイルス対策ソフトウェアを実行するためのメンテナンス スケジュールを定義する

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

手順

1. 移動先 **すべて** > **計画メンテナンス** > **メンテナンス計画**.
2. [**新規**] をクリックし、次の定義を使用して Update Antivirus というメンテナンス プランを作成します。
 - タイプ: モデルベース
 - モデル: ロックアイコンをクリックして、「**Apple iMac 27**」および「**Apple MacBook Pro 17**」を選択します。
3. [**Submit (送信)**] をクリックします。
4. 移動先 **計画メンテナンス** > **メンテナンス計画** をクリックし、作成したメンテナンス計画の番号をクリックします。
5. [**メンテナンススケジュール**] 関連リストで、[**新規**] をクリックし、次の設定を入力して、[**送信**] をクリックします。
 - 名前: ウイルス対策アップデート
 - 簡単な説明: Appleコンピュータのスケジュールされたウイルス対策アップデート
 - 繰り返し: 期間
 - トリガータイプ: 間隔
 - 日数: 30

タスクの結果

Update Antivirus メンテナンス プランでは、すべての Apple iMac 27 および Apple MacBook Pro 17 コンピュータが 30 日ごとにウイルス対策ソフトウェアを実行するようにスケジュールされます。

ドメイン分離と 計画済みメンテナンス

ドメイン分離は 計画済みメンテナンス でサポートされています。ドメイン分離では、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。

サポートレベル：標準*

サポートレベルは標準ですが、いくつかの例外または特別な条件があります。

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

サンプルユースケース：管理者は、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができるようになります。

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。

計画メンテナンスにおけるドメイン分離の仕組み

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

メンテナンス計画を設定して、ドメインを含めたり除外したり、設計によりグローバルに設定したりできます。部品要件 (sm_part_requirement) テーブルでのサポートはデータのみです。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメイン分離](#)

Facilities Service Management

この ServiceNow 設備サービス管理 アプリケーションを使用すると、施設の運用とメンテナンスの変更を要求し、これらの要求を追跡して、必要な変更を加えることができます。

廃止のお知らせ

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

探索	設定	管理
<ul style="list-style-type: none"> • Facilities Service Management の概要 • ドメイン分離と 設備サービス管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 施設ビジュアル化ワークベンチの有効化 	<ul style="list-style-type: none"> • 施設サービス管理プロセス • Facilities Service Management を構成する • 社内移動の構成

		<ul style="list-style-type: none"> • Facilities Service Management とともにインストールされるプロパティ • Facilities Move Management と併せてインストールされるプロパティ
<p>使用</p> <ul style="list-style-type: none"> • 施設要求 • 施設要求タスク • スペース管理 • 施設移動管理 	<p>開発</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開発者トレーニング • 開発者ドキュメント • Facilities Service Management とともにインストールされるコンポーネント 	<p>トラブルシューティングとヘルプ</p> <ul style="list-style-type: none"> • コミュニティで質問や回答をする • Known Error Portal で既知のエラー記事を検索 • 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Facilities Service Management の概要

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

この 設備サービス管理 アプリケーションには次のメリットがあります。

- ユーザーがどこで問題が発生したかを施設チームが正確に把握できるように、施設要求の場所を示します。
- 各施設要求の構成アイテム (CI) を識別して、インフラストラクチャ内のどのアイテムが影響を受けるかを把握します。
- システム内のすべてのユーザーが、すべてのオープン設備要求を表示できるようにします。ユーザーは、新しい要求を送信する前に、すでに報告されている設備の問題を確認できます。

Facilities Service Management の有効化

プラグイン 設備サービス管理 (com.snc.facilities_service_automation) は廃止され、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しました。

始める前に

必要なロール：admin

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

関連情報

[プラグインのリスト](#)

[Facilities Move Management の有効化](#)

[施設ビジュアル化ワークベンチの有効化](#)

グループの作成

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

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

グループを作成する際の推奨事項は、次のとおりです。

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

手順

1. 移動先 **すべて > ユーザー管理 > グループ**.
2. **[New (新規)]** をクリックします。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。
各フィールドの説明については、「[ユーザーグループの作成](#)」を参照してください。
4. [タイプ] フィールドの横にあるロックアイコンをクリックします。
このフィールドが表示されていない場合は、それを追加するようにフォームを設定します。
[タイプ] フィールドが展開されます。
5. ルックアップアイコン (🔍) をクリックし、[アプリケーション] タイプを選択します。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
7. [アプリケーション]_admin ロールまたは [アプリケーション]_staff ロールを [ロール] 関連リストに追加します。
8. ユーザーを [グループメンバー] 関連リストに追加します。
9. **[Update (更新)]** をクリックします。

Facilities Service Management を構成する

施設管理者は、施設構成を設定して、システムが日常業務をどのように処理するかを決定できます。

始める前に

必要なロール : facilities_admin

このタスクについて

設備サービス管理 デフォルトは、タスクを処理するための要求駆動型の処理メソッドです。両方の処理方法については、[を参照してください](#) [タスク駆動型の処理と要求駆動型の処理](#)。

手順

1. 移動先 **すべて > 施設 > 管理 > 構成**.

注:

グローバルドメインよりも低いドメインの管理者は、[構成] 画面を表示できますが、設定を変更することはできません。

構成画面のオプションは、次のように複数タブ付きレイアウトで配置されます。


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

- i 注:**
[構成] 画面には、多くの構成オプションがあります。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。

構成画面 - ビジネスプロセス

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
ステータスフローの有効化	<p>すべての Service Management アプリケーションで、一貫したステータスフローを有効にします。</p> <p>ビジネスルール、クライアントスクリプト、UI アクションを使用して独自のステータスフローを作成する場合は、このオプションを無効にします。確認ボックスが表示されます。これには、ステータスフローを無効にした場合の影響について記載されているヘルプ記事へのリンクが含まれています。続行する前に記事を読むことを強くお勧めします。</p> <p>ステータスフローを無効にして保存した場合、この設定オプションは画面から削除され、ユーザーインターフェイスからステータスフローを再度有効にすることはできません。</p>	
プロセスライフサイクル	<p>リクエストを履行するためのタスクを必要としない場合は、[要求主導型 (サブタスクは任意)] を選択します。リクエストライフサイクルがリクエスト駆動型の場合は、割り当て先グループのユーザーに直接リクエストを割り当てることができます。ユーザーは引き続きリクエストにタスクを追加できます。ただし、すべてのタスクをクローズしても、リクエストは自動的にクローズされません。</p> <p>i 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。</p>	[ステータスフローの有効化] がオン。
割り当てられたタスクに対するエージェントの承認または却下が必要	有効にすると、割り当てられたエージェントにタスクの承認または却下が要求されます。	[ステータスフローの有効化] がオン。
作業メモは、リクエストまたはタスクをクローズしたりキャンセルしたりするときに必要です	クローズ、完了、またはリクエストのキャンセルに作業メモが必要な場合、有効にします。これを無効にした場合、クローズ、完了、またはキャンセルに作業メモは必要ありません。	

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。
カタログと要求の作成		
受信メールによる要求の作成または更新。	受信メールのメッセージによる要求の作成または更新を許可するには、このオプションを有効にします。リクエストをスパムとしてマークすることを許可するには、このオプションを有効にする必要があります。	
次のものを使用して、要求が作成されました：	<p>カタログをインストールし、リクエストテンプレートのカタログへの自動公開を有効にするには、[カタログまたは通常のフォーム] を選択します。</p> <p>カタログをアンインストールし、リクエストテンプレートのカタログへの自動公開を無効にするには、[通常のフォームのみ] を選択します。</p>	
テンプレートによる専用のカタログアイテムの作成	アプリケーションのカタログアイテムの自動公開を許可するには、このオプションを有効にします。	
通知		
リクエストまたはタスクのフィールド変更時に通知を送信します。	<p>リクエストやタスクの選択したフィールドを変更するときに、特定の受信者に送信する通知を設定します。</p> <p>a. テーブルから、[要求] または [タスク] を選択します。</p> <p>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。</p> <p>c. [受信者] から受信者を 1 名または複数選択します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	

3. [アサイン] タブをクリックし、フィールドに入力します。

構成画面 - [アサイン] タブ

フィールド	説明	依存関係
タスクの割り当て方法:手動		

フィールド	説明	依存関係
アサイン先グループのカバー範囲に基づく要求またはタスクの割り当て	[ディスパッチグループ] フィールドと [アサイン先グループ] フィールドからのグループ選択を、タスクの場所をカバーするグループに制限するには、このオプションを有効にします。	
スケジューリング		
エージェントまたはタスクのスケジューリングを使用	エージェントの自動割り当てとエージェントの自動選択を許可するには、このオプションを有効にします。	
エージェントの自動選択では、タスクのタイムゾーンが考慮されます	タスクの割り当てにエージェントのタイムゾーンを考慮する場合は、このオプションを有効にします。	[ステータスフローの有効化] がオン。
優先度割り当ての有効化	エージェントの自動割り当てに優先度割り当てを使用するには、このオプションを有効にします。	<ul style="list-style-type: none"> ○ [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。 <p>i 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。</p>
優先度割り当てのための優先度を選択します	割り当てのための優先度を選択します。	<ul style="list-style-type: none"> ○ [エージェントまたはタスクのスケジューリングを使用] がオン。 ○ [優先度割り当ての有効化] がオン。
追加のファクター		
エージェントの自動選択では、エージェントの場所が考慮されます	タスクを割り当てるユーザーの決定時に、エージェントと場所を使用するには、このオプションを有効にします。タスクの場所により近いエージェントが優先されます。	<ul style="list-style-type: none"> ○ [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。

フィールド	説明	依存関係
		<ul style="list-style-type: none"> [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	<p>このオプションによって、自動割り当ての決定時に、スキルがタスクに一致しなければならぬ程度が決まります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> [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。

4. [アドオン] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[構成] 画面 - [アドオン] タブ

フィールド	説明	依存関係
部品要件		
エージェントによって必要な部品要件	タスクの部品の指定をエージェントに要求するには、このオプションを有効にします。	
関連モデルを編集	[追加] をクリックし、このタスクに使用する部品モデルを選択します。さらに部品モデルを選択するには、[さらに追加] をクリックします。	エージェントによって必要な部品要件
ドキュメント		
専用ナレッジベースの有効化	アプリケーションのナレッジベースをインストールするには、このオプションを有効にします。	
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。	

フィールド	説明	依存関係
部品要件		
マップ		
マップの有効化	マップを使用するには、このオプションを有効にします。	

5. [Save (保存)] をクリックします。

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

タスク駆動型の処理と要求駆動型の処理

すべてのアプリケーションは、タスクの処理にタスク駆動型プロセスまたは要求駆動型プロセスのいずれかを使用します。

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

タスク駆動型処理とは、作業指示書または要求に、作業全体を完了するために必要なタスクのリストが含まれていることを意味します。作業指示書レコードが作成されると、関連するタスクレコードが自動的に作成されます。要求には少なくとも 1 つのタスクが必要であり、要求のすべての側面を処理するためにさらに多くのタスクを定義できます。タスクが実行されて完了すると、要求は一連のステータスに遷移します。最後のタスクがクローズされると、要求は自動的に [クローズ済み] に移行します。

要求駆動型の処理とは、タスクが要求に割り当てられることを意味しますが、すべてのタスクをクローズしても要求は自動的にクローズされません。要求はタスクを必要とせず、個別にオープンしたりクローズしたりできます。どのタスクも、個別に、要求で指定されたエージェントとは異なるエージェントに移行およびアサインすることができます。すべてのタスクがクローズされている場合でも、要求はオープンのまま作業を続けることができます。ただし、すべてのタスクもクローズするまで、要求をクローズすることはできません。要求駆動型処理では、状態遷移は要求のみに基づきます。

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

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

デモ データは設備サービス管理とともに入手できます。

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

設備サービス管理 は、次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
機器アイテム [cmdb_equipment_item]	機器アイテムレコードを保存します
施設リクエスト [facilities_request]	施設要求レコードを保存します

テーブル	説明
施設要求タスク [facilities_request_task]	施設要求タスクレコードを保存します
施設要求フロー [sf_facilities_request]	要求ステータスフローレコードを保存します
施設要求タスクフロー [sf_facilities_request_task]	要求タスクステータスフローレコードを保存します
施設要求モデル [cmdb_facreq_product_model]	要求モデルを保存します
施設要求タスクモデル [cmdb_factask_product_model]	要求タスクモデルを保存します

Facilities Service Management とともにインストールされるプロパティ

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

設備サービス管理 は、次のプロパティを追加します。

プロパティ	説明
facilities.management.autoclose.request.time	解決した要求を自動的にクローズするまでの日数 (整数) <ul style="list-style-type: none"> • タイプ: 整数 • デフォルト値: 1 • 場所: 施設 > 管理 > プロパティ
facilities.management.workflow.state	テンプレートワークフローが開始するステータスを選択 <ul style="list-style-type: none"> • タイプ: 文字列 • デフォルト値: 5 • 場所: 施設 > 管理 > プロパティ
facilities.management.default.end.time	スケジュールが設定されていない場合のすべての作業工 <ul style="list-style-type: none"> • タイプ: 文字列 • デフォルト値: 17:00 • 場所: 施設 > 管理 > プロパティ
facilities.management.fvw.area.unit	施設スペーステーブルのシステムベースエリア単位。× する場合は false に設定します。

プロパティ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> • タイプ：true false • デフォルト値：false • 場所：施設 > 管理 > プロパティ
facilities.management.timezone.weight	<p>タイムゾーンの重み。</p> <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：整数 • デフォルト値：10 • 場所：施設 > 管理 > プロパティ
facilities.management.state.value	<p>対応中に要求が入るステータスを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：整数 • デフォルト値:6 • 場所：施設 > 管理 > プロパティ
facilities.management.work.spacing	<p>タスクの最後から次の移動開始までの時間 (分)。</p> <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所：施設 > 管理 > プロパティ
facilities.management.skills.weight	<p>スキルの重み。</p> <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：整数 • デフォルト値：10 • 場所：施設 > 管理 > プロパティ
facilities.management.location.weight	<p>場所の重み。</p> <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：整数 • デフォルト値：10 • 場所：施設 > 管理 > プロパティ
facilities.management.default.start.time	<p>スケジュールが設定されていない場合のすべてのエージタはタスクが前日から継続している場合、開始時間は当 す。</p> <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：文字列 • デフォルト値：08:00 • 場所：施設 > 管理 > プロパティ
facilities.management.override.user.location	<p>ユーザーの場所を、fm_m2m_user_to_spaceテーブルの</p>

プロパティ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> • タイプ：true false • デフォルト値：true • 場所：施設 > 管理 > プロパティ
glide.ui.facilities_request_task_activity.フィールド	施設要求タスクアクティビティフォーマッターフィールド <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：文字列 • デフォルト値:assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority • 場所：施設 > 管理 > プロパティ
facilities_management.map.merge.task.agent.markers	位置情報管理マップのタスクマーカーとエージェントマーク <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：true false • デフォルト値：false • 場所：施設 > 管理 > プロパティ
facilities.management.max.agents.processed	自動ディスパッチによって 1 回で処理される最大エージェント数です。システムは、設定された値よりも多くのエージェントを処理することはできません。 <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：整数 • デフォルト値：100 • 場所：施設 > 管理 > プロパティ

自動翻訳

Facilities Service Management と併せてインストールされるロール

ロールは、設備サービス管理 の機能へのアクセス権を制御します。

設備サービス管理 は、次のロールを追加します。

i 注:

Notify (電話会議と SMS メッセージ) コンテンツを表示する従業員には、Notify ビューアー (notify_view) ロールを追加する必要があります。詳細については、「[Notify とともにインストールされるロール](#)」を参照してください。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
facilities_read	施設要求を読み取ることができます。	なし
facilities_admin	すべての施設要求を作成および変更し、フロアプランを変更し、建物、フロア、および部屋を構成できます。管理者は、タスクのクローン機能を使用してタスクを作成することもできます。	<ul style="list-style-type: none"> • knowledge_manager • facilities_staff • facilities_dispatcher • catalog_admin • territory_admin

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
		<ul style="list-style-type: none"> • skill_admin • facilities_approver_user • template_admin • skill_model_admin
facilities_asset_admin	すべての施設資産を作成および変更できます。	資産
facilities_approver_user	施設要求を進めることができるかどうかを承認できます。	approver_user
facilities_dispatcher	タスクをスケジュールし、施設スタッフに割り当てることができます。管理しているグループを検索 (フィルタリング) できます。	<ul style="list-style-type: none"> • skill_model_user • facilities_staff • territory_user • inventory_user
facilities_staff	施設アプリケーションとすべてのモジュールへのフルアクセスを提供します。施設要求を作成および変更し、施設レポートにアクセスできます。施設スタッフは通常、施設要求にアサインされ、それに応じて要求レコードを更新するユーザーです。	<ul style="list-style-type: none"> • inventory_user • skill_user • document_management_user • fc_request_reader • territory_user • サービス履行者 • fc_request_writer • facilities_read
facilities_staffロールとfacilities_adminロールは、次のロールを自動的に継承します。		
fc_request_reader	施設要求レコードを読み込むことができます。	なし
fc_request_writer	施設要求レコードの作成、読み取り、書き込み、および削除ができます。	fc_request_reader
fpv_floorplan_writer	施設のフロアプランの作成/読み取り/書き込み/削除ができます。	fpv_floorplan_reader
fpv_element_reader	ルームレコードを読み込むことができます。	なし
fpv_element_writer	ルームレコードの作成/読み取り/書き込み/削除ができます。	なし

Facilities 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、サーバー上で実行される JavaScript の格納に使用されます。

設備サービス管理 は、次のスクリプトインクルードを追加します。

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

スクリプト インクルード	説明
	顧客はこのクラスを変更しません。
fpv_Element	フロアプランビューア要素レコードのラッパークラス。 顧客はこのクラスを変更しません。
fc_FacilitiesRequestAjax	ファシリティリクエスト AJAX。 顧客はこのクラスを変更しません。
FacilitiesUtils	スペースからレベルへ、およびレベルから建物へのロールアップ計算など、スペース管理のためのユーティリティ メソッドが含まれています。
fc_Factory	正しい施設管理ラッパータイプを提供するカスタマイズ可能なクラス。 顧客は、独自のラッパー実装を追加するときにこのクラスを変更します。
FacilitiesUtilsAJAX	スケジューリングやブラックアウトなど、施設のユーティリティメソッドが含まれています。
fpv_Constants	フロアプランビューアの定数。 顧客はこのクラスを変更しません。
fpv_FloorplanSecurityManager	施設管理ケースセキュリティのラッパークラス。 顧客はこのクラスを変更しません。
FacilitiesViewerUtils	フロアプランビューアのユーティリティメソッドが含まれています。

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

ビジネスルールとは、レコードが表示、挿入、更新、削除される時、またはテーブルに対してクエリが実行される時に実行される、サーバー側スクリプトです。

設備サービス管理 は、次のビジネスルールを追加します。

ビジネスルール	テーブル	説明
建物使用率	建物 [alm_building]	使用率しきい値が 0 ~ 100 の数値に設定されていることを確認します。
ユーザーのプライマリロケーションを更新	関連ユーザー [fm_m2m_user_to_space]	システムユーザーレコードの場所を、fm_m2m_user_to_spaceテーブル内のユーザーの現在のプライマリロケーションに更新します。
参照領域	設備スペース [fm_space]	スペースの面積を共通の単位で計算します。
祖先ループの防止	設備スペース	スペースが同時に親と子の両方である循環スペース定義を防止します。

ビジネスルール	テーブル	説明
	[fm_space]	
ロールアップ	設備スペース [fm_space]	スペースの情報が変更されたときに、スペース情報をレベルにロールアップします。
ロールアップ	レベル [fm_level]	階情報を建物にロールアップします。
フロア使用率	レベル [fm_level]	使用率しきい値が 0 ~ 100 の数値に設定されていることを確認します。
ロールアップ	関連ユーザー [fm_m2m_user_to_space]	ユーザーがスペースに追加されたり、スペースから削除されたりするときに、スペースのスペース使用率を更新します。
参照面積	敷地 [fm_campus]	スペースの面積を共通の単位で計算します。
スペース表示名を更新	建物 [alm_building]	スペースの完全な表示名を生成します。
最大占有率	建物 [alm_building]	最大占有率を 0 未満にすることはできません。
ロールアップ	建物 [alm_building]	建物データを敷地にロールアップします。
要求の自動クローズ	施設リクエスト [facilities_request]	解決済みで 1 日以内に更新されていない要求を自動的にクローズします。この番号は、システムのプロパティのプロパティです。
施設プライマリロケーションの変更	ユーザー [sys_user]	sys_userレコードの場所が変更されたときに fm_m2m_user_to_spaceテーブルを更新します。
最大占有率	設備スペース [fm_space]	最大占有率を 0 未満にすることはできません。
重複の防止	ゾーン [fm_zone]	同じスペースを 1 つのゾーンに複数回追加することはできません。
重複の防止	関連ユーザー [fm_m2m_user_to_space]	同じユーザーを同じスペースに複数回追加することはできません。
建物に複数のメインレベルを作	レベル [fm_level]	建物内のレベルに複数のメインレベルを設定することはできません。

ビジネスルール	テーブル	説明
らないようにする		
プライマリロケーションを更新	関連ユーザー [fm_m2m_user_to_space]	プライマリロケーションが変更されたときに、システムユーザーテーブルと fm_m2m_users_to_space テーブルの同期を維持するのに役立ちます。
施設エリアユニットオプションが変更されました	設備スペース [fm_space]	平方フィートを平方メートルに変換します
スペース表示名を更新	レベル [fm_level]	建物名とレベル名の変更に応じて表示名を更新します
参照領域	設備スペース [fm_space]	スペースの共通単位で面積を計算します。
最大占有率	設備スペース [fm_space]	最大占有率を 0 未満にすることはできません。
参照領域	設備スペース [fm_space]	スペースの面積を共通の単位で計算します。
スペース:フルネームを生成	設備スペース [fm_space]	スペースの完全な表示名を生成します。

Facilities Service Management とともにインストールされるメール通知

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

設備サービス管理 は、次のメール通知を追加します。

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

Facilities Service Management とともにインストールされるカタログ

カタログは、顧客へのセルフサービスの機会 設備サービス管理を提供します。

設備サービス管理 は、次のカタログを追加します。

テーブル	説明
ファシリティカタログ	施設カタログアイテムが含まれています

Facilities Service Management とともにインストールされるテーブル変換マップ

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

設備サービス管理 は、次のテーブル変換マップを追加します。

テーブル変換マップ	説明
施設レベル変換マップ	ユーザーがフロア (レベル) データをすばやく入力するのに役立ちます。
施設変換マップ	関連付けられたユーザーを含むスペースデータをユーザーがすばやく入力するのに役立ちます。

Facilities Move Management の有効化

(com.snc.facilities_service_automation) および (com.snc.facilities_service_automation.move) プラグインは廃止され、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しました。

始める前に

必要なロール: admin

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

関連情報

[プラグインのリスト](#)

[Facilities Service Management の有効化](#)

[施設ビジュアル化ワークベンチの有効化](#)

社内移動の構成

施設管理者または移動管理者は、移動計画ツールでシステムがどのように色を表示するかを決定する構成を設定できます。

始める前に

必要なロール: facilities_admin または move_admin

手順

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

社内移動プロパティ

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

オプション	選択
引越計画ツールの空いているシートの強調表示に使用する色	16 進値、RGB 値、または HTML カラー

3. **[Save (保存)]** をクリックします。

Facilities Move Management とともにインストール

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

デモ データは施設移動管理とともに入手できます。

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

施設移動管理 は、次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
社内移動シナリオ [enterprise_move_scenario]	すべてのシナリオを保持
社内移動要求 [enterprise_move_request]	実際の移動要求を保持
社内移動要求タスク [enterprise_move_request_task]	社内移動要求のタスクが含まれています
社内移動委任者 [move_delegator]	委任者とシナリオの相関を保存します
社内移動詳細 [move_detail]	社内移動シナリオで移動されたユーザーを含む
移動タスクテンプレート [move_task_template]	単一ユーザーの移動タスク用のsm_coreテンプレートが含まれています
移動タスクフロー [move_sf_task]	単一ユーザー移動タスクの Stateflow
移動要求 [move_request]	単一ユーザーの移動要求を含む
移動要求フロー [move_sf_request]	単一ユーザーの移動要求の Stateflow
移動要求テンプレート [move_request_template]	単一ユーザーの移動要求用のsm_coreテンプレートが含まれています
移動タスク	単一ユーザーの移動タスクを保持

テーブル	説明
[move_task]	

Facilities Move Management と併せてインストールされるプロパティ

プロパティは、Facilities Move Management アプリケーションの動作を制御します。

施設移動管理 は、次のプロパティを追加します。

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

Facilities Move Management と併せてインストールされるロール

ロールは、施設移動管理の機能へのアクセスを制御します。

施設移動管理 は、次のロールを追加します。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
移動 基本 [move_basic]	サービス注文を読み取って作成し、作成した注文をフォローアップできます。	<ul style="list-style-type: none"> • document_management_user • move_read • service_fulfiller • task_activity_writer • skill_user • territory_user • inventory_user
移動管理者 [move_admin]	すべてのサービス管理データを完全に制御できます。また、必要に応じてテリトリとスキルを管理します。	<ul style="list-style-type: none"> • territory_admin • skill_model_admin • move_approver_user • skill_admin • カタログ管理者 • knowledge_manager • move_agent

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
		<ul style="list-style-type: none"> • template_admin • move_dispatcher
ディスパッチャーを移動 [move_dispatcher]	タスクをスケジュールしてエージェントにアサインします。管理しているグループを検索 (フィルタリング) できます。	<ul style="list-style-type: none"> • skill_model_user • inventory_user • territory_user • move_basic
移動エージェント [move_agent]	タスクを承認または却下できます。現場で作業を行う人です。	<ul style="list-style-type: none"> • move_basic
イニシエーターを移動 [move_initiator]	sm_basic と似ていますが (サービス注文の読み取りと作成、および作成した注文のフォローアップが可能)、UI アクセス権を付与することもできます。	<ul style="list-style-type: none"> • move_basic
移動承認者 [move_approver_user]	注文と要求を承認する。	<ul style="list-style-type: none"> • approver_user
移動読み取り [move_read]	サービスオーダーの読み取りと作成、および作成したオーダーのフォローアップのみが可能です。	

Facilities Move Management とともにインストールされるメールテンプレート

メール テンプレートを使用すると、メール通知の件名およびメッセージ本文で再利用可能なコンテンツを作成できます。

施設移動管理 は、次のメール テンプレートを追加します。

メールテンプレート	説明
move.del	社内移動のシートを割り当てるように委任者に通知します。

Facilities Move 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、サーバー上で実行される JavaScript の格納に使用されます。

施設移動管理 は、次のスクリプトインクルードを追加します。

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

Facilities Move Management とともにインストールされるクライアントスクリプト

クライアントスクリプトは、フォームのロード時や送信時、セルの値の変更時など、イベントが発生したときに実行されるカスタム動作を定義します。

施設移動管理 は、次のクライアントスクリプトを追加します。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
不適切な日付を削除	移動要求 [move_request]	デフォルトの日付を削除
from_locationの自動入力	移動要求 [move_request]	移動する選択されたユーザーに基づいて from_locationを自動入力します。
埋め込みリストの自動入力元	社内移動詳細 [move_detail]	ユーザーが追加されたときに場所から入力
ステータスは読み取り専用です	移動要求 [move_request]	ステータスが [ドラフト] または [送信済み] の場合、ステータスを読み取り専用を設定
施設スペースではないto_location警告	社内移動詳細 [move_detail]	移動先の場所が施設スペースではないことをユーザーに警告 (fm_space)
資産の更新	社内移動詳細 [move_detail]	移動中のユーザーの資産の更新
完了チェックをクローズ	社内移動要求 [enterprise_move_request]	要求ステータスを設定する前に、すべてのタスクが完了してクローズされていることを確認してください
場所から自動入力	社内移動詳細 [move_detail]	ユーザーが追加されたときに場所から入力
送信を非表示	移動要求 [move_request]	必要に応じて [送信] ボタンを非表示にする
要求が承認されたときにフォームをロックダウン	社内移動詳細 [move_detail]	タスクの作成後に要求を変更できないようにする
情報メッセージ	移動要求 [move_request]	ステータスが準備完了の場合に情報メッセージを追加します
ワークベンチの余分なボタンを削除する	社内移動シナリオ [enterprise_move_scenario]	モーダルで余分なボタン (各種アイコンなど) を削除する
施設スペースではないfrom_location警告	社内移動詳細 [move_detail]	選択した 場所 が施設スペースではなく cmn_locationである場合にユーザーに警告する (fm_space)

クライアントスクリプト	テーブル	説明
施設スペースではないfrom_location警告	移動要求 [move_request]	選択した 場所 が施設スペースではなく cmn_locationである場合にユーザーに警告する (fm_space)
不適切な日付 2 を削除	移動要求 [move_request]	デフォルトの日付を削除
建物とフロアを設定	社内移動詳細 [move_detail]	移動先の場所が選択されている場合、移動先の建物とフロアを自動的に設定します
施設スペースではないto_location警告	移動要求 [move_request]	選択した 元の場所 が (cmn_location) であることをユーザーに警告

Facilities Move Management とともにインストールされる通知メールスクリプト

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

施設移動管理 は、次のメール通知を追加します。

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

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

ビジネスルールとは、レコードが表示、挿入、更新、削除される時、またはテーブルに対してクエリが実行されるとときに実行される、サーバー側スクリプトです。

施設移動管理 は、次のビジネスルールを追加します。

ビジネスルール	テーブル	説明
ワークフローの強制更新	社内移動要求タスク [enterprise_move_request_task]	クローズ時にワークフローを強制的にトリガー
施設スペースのみとの間の移動	社内移動詳細 [move_detail]	場所に入入りする施設スペース (fm_space) のみを許可します
アサイン待ち - タスクのステータスを更新	移動タスク [move_task]	ステータスをアサイン待ちに設定
要求を WIP に設定	社内移動要求タスク [enterprise_move_request_task]	タスクの開始時に要求を対応中に設定します
要求シナリオ参照の同期を維持	社内移動シナリオ [enterprise_move_scenario]	エンタープライズ移動要求のシナリオを更新

ビジネスルール	テーブル	説明
カタログをドラフトから移動	移動要求 [move_request]	要求が施設カタログを使用して作成された場合は、ステータスを [準備完了] に設定します
ユーザーと資産の移動	社内移動要求タスク [enterprise_move_request_task]	ユーザーと資産の場所を更新
ユーザーによる要求の設定	移動要求 [move_request]	発信者とユーザーからの要求を設定
フロアの入力時に建物を強制	社内移動詳細 [move_detail]	フロアを含まない建物を選択しないようにする
フロアの入力時に建物を設定	社内移動詳細 [move_detail]	フロアの 1 つが選択されているときに建物を設定します
移動要求からシナリオを削除しない	社内移動要求 [enterprise_move_request]	移動要求でのシナリオの管理
更新時にワークフローをトリガー	移動タスク [move_task]	ワークフローを強制的に開始する
スペース以外の to_locationを防ぐ	社内移動詳細 [move_detail]	移動先の場所が施設スペースであることを確認する (fm_space)
重複の防止	社内移動詳細 [move_detail]	同じ移動詳細レコードを複数回追加することはできません
移動要求を設定	社内移動要求タスク [enterprise_move_request_task]	親要求の設定
オープンタスクの確認	社内移動要求 [enterprise_move_request]	タスクがまだオープンの際に要求がクローズされないようにする
移動委任者を自動入力	社内移動委任者 [move_delegator]	委任者を設定する
メッセージングの追加	社内移動要求 [enterprise_move_request]	移動要求にヘルプメッセージを追加します
タスクオプションをオフにする	社内移動要求 [enterprise_move_request]	

ビジネスルール	テーブル	説明
アサイン済みを設定	社内移動要求タスク [enterprise_move_request_task]	[アサイン先] が空欄ではなく、ステータスがアサイン待ちの場合は、ステータスを [アサイン済み] に設定する

Facilities Move Management とともにインストールされるワークフロー

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

施設移動管理 は、次のワークフローを追加します。

ワークフロー	説明
単一ユーザーの移動	単一ユーザーの移動要求を処理します
社内移動	社内移動要求を処理します

施設ビジュアル化ワークベンチの有効化

(com.snc.facilities_service_automation) および (com.snc.facilities_service_automation.fvw) プラグインは廃止され、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しました。

始める前に

必要なロール：admin

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

このタスクについて

i 重要:

プラグインは有効化に使用できなくなりました。

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

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

関連情報

[プラグインのリスト](#)

[Facilities Service Management の有効化](#)

[施設ビジュアル化ワークベンチの有効化](#)

施設ビジュアル化ワークベンチ構成

スペース管理者は、ワークベンチのプロパティを設定します。アプリケーションナビゲーターで、施設 > ワークベンチ構成 セクションに分割された構成設定が含まれています。

マップのプロパティ

マッププロパティを使用すると、フロアプランを一部カスタマイズできます。各プロパティの詳細については、次のリンクを参照してください [スペース管理プロパティ](#)。

構成を解析中

マップ フィーチャ [fm_facility_feature] は、マップ セット ファイルの処理および変換の実行中にフィーチャを処理する方法を定義します。マップ地物の基本セットは、以下で使用するために事前にロードされています。 [スペース管理](#) > [マップ設定](#) > [機能定義](#)。

解析中にフィーチャ タイプのスペースを作成するには:

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

アイコン定義

マップアイコン[fm_icon]のセットがプリロードされています。

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

マップの色

Feature Colors [fm_map_color] のセットがプリロードされています。

- [色] および [アウトライン色] フィールドは、16 進数値、RGB 値、および HTML 色をサポートしています。
- [不透明度] フィールドは、マップ上のフィーチャの不透明度を設定するために 0 から 1 までの 10 進数値をサポートしています。
- [アウトラインの太さ] フィールドは、マップ上のフィーチャのアウトラインの太さを設定するための整数をサポートしています。

マップラベル

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

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

マップタスク

ワークベンチで表示および検索する タスク を指定します。

- 各施設マップタスクについて、デフォルトでそのピンがマップ上に表示されるようにするには、タスクの表示 を true に設定します。
- タスクの表示は、指定されたロールに制限できます (ロールを指定しない場合、セキュリティ設定に基づいて、タスクを表示できるすべてのユーザーにタスクが表示されます)。

マップフィルター

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

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

マップメニュー項目

ワークベンチのポップアップメニューに表示するカタログアイテムを指定します。

<ul style="list-style-type: none"> • ワークベンチからカタログアイテムを表示するには、スペースを右クリックするとカタログアイテムが表示されます。または、スペースをクリックすると、カタログアイテムが [関連リンク] の下に表示されます。
<ul style="list-style-type: none"> • 施設マップのメニューアイテムごとに、このカタログアイテムが表示される ロール を選択します。ロールが定義されていない場合、カタログアイテムはすべてのユーザーが使用できます。
<ul style="list-style-type: none"> • 施設マップのメニューアイテムごとに、このエントリが表示される 順番 を選択します。
<ul style="list-style-type: none"> • 施設マップのメニューアイテムごとに、このカタログアイテムが表示される 敷地 を選択します。敷地が定義されていない場合は、カタログアイテムがすべての敷地で利用可能であることを意味します。

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

URL パラメーター

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

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

サポートされている URL パラメーターは次のとおりです。

URL パラメーター	説明
sysparm_campusSysId	sys_idで識別される敷地 [fm_campus] にマップをロードします。
sysparm_drawingId	external_building_idで識別される建物 [alm_building] にマップをロードします (sysparm_campusSysIdが必要)。
sysparm_levelId	external_level_idで識別されるレベル [fm_level] にマップをロードします (sysparm_drawingIdが必要)。

URL パラメーター	説明
sysparm_spaceid	external_space_idで識別されるスペース [fm_space] にマップをロードします (sysparm_levelidが必要)。
sysparm_scenarioSysId	sys_idで識別されるシナリオ [enterprise_move_scenario] にマップをロードします (Facilities Move Management プラグインが必要)。
sysparm_zoneSysId	sys_idで識別されるゾーン [fm_zone] にマップをロードします。複数のスペースがゾーンを構成します。
sysparm_filterSysId	ロードされたマップにフィルター [fm_map_filter] を適用します。フィルターは、条件に基づいてスペースをハイライト表示します。
sysparm_refreshInterval	整数値を入力して、適用されたフィルターを自動的に更新するレートを分単位で指定します。
sysparm_labelDisplay	マップに表示するラベルを指定します (マップの設定で変更できます)。
sysparm_move	マップの移動クエリをロードします。
sysparm_tab	マップ上でデフォルトになるタブの数を指定します。
sysparm_fromWidget	スペースをクリックすると、{'sys_id': SPACESYSID, 'displayName': SPACEDISPLAYNAME} を返すイベント "space.clicked" をトリガーするか、{'sys_id': " ", 'displayName': " "} を返すスペースを非表示にします。

新しいスペース定義テーブルへの施設データの移行

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

始める前に

必要なロール： facilities_admin

このタスクについて

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

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

手順

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

タスクの結果

次の結果が期待できます。

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

i 注:

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

Facilities Visualization Workbench とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、Facilities Visualization Workbench プラグインとともにインストールされます。

デモデータは、Facilities Visualization Workbench で利用できます。

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

施設ビジュアル化ワークベンチは、次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
建物 [alm_building]	建物レコードを保存します
バスルーム [fm_bathroom]	バスルームの記録を保存します
敷地 [fm_campus]	敷地レコードを保存します
会議室 [fm_conference_room]	会議室レコードを保存します
小部屋 [fm_cubicle]	キュービクルレコードを保存します。
エレベーター [fm_elevator]	エレベーターレコードを保存します
廊下 [fm_hallway]	廊下の記録を保存します

テーブル	説明
レベル [fm_level]	レベルレコードを格納します。
スペースからゾーン [fm_m2m_space_to_zone]	ゾーンレコードへのスペースアサインを保存します
関連ユーザー [fm_m2m_user_to_space]	関連するユーザーレコードを保存します
関連部門 [fm_m2m_department_to_space]	関連する部門レコードを保存します
オフィス [fm_office]	オフィスレコードを保存します
ポイント [fm_point]	ポイントレコードを保存します
設備スペース [fm_space]	施設スペースレコードを保存します
階段 [fm_stairs]	階段レコードを格納します
ゾーン [fm_zone]	ゾーンレコードを保存します
施設データ [imp_facilities_data]	施設スペースレコードを変換するためのソースとして使用されるインポートセットテーブル
施設フロアデータ [imp_facilities_level_data]	施設フロア変換のソースとして使用されるインポートセットテーブル
施設マップオプション [fm_map_option]	デフォルトでラベルを表示するスペースタイプを指定します
施設マップタスクオプション [fm_map_task]	マップに表示できるタスクタイプを指定します
施設の特徴 [fm_facility_feature]	解析する機能の指定
スペースアイコンマッピング	アイコンとスペースの関連付け

テーブル	説明
[fm_m2m_space_icon]	
施設マップのメニューアイテム [fm_map_menu_item]	マップ上で利用可能なカタログアイテムの指定
FMマップフィルター [fm_map_filter]	マップのカスタム フィルターの作成
変換済み施設マップセット [fm_map_set_transformed]	変換された GeoJSON を添付ファイルとして保持し、変換によってマップが「まっすぐ」に表示されます
施設アイコン [fm_icon]	マップに追加できるアイコンを指定します
施設マップセット [fm_map_set]	GeoJSON ファイルを添付ファイルとして保持
施設マップの色 [fm_map_color]	マップの色を指定します

スペース管理プロパティ

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

スペース管理は、プロパティを次のセクションに整理します。

- フロアプラン
- 解析
- スペース管理

移動先 [スペース管理 > マップ設定 > プロパティ](#)。

フロアプラン

プロパティ	説明
インタラクティブなフロアプランのヘッダーに使用するロゴ [facilities.management.fvw.workbench.logo]	インタラクティブなフロアプランの左上隅に表示される
ワークベンチに表示するタイトル [facilities.management.fvw.workbench.title]	ワークベンチに表示するタイトル。 <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：文字列 • デフォルト値:ワークベンチ
利用可能な場合は、ユーザーの場所をデフォルトの敷地として使用します [facilities.management.fvw.default.campus]	利用可能な場合は、ユーザーの場所がデフォルトの敷地として

プロパティ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> • はい: ユーザーの場所を使用します。 • いいえ: ユーザーの場所を使用しません。
ワークベンチで利用可能な場合、URL リンクのコピーを許可します [facilities.management.fvw.allow.copy.url]	ワークベンチで利用可能な場合、URL リンクのコピーを許可します。 <ul style="list-style-type: none"> • はい: URL のコピーを許可します。 • いいえ: URL のコピーを許可しません。
デフォルトでフロアプランにコンパスを表示 [facilities.management.fvw.show.compass]	方向を示すために、フロアプランの右上隅にコンパスを表示します。
省略記号を使用する前のラベルの最大許容長 [facilities.management.fvw.max.label.length]	省略記号を使用する前にラベルに許可される最大文字数。 <ul style="list-style-type: none"> • タイプ: 整数 • デフォルト値: 30
フロアプランマップで選択したスペースをハイライトするために使用する色 [facilities.management.fvw.highlight.color]	フロアプランマップで特定のスペースをハイライトするために使用する色。 <ul style="list-style-type: none"> • タイプ: 文字列 • デフォルト値: #F5F500
ワークベンチに適用するフィルターの色 [facilities.management.fvw.filter.colors]	ワークベンチにフィルターを適用するために使用する色。 <ul style="list-style-type: none"> • タイプ: 文字列 • デフォルト値: #278ECF。#4BD762;#FFCA1F;#FF9416;#FF69B4
ワークベンチでの可用性フィルタリングの色 [facilities.management.fvw.availability.colors]	ワークベンチでの可用性フィルタリングの色。 <ul style="list-style-type: none"> • タイプ: 文字列 • デフォルト値: #71e279。#fcc742;#278efc;#f962a2
ワークベンチのスペースタブでレベルごとに返される検索結果の最大数 [facilities.management.fvw.max.results.per.level]	ワークベンチのスペースタブでレベルごとに返される検索結果の最大数。 <ul style="list-style-type: none"> • タイプ: 整数 • デフォルト値: 20
ワークベンチのスペースタブでキャンパスごとに返される検索結果の最大数 [facilities.management.fvw.max.results.per.campus]	ワークベンチの [スペース] タブでキャンパスに対して返される検索結果の最大数。 <ul style="list-style-type: none"> • タイプ: 整数 • デフォルト値: 20
ワークベンチのスペースタブで他の敷地に返される検索結果の最大数 [facilities.management.fvw.max.results.per.other.campus]	ワークベンチの [スペース] タブで他の敷地に対して返される検索結果の最大数。 <ul style="list-style-type: none"> • タイプ: 整数 • デフォルト値: 20

自動翻訳

プロパティ	説明
ワークベンチでタスクを検索するときに返される検索結果の最大数 [facilities.management.fvw.max.requests.per.search]	ワークベンチで施設/移動要求タブを検索するときには <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：整数 • デフォルト値：200
ゾーン編集タブ用にレンダリングするゾーンあたりのスペースの最大数 [facilities.management.fvw.max.spaces.per.zone]	ゾーン編集タブにレンダリングするゾーンあたりのスペース <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：整数 • デフォルト値：50
ワークベンチのレベルごとに返されるタスクの最大数 [facilities.management.fvw.max.requests.per.level]	ワークベンチのスペースタブでレベルごとに返されるタスク <ul style="list-style-type: none"> • タイプ：整数 • デフォルト値：20

解析

プロパティ	説明
geoJSON ファイルがすでに存在する場合に、レコードの解析時にレコードのフィールド値を保持するかどうかを指定します [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]	geoJSON ファイルの解析時に既存のレコードのフィールド値を保存する方法と削除方法を決定します。 <ul style="list-style-type: none"> • はい: 新しいマップを解析するときに変更しません。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 建物名。 ◦ レベル名、レベルの略称、およびメイン・レベル・フラグ。 ◦ スペース名と内部名。 • いいえ: 最新の geoJSON ファイルの値を使用します。
geoJSON ファイルがすでに存在する場合に、レコードの解析時にレコードのフィールド値を保持するかどうかを指定します [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]	スペースが存在する場合は、geoJSON ファイルの解析時にスペースのsys_class_nameを保持するかどうかを指定します。 <ul style="list-style-type: none"> • はい: 保存 • いいえ: 更新 <p>i 注: sys_class_name (fm_bathroom、fm_cubicle など) は、両方の解析プロパティが [はい] に設定されている場合にのみ更新されます。</p>
スペースが既に存在する場合に、geoJSON ファイルの解析時にスペースのsys_class_name	エリア解析の処理方法を指定します。

プロパティ	説明
を保持するかどうかを指定します [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve_sys_class_name]	<ul style="list-style-type: none"> 既存のエリアを保持: スペースフォームの [エリア] フィールドで現在の値が 0.0001 より大きい場合に、エリアスペースを保存します。 [エリアを上書き]: エリア ファイルからスペースのエリアを常に更新します。 エリア・ファイルを無視: マップ・セット内の既存のエリア・ファイルを解析しません。 <p>注: フラグに関係なく、エリアロールアップは解析後に計算されます。</p>

スペース管理

プロパティ	説明
施設スペーステーブルのシステムベースエリア単位。メートルの 2 乗を使用する場合は true に設定し、フィートの 2 乗を使用する場合は false に設定します [facilities.management.fvw.area.unit]	施設スペーステーブルのシステムベースエリア単位。メートルの 2 乗を使用する場合は true に設定し、フィートの 2 乗を使用する場合は false に設定します。 <ul style="list-style-type: none"> タイプ: true false デフォルト値: false

Facilities Visualization Workbench とともにインストールされるシステムプロパティカテゴリ
施設ビジュアル化ワークベンチは、次のシステムプロパティカテゴリを追加します。

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

Facilities Visualization Workbench とともにインストールされるスクリプトインクルード
スクリプトインクルードは、サーバー上で実行される JavaScript の格納に使用されます。
施設ビジュアル化ワークベンチは、次のスクリプトインクルードを追加します。

スクリプトインクルード	説明
FacilitiesViewerUtils	ユーティリティメソッド
FacilitiesViewerAJAX	UI マクロおよびマップセット解析で使用されるユーティリティ
施設GeoJsonParser	機能プロパティの構成可能な解析サポート
FacilitiesCampusMapFileParser	添付ファイルを取得して処理し、施設ビューアーワークベンチの施設スペースを抽出する関数が含まれています
FacilitiesMapFilterUtils	マップフィルタリング機能のユーティリティ

スクリプトインクルード	説明
FacilitiesConstants	施設管理および施設ビジュアル化ワークベンチで使用される定数のリスト

Facilities Visualization Workbench とともにインストールされるクライアントスクリプト

クライアントスクリプトは、フォームのロード時や送信時、セルの値の変更時など、イベントが発生したときに実行されるカスタム動作を定義します。

施設ビジュアル化ワークベンチは、次のクライアントスクリプトを追加します。

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

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

ビジネスルールとは、レコードが表示、挿入、更新、削除される時、またはテーブルに対してクエリが実行されるとときに実行される、サーバー側スクリプトです。

施設ビジュアル化ワークベンチは、次のビジネスルールを追加します。

ビジネスルール	テーブル	説明
デフォルトの敷地を更新	敷地 [fm_campus]	デフォルトの敷地を 1 つにする
重複の防止	施設マップオプション [fm_map_option]	マップ オプションの重複を防止します
キャンパスあたりの最大検索結果数 < 50	システムのプロパティ [sys_properties]	最大検索結果数を 50 件未満に制限します
ゾーンあたりの最大スペース数< 1000	システムのプロパティ [sys_properties]	ゾーンあたりのスペース数を 1000 に制限します
スクラッチパッドの構築	施設マップフィルター [fm_map_filter]	fm_spacesから拡張されたテーブルのリストを提供します。スペーステーブルの [フィールドを非表示] クライアントスクリプトで使用されます。
重複の防止	施設マップの色 [fm_map_color]	マップの色の重複を防止

ビジネスルール	テーブル	説明
重複の防止	施設マップタスクオプション [fm_map_task]	マップタスクオプションの重複を防止します
施設マップのハイライトカラー検証	システムのプロパティ [sys_properties]	フロアプランマップのハイライト表示の色を検証します
施設マップの色の検証	施設マップの色 [fm_map_color]	フロアプランマップの色を検証します
施設/移動検索結果の最大数 ≤ 5000	システムのプロパティ [sys_properties]	検索結果を移動する施設の最大数を 5000 未満に制限します
重複の防止	施設の特徴 [fm_facility_feature]	施設機能の重複を防止
スペースの作成にはデフォルトクラスが必要です	施設の特徴 [fm_facility_feature]	スペースでデフォルトで空のクラスを防止します
施設マップのアウトラインの色の検証	システムのプロパティ [sys_properties]	フロアプランマップの輪郭の色を検証します
レベルあたりの最大要求数は 5000 \leq である必要があります	システムのプロパティ [sys_properties]	レベルごとの要求数を 5000 に制限します
重複の防止	施設アイコン [fm_icon]	施設アイコンの重複を防止
他の敷地の検索結果の最大数	システムのプロパティ [sys_properties]	他の敷地の検索結果の最大数を制限します
レベルごとの検索結果の最大数 ≤ 50	システムのプロパティ [sys_properties]	レベルごとの最大検索結果数を 50 未満に制限します

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

施設可視化ワークベンチは、次のマクロを追加します。

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

施設サービス管理プロセス

施設管理者は敷地を作成し、ワークフロー、エージェントのアサイン、およびその他の考慮事項を使用してアプリケーションを構成します。従業員は、敷地内の任意の場所にある特定の場所に追跡される施設と移動要求を作成します。

このプロセス 設備サービス管理 は次のとおりです。

1. ServiceNow管理者は、組織のニーズと要件に従ってアプリケーションをアクティブ化および構成設備サービス管理します。
2. 施設管理者は敷地を作成し、そこに含まれるスペースと資産を設定します。
3. ユーザーが施設要求を送信します。
4. 施設スタッフは施設要求を認定します。これは、要求の情報が完了していることを確認するプロセスであり、施設タスクを割り当てることができます。
5. 管理者は、要求をタスクに整理し、それらのタスクをディスパッチします。
6. 施設スタッフメンバーは、要求を満たすために必要なタスクを実行します。
7. 割り当てられた施設スタッフメンバーはタスクをクローズし、要求をクローズできます。

組織内で、次の施設のロールを割り当てることができるユーザーを必ず特定してください。

施設管理者

すべての敷地、建物、フロア、部屋、およびフロアプランを作成および変更します。また、要求を認定してディスパッチすることもできます。

施設スタッフ

施設の要求に回答するために必要な作業を実行します。

施設ディスパッチャー

タスクをスケジュールし、施設スタッフにアサインします。

施設要求

施設要求は、組織の物理施設に対して提案された変更を追跡するシステム内のレコードです。一般的な設備要求には、持ち込み、故障、煙探知器のビープ音などの問題の報告が含まれます。

施設要求の作成

Facilities Service Management は、一般的な Service Management 要求管理プロセスを使用します。どのユーザーも、施設カタログを使用して施設要求を送信できます。facilities_staffロールを持つユーザーは、施設要求フォームから施設要求を作成および更新することもできます。

施設カタログを使用して要求を作成する

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

始める前に
必要なロール：なし

手順

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

i 注:
要求フォームの中には、ここに記載したフィールドの一部が含まれていないものがあります。詳細については、「[フォーム](#)」を参照してください。

施設カタログ要求フォーム

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

5. **[Submit (送信)]** をクリックします。

施設要求フォームで要求を作成する

施設スタッフメンバーは、[施設要求] フォームを使用して要求を作成し、プリンターやプロジェクターなどの構成アイテム (CI) に要求を関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：facilities_admin

このタスクについて
CI を要求に関連付けると、施設チームが施設の問題によってどのサービスが悪影響を及ぼしているかを把握するのに役立ちます。

手順

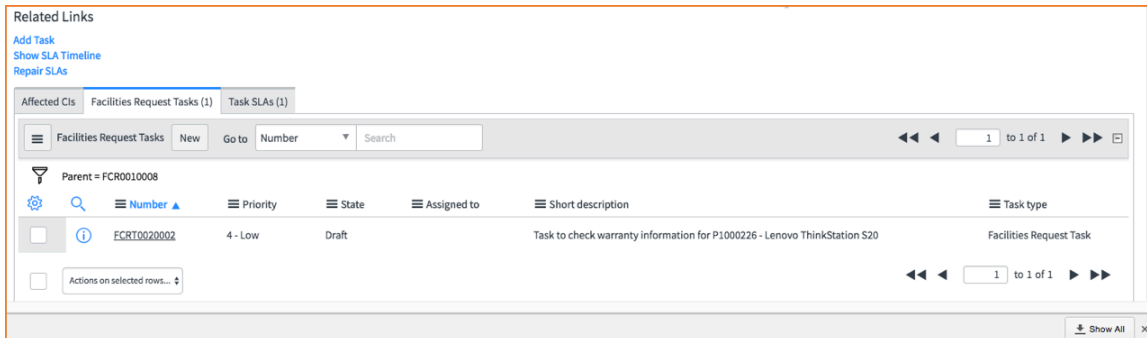
1. 移動先 [すべて](#) > [施設](#) > [要求](#) > [新規作成](#).
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

要求フォームのフィールド

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

フィールド	説明
	<p>c. 下向き矢印をクリックし、[テンプレートとして保存] を選択します。</p> <p>d. テンプレート名を入力します。</p> <p>e. テンプレートを使用できるユーザーグループを選択します (オプション)。</p>

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



施設要求承認

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

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

施設エージェントのアサイン

施設構成画面の設定に応じて、エージェントを手動でアサインするか、自動アサインを使用してアサインすることができます。

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

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

自動アサインが有効になっていて、タスクが「作業準備完了」として認定またはマークされている場合、次のアクションが発生します。

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

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

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

関連情報

エージェントのアサイン方法

ブラックアウト期間のスケジュール

ブラックアウト期間は、指定された期間、定義されたエリアで作業が実行されないようにします。ブラックアウト期間は、スペース、レベル、建物、敷地、およびゾーンに対して定義できます。

ブラックアウトビジネスルールは、要求またはタスクの [場所] フィールドの [スケジュール] フィールドをチェックして、current.expected_startからcurrent.estimated_endまでのタイムスパンとのスケジュール競合がないかどうかを評価します。

ブラックアウト期間のビジネスルール

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

自動翻訳

施設スケジュールブラックアウトの作成

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

始める前に

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

手順

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

施設スケジュールブラックアウトの作成

フィールド	説明
スケジュール	新規または既存のcmn_schedule

フィールド	説明
スケジュール名	cmn_scheduleの名前
ブラックアウト名	ブラックアウトの名前
開始	ブラックアウトスケジュールの開始日
終了	ブラックアウトスケジュールを終了する日付
次のブラックアウトスパン	選択した期間のブラックアウトスパンを表示

5. [追加] をクリックします。

要求に応じて共同作業する

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


手順

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

要求の場所の変更

要求を開いた後、詳細を変更して更新できます。

手順

1. 次のいずれかのアクションを実行します。
 - 施設 > オープン をクリックし、変更する要求を開きます。
 - 施設 > フロアプランを表示をクリックし、要求アイコン () をクリックして、表示されるリストの要求番号をクリックします。
2. [施設要求] フォームで、[部屋] の横にある参照ルックアップアイコンをクリックします。
組織に対して定義されている場所のリストが表示されます。場所は、部屋またはフロアプラン上の任意の点です。
3. 正しい場所を選択してください。
場所が表示されない場合は、施設管理者に問い合わせ、その場所をフロアプランに追加してください。

要求をクローズ

要求をクローズするときに、送信者に認識させる詳細を追加できます。

手順

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

クローズおよび完了した要求

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

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

i 注:

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

施設要求タスク

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

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

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

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

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

施設要求タスクの作成

施設要求タスクは施設要求から作成されます。

始める前に

必要なロール: `facilities_admin` または `facilities_qualifier`

手順

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

施設要求タスク

フィールド	説明
番号	タスクの識別番号が自動生成されます。
ステータスタス	タスクの現在の状態 ([承認] や [完了してクローズ] など)。ユーザーが連続する各州の作業を完了すると、州は自動的に進行し、フォームの上部にある地下鉄路線図に表示されます。
親	このタスクが関連付けられている施設要求。
アサイン先グループ	タスクを完了するために個々の施設スタッフメンバーが選択されるグループ。ルックアップリストには、選択した場所に関連付けられたアサイン先グループのみが表示されます。[アサイン先グループ] フィールドが空の場合、タスクの場所を含むテリトリーをカバーするグループが検索されます。
クローン元	このタスクがクローンされたタスクのレコード番号 (存在する場合)。
アサイン先	アサイン先グループから選択された、タスクを完了する個々のスタッフメンバー。[アサイン先] フィールドのルックアップリストには、必要なすべてのスキルを持つアサイン先グループ内のスタッフメンバーのみが表示されます。スキルの完全一致が見つからない場合、ルックアップリストにはすべてのアサイン先グループメンバーが表示されます。
スケジュールの競合を上書き	
ロケーション	要求の地理的領域。場所は、タスクに割り当てられているスタッフメンバーを決定するために重要です。
テンプレート	
スキル	タスクを実行するために必要な能力。関連付けられた要求の [影響を受ける CI] フィールドの選択に基づいて、[スキル] フィールドが自動的に入力されます。要求の影響を受ける CI を変更すると、新しい CI で必要となるスキルが、ここに記載されているスキルに追加されます。

フィールド	説明
簡単な説明	タスクの簡単な説明。
説明	実行される作業単位の正確な技術的説明。要求の後のステージで発信者と余計なやり取りをしないように、問題についてできるだけ詳しく説明します。
作業メモ	各状態を通じて進行するタスクに関する情報。作業メモは顧客には表示されません。
スケジュール	
開始予定	<p>タスクの作業の開始予定日時。予定開始時刻は、予定移動開始時刻の 1 時間後に自動的に設定されます。たとえば、移動開始予定時刻が午前 10:00 の場合、開始予定時刻は午前 11:00 に設定されます。タスクが「ディスパッチ待ち」ステージに到達すると、デフォルト値を編集できます。スタッフメンバーを同時に 2 つのタスクにスケジュールすることはできません。指定した時間が既に別のタスクに割り当てられている場合は、エラーメッセージが表示されます。</p> <p>タスクがアサインされている場合、またはステータスが [Assigned (アサイン済み)]、[Accepted (承認)]、[Pending Dispatch (ディスパッチ待ち)]、または [Work In Progress (対応中)] の場合、このフィールドは必須です。</p>
終了予定	[読み取り専用]タスクの作業が終了する日付。日付は、[開始予定]と[予定作業期間]に基づいて自動的に計算されます。
予定作業期間	作業時間の見積もり。デフォルトでは 1 時間が設定されています。デフォルト値は、「ドラフト」または「ディスパッチ待ち」ステージで編集できます。予定作業期間を定義する場合、ウィンドウの合計時間を超えることはできません。
実際の作業開始	作業が開始された時間。このフィールドは、実際の移動開始時間が手動で追加されるか、[移動の開始]ボタンがクリックされるまで使用できません。
実際の作業終了	タスクの作業が完了した時刻。
実際の期間	[読み取り専用]サイトへの移動とタスクの完了に費やされた合計時間。この値は、実際の移動開始時間と実際の作業終了時間に基づいて自動的に計算されます。

5. [Submit (送信)] をクリックします。

タスクウィンドウ

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

タスクウィンドウは柔軟にすることも、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もできます。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。

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。

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。

i 注:

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

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

手順

1. 移動先 **すべて > 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。

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。

タスクの自動ディスパッチ

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

手順

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

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、失敗メッセージを表示し、タスクを **[Pending Dispatch (ディスパッチ待ち)]** ステータスのままにします。

ドメイン分離と 設備サービス管理

ドメイン分離は 設備サービス管理 でサポートされています。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。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、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回答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

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

関連情報

[サービスプロバイダーのドメイン分離](#)

スペース管理

空間の概念はアプリケーションの一部です 設備サービス管理 。スペースは、すべてのレベルで同じ単位で定義を提供し、分析にすぐに利用できるメトリックを示します。これらの測定基準には、占有率、利用可能な合計スペースなどが含まれます。

i 注:

この機能は、新規のお客様にはご利用いただけなくなりました。

スペース管理のその他の利点は次のとおりです。

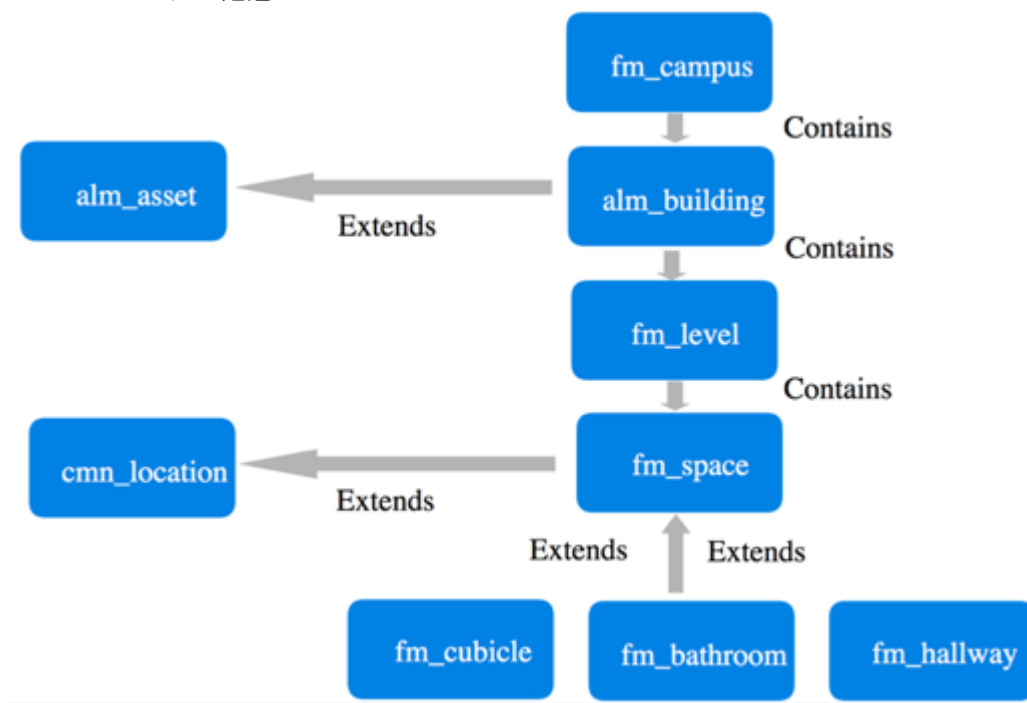
- 将来のスペース要件を予測する機能
- チャージバックプロセスの簡素化
- 実際のユースケースと予定されているユースケースのスペース分析
- スペースのさまざまなコレクションを作成するためのゾーンの追加

スペース階層

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

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

スペーステーブル階層



スペースロールアップ計算

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

占有可能スペースを指定するときに、最大収容人数を指定することもできます。実際の占有率に応じて、使用可能なスペースの量を示すパーセンテージが表示されます。スクリプトインクルードは、ロールアップ計算を変更します。

選択した占有率フィールドと依存フィールドで利用可能

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

ロールアップされる値は次のとおりです。

- 占有率
- 最大占有率
- 割り当て可能面積

占有率の計算は、現在の占有率と最大占有率の値に基づいて行われます。

関連ユーザー

プライマリロケーションを含めて、複数の場所にユーザーをアサインできます。

従業員にプライマリロケーションをアサインします。ビジネスルールにより、従業員はプライマリロケーションを 1 つのみ持つことができます。敷地間を移動する従業員には、各敷地のスペースをアサインできます。[fm_m2m_user_to_space] テーブルには、これらのレコードが格納されます。ユーザーを追加すると、スペースの現在の占有率と可用性ステータスが自動的に更新され、占有率の計算が実行されます。

i 注:

ユーザーが非アクティブになると、スペースが利用可能になります。

関連部門

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

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

GeoJSON マップ ファイル

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

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

i 注:

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

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

インスタンスをクローンする場合、GeoJSON マップを含むsys_attachmentsはデフォルトでクローンされません。[クローンの要求](#) の大きな添付ファイルデータを除外する フィールドを参照してください。

i 注:

オプションとして、GeoJSON マップをソース テーブル (fm_map_set および fm_map_set_transformed) からダウンロードし、宛先にアップロードできます。

コミュニティファイル

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

ファイルの命名規則は次のとおりです。

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

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

キャンパス情報

敷地およびマップセットプロパティのサンプルコード。

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

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

注:
緯度と経度は、敷地レベルでのみ設定されます。

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

建物情報

敷地マップ ファイルの各図面は、建物または敷地の概要を表します。敷地の概要は敷地全体を示すマップで、複数の建物の敷地にも含まれています。

```
{
  "id": 28500,
  "levels": [
    ..... <See level section>>
  ],
  "obj_type": "Drawing",
  "properties": {
    "display_name": "SD Campus Building 1",
    "map_type": "Shopping Mall",
    "name": "San Diego Campus Building 1"
  }
}
```

```

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

```

- この情報は、alm_building で建物を作成するために使用されます。
- ID は、alm_building の外部建物 ID にマッピングされます。
- display_name は建物の名前付けに使用されます。
- 参照フレームは、建物を水平および垂直に整列させるために使用されます。GeoJSON データには、画像を回転させて自然な水平方向で表示するために使用される WGS 84 情報が含まれていません。

レベル情報

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

```

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

```

```

    "zlevel": 2
  }
}

```

- 各レベルでfm_levelレコードが作成されます。
- id は、fm_level の外部レベル ID にマップされます。
- 名前は fm_level の name フィールドにマッピングされます。
- Z レベルはレベルを並べ替えます (0 は地表レベルです)。
- メイン プロパティは、建物のメイン レベルを割り当て、建物が選択されたときに既定のマップとして使用されます。
- id は、正しいレベルのジオメトリ ファイルを見つけるために使用されます。

レベルジオメトリ ファイル

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

ファイルの命名規則は次のとおりです。

- コミュニティマップファイルにある階の ID を持つ名前
- -geojson-geojson-level-geom- を含める必要があります

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

レベルファイルの主なコンポーネントは機能の配列で、次のようになります。

```

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

```

```

    "id": 13960404,
    "label_area": [
      -117.20573465198783,
      32.88190207162559,
      2.9198852018440062,
      2.9198852018440062,
      1.2818771600723267
    ],
    "location": {
      "coordinates": [
        -117.2057347,
        32.8819021
      ],
      "type": "Point"
    },
    "obj_type": "Geometry",
    "properties": {
      "display_name": "Reef Shark",
      "entities": [
        1473100
      ],
      "facility": "room",
      "int_address": "Room B1-132"
    },
    "type": "Feature"
  },
},

```

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

有効なクラス

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

- 施設 (Facility)
 - バスルーム
 - 性別
 - 女性
 - 男性
 - ファミリ

- エレベーター
- エスカレーター
- 階段
- 部屋
- ドア
- 壁
- 廊下
- アクセス不可スペース
- 壁
- ウィンドウ

- 安全
 - 除細動器
 - 消火器
 - 応急手当

- サービス
 - Atm
 - べき乗
 - おむつ交換ステーション
 - WiFi

- エリア
 - 煙
 - 休憩所

- 家具
 - 椅子
 - テーブル
 - シェルフ
 - 受信箱

GeoJSON マップファイルの処理

GeoJSON マップファイルの処理には、マップからのデータの解析と、その情報のキャンパススペース管理テーブルへのインポートが含まれます。このプロセスを使用して、各変更を手動で入力することなく、スペースを設定したり、敷地への一括変更を更新したりします。

始める前に

必要なロール：facilities_admin

このタスクについて

ファイルを適切に処理するには、次のようにします。

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

手順

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

プロセスマップファイルの概要

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

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

顧客が作成したマップ

マップの作成は、敷地の追加から始まり、次に建物、フロア、その他のスペースを追加します。

スペースロールアップ計算

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

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

占有可能な選択フィールドと依存フィールド

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

ロールアップされる値は次のとおりです。

- 占有
- 最大占有率
- 割り当て可能面積

占有率の計算は、現在の占有率と最大占有率の値に基づいて行われます。

敷地の追加または編集

敷地は組織スペースの最上位レベルを表し、建物とマップセットが含まれています。詳細には、その場所、マネージャー、総面積、および使用可能面積が含まれます。占有率と使用率の測定基準は、これらの詳細を使用して計算されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > 施設 > スペース管理 > 敷地**。
2. 次のオプションのいずれかで続行します。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

敷地フォーム

フィールド	説明
名前	敷地のわかりやすい名前を入力します。
管理担当者	敷地を管理する従業員を選択します。

フィールド	説明
ロケーション	場所階層から選択します。
総面積	敷地の合計床面積。使用できないスペースまたは除外された領域が含まれます。
利用可能面積	敷地の合計使用可能面積。使用できないスペースまたは除外された領域を除外します。
割り当て可能面積	スペースのロールアップ計算を示します。「 スペースロールアップ計算 」を参照してください。
面積単位	スペース サイズの定義に使用する単位を平方フィートまたは平方メートルから選択します。
現在の占有状況	スペースに現在関連付けられているユーザーの数を表示します。計算は、関連付けられたユーザー [m2m_fm_user_to_space] テーブルのビジネスルールを使用して生成されます。
最大占有率	このスペースのユーザーの最大キャパシティを入力します。この値はレポート作成を目的としています。
占有率 (%)	総床面積に占める占有率。
デフォルトの敷地	オンにすると、この敷地が会社のプライマリー所在地であることが示されます。
メモ	この敷地に関するメモまたはコメント。

4. 次のオプションのいずれかで続行します。

関連情報

[スペースロールアップ計算](#)

建物の追加または編集

建物は一意の名前で敷地に割り当てられ、フロアまたはレベル、場所、および使用率のしきい値を含みます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 [すべて](#) > [施設](#) > [スペース管理](#) > [建物](#).
2. 次のオプションのいずれかで続行します。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

建物フォーム

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

フィールド	説明
最大使用率	建物の最大使用率を定義する数値を入力します。

4. [保存] をクリックすると、[関連リンク] セクションが表示されます。

- フロアプランを表示:クリックすると、選択したフロアのフロアプランが表示されます。
- 施設スケジュールの表示:クリックすると、施設スケジュールのブラックアウトが作成され、スケジュールされた期間、定義されたエリアで作業が実行されないようにします。

5. 次の 3 つのタブが表示されます。

- レベル: 建物のレベルのリスト。[新規] をクリックしてレベルを作成するか、既存のレベルで編集します。
- 資産:建物に関連付けられている資産のリスト。[新規] をクリックして資産を作成するか、既存の資産で編集します。
- 経費ライン:建物の経費ラインのリスト。[新規] をクリックして経費ラインを作成するか、編集する既存の経費ラインをクリックします。

6. 次のオプションのいずれかで続行します。

フロアまたはレベルの追加または編集

フロアは、スペースを含む構造内のレベルです。建物のフロア、地下室、駐車場のレベル、屋外エリアなどが考えられます。

始める前に

必要なロール : admin

手順

1. 移動先 **すべて > 施設 > スペース管理 > フロア**.
2. 次のオプションのいずれかで続行します。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

レベルフォーム

フィールド	説明
名前	このフロアまたは階のわかりやすい名前を入力します。
建物	フロアがある建物を選択します。
主要階	このフロアが建物のメインレベルである場合は、このチェックボックスをオンにします。
略称	フロアのレベルを識別する英数字の文字列を入力します。たとえば、ガレージの場合は G、3 階の場合は 3 と入力します。
割り当て可能面積	ユーザーにアサイン可能なフロアのエリアのみを表示します。

フィールド	説明
利用可能面積	スペースの作成に利用できるフロアのエリアのみを入力します。
総面積	利用不可スペースおよびアサイン不可スペースを含むフロアの合計面積を入力します。
面積単位	スペース サイズの定義に使用する単位を平方フィートまたは平方メートルから選択します。 i 注: ロールアップ計算が正しく機能するには、すべてのスペースに割り当てられた 面積単位 が一貫している必要があります。「 スペースロールアップ計算 」を参照してください。
現在の占有状況	スペースに現在関連付けられているユーザーの数を表示します。計算は、関連付けられたユーザー [m2m_fm_user_to_space] テーブルのビジネスルールを使用して生成されます。 i 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。
最大占有率	その下のスペースからのロールアップ計算に基づいて、フロアの最大占有率を表示します。 i 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。
占有率 (%)	このフロアの下スペースからのロールアップ計算に基づいて、このフロアの合計スペースが占める割合を表示します。 i 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。
最小使用率	フロアまたはレベルの最小使用率を定義する数値を入力します。
最大使用率	フロアまたはレベルの最大使用率を定義する数値を入力します。

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

スペースの追加または編集

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

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 **すべて > 施設 > スペース管理 > スペース**.
2. 次のオプションのいずれかで続行します。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

施設スペースフォーム

フィールド	説明
表示名	[名前]、[建物]、および [フロア] のエントリに基づいて自動生成されたラベル。 たとえば、名前が 1002、建物が Santa Clara Building 1、フロアがフロア 1 の場合、表示名は Santa Clara Building 1 - Floor 1 - 1002 となります。
名前	スペースの説明的な名前を入力します。
建物	スペースを定義する建物を選択します。
フロア	スペースを定義するフロアを選択します。
エリア	スペース サイズと [面積単位] フィールドに関連付けられた値 (平方フィートまたは平方メートル) を入力します。
面積単位	スペース サイズの定義に使用する単位を平方フィートまたは平方メートルから選択します。 i 注: ロールアップ計算が正しく機能するには、すべてのスペースに割り当てられた面積単位が一貫している必要があります。「 スペースロールアップ計算 」を参照してください。
コストセンター	スペースのコストセンターを選択します。コストセンターは IT コスト管理で定義され、コスト管理の有効化が必要です。詳細については、「 Cost Management の有効化 」を参照してください。このフィールドは、チャージバック理由の [cmn_cost_center] テーブルへの参照です。
部門	スペースの部門を選択します。部門は、ユーザー管理で定義されます。このフィールドは、[cmn_department] テーブルへの参照です。
ステータス	スペースのステータス (アクティブ、計画済み、メンテナンス、廃止) を選択します。

フィールド	説明
可用性	<p>スペースの使用可否 (空室、一部占有、定員に達している、定員超過、予約済み) を選択します。</p> <p>i 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。</p>
現在の占有状況	<p>スペースに現在関連付けられているユーザーの数を表示します。計算は、関連付けられたユーザー [m2m_fm_user_to_space] テーブルのビジネスルールを使用して生成されます。</p> <p>i 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。</p>
最大占有率	<p>このスペースのユーザーの最大キャパシティを入力します。</p> <p>i 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。</p>
占有率 (%)	<p>合計スペースの占有率を表示します。</p> <p>i 注: このフィールドは、選択されている [占有可能] オプションによって異なります。</p>
占有可能	<p>スペースを占有できる場合は、このチェックボックスをオンにします。「スペースロールアップ計算」を参照してください。</p>

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

ゾーンの追加または編集

ゾーンは、敷地、フロア、または建物間で共有できるスペースの論理的なコレクションです。ゾーンの例としては、チラー 4 ゾーン、ゲスト Wi-Fi ゾーン、AC 1 ゾーン、電源回路 3 ゾーンなどがあります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ゾーンに制限はありません。キャンパスや建物をまたぐことができます。さらに、スペースは 1 つ以上のゾーンに属することができます。

手順

- 移動先 [すべて](#) > [施設](#) > [スペース管理](#) > [ゾーン](#)。
- 次のオプションのいずれかで続行します。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[施設ゾーン] フォーム

フィールド	説明
名前	このゾーンのわかりやすい名前を入力します。
簡単な説明	このゾーンのよりわかりやすい名前を指定します。

4. 次のオプションのいずれかで続行します。

敷地の削除

敷地自体を削除する前に、敷地にアサインされているすべての建物を削除します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

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



注:

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

建物の削除

建物を削除する前に、その建物に定義されているすべてのフロアまたはレベルを削除します。

始める前に

建物自体を削除する前に、建物内のすべてのフロアを削除する必要があります。

必要なロール：admin

手順

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

フロアまたはレベルの削除

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

手順

1. 移動先 **すべて** > **施設** > **スペース管理** > **フロア**.
2. 削除するフロアの名前をクリックします。

3. [削除] をクリックします。

建物に資産が関連付けられている場合は、警告ボックスが開きます。「削除」をクリックすると、関連するアセットが削除されます。

スペースの削除

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

手順

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

ゾーンの削除

ゾーンを削除すると、関連付けられている資産またはスペースもすべて削除されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

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

i 注:

スペースに関連付けられた資産がある場合、またはスペースが別のスペースに関連付けられている場合は、警告ボックスが開きます。[削除] をクリックすると、関連付けられた資産またはスペースが削除されます。

変換を実行してデータを更新する

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

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サンプル変換マップはデモデータに含まれています。本番前インスタンスにデモデータをロードし、敷地に移動して **Westfield Valley Fair** 敷地を選択します。[**WestfieldValley Fair V262-259**] マップセットを開きます。例として **westfield_transform_example.xls** ファイルを使用します。敷地を処理してから変換を実行します。

手順

1. 移動先 **すべて** > **システムインポートセット** > **変換の実行**.
2. [作成] をクリックし、最初にインポートセットをロードします。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

既存のインポートセットテーブルを作成するか、既存のインポートセットテーブルに追加します

オプション	説明
インポート セット テーブル	選択肢は、テーブルの作成または既存のテーブルです。
ラベル	新しいテーブルのラベルを入力します。 i 注: このフィールドは、選択されている [テーブルを作成] オプションによって異なります。
名前	名前は、入力した ラベル から自動的に生成されます。 i 注: このフィールドは、選択されている [テーブルを作成] オプションによって異なります。
インポート セット テーブル	保存されたすべてのインポートセットテーブルがリストされます。 i 注: このフィールドは、選択されている [既存のテーブル] オプションによって異なります。
インポート元	選択はファイルまたはデータソースです。
ファイル	ファイルの場所を参照します。 i 注: このフィールドは、選択されている [ファイル] オプションによって異なります。
シート番号	変換に使用されるシート番号を識別します。 i 注: このフィールドは、選択されている [ファイル] オプションによって異なります。
ヘッダー行	変換ファイルのヘッダー行として使用される行番号を識別します。 i 注: このフィールドは、選択されている [ファイル] オプションによって異なります。
データソース	すべてのデータソースがリストに表示されます。

4. [Submit (送信)] をクリックします。

5. [変換の実行] をクリックします。

6. [変換] をクリックします。

すべてのスペースは、変換マップのスペースの詳細から Space Management に入力されます。

7. 移動先 スペース管理 > スペース

8. すべてのスペースの詳細を確認し、すべての追加の詳細がインポートされたことを確認します。

変換マップ

変換マップは、スペースまたは他のソースからのスペースに関する詳細をスペース管理アプリケーションに追加するための.xlsファイルです。

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

便宜上、には ServiceNow 2 つの変換マップが用意されています。

- imp_facilities_data
- imp_facilities_level_data

手順については、「[変換を実行してデータを更新する](#)」を参照してください。

施設移動管理

従業員とマネージャーは、単一ユーザーの移動を要求できます。施設スタッフのメンバーは、エンタープライズ移動ツールを使用して、複数の人員、資産/CI、および部門が関与する大規模な移動シナリオを計画および実行できます。

この 施設移動管理 アプリケーションは、組織に次のようなメリットをもたらします。

- 要求から実行までの移動プロセスを簡素化
- 不要な移動を回避することでコストを削減
- スペースリソースの可視性が向上し、移動計画が簡素化されます
- 進行中の移動に関するレポートとインサイトを提供
- 移動プロセス全体でのコミュニケーションと調整を改善することで、サービスデリバリーを改善します

注:

この機能は、新規のお客様にはご利用いただけなくなりました。

施設の移動要求

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

施設移動管理は次のように機能します。

1. ServiceNow管理者は、組織のニーズと要件に従って Facilities Move Management アプリケーションを有効にして構成します。
2. 施設管理者は、組織の敷地を作成し、そこに含まれるスペースと資産を設定します。
3. ユーザーは、移動するユーザーの名前、移動元の場所、移動先の場所を含む施設の移動要求を送信します。
4. 移動ワークフローはタスクを作成し、移動要求のステータスを更新します。
5. 施設スタッフメンバーは、移動要求を実行するために必要なタスクを実行します。
6. end-of-workflow スクリプトが実行され、ユーザーの場所と、移動が要求されたすべてのアサーションの場所が更新されます。

施設カタログを使用して移動要求を作成する

ユーザーは、施設カタログのカテゴリから選択して移動要求を送信できます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

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



注:

要求フォームの中には、ここに記載したフィールドの一部が含まれていないものがあります。詳細については、「[フォーム](#)」を参照してください。

施設カタログ移動要求フォーム

フィールド	説明
要求者	この要求を送信したユーザーの名前。
移動するユーザー	別のユーザーの代わりにこの要求を開く場合は、名前を選択します。
移動元の場所	ユーザーの現在の場所。
移動先の場所	ユーザーの新しい場所。
要求された移動日	移動要求を実行する日付を選択します。
追加コメント	施設のスタッフに知っておいてもらいたいと思える、引っ越しに関する追加情報を入力してください。
オプション	
セキュリティバッジ更新	移動するユーザーが場所へのアクセスを変更する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。
ボックス	ユーザーが移動前にボックスを配送する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。
資産を移動	移動するユーザーが資産と一緒に移動する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。
移動する資産	資産の検索を絞り込むのに役立つフィルタリングと条件ステートメントを提供します。資産を [Selected assets] リストに移動します。 注: このフィールドは、オンになっている [資産を移動] チェックボックスによって異なります。

5. [Submit (送信)] をクリックします。

移動要求フォームを使用した移動要求の作成

施設スタッフメンバーは、移動要求フォームを使用して移動要求を作成できます。

始める前に

必要なロール:facilities_read

このタスクについて

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

手順

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

移動要求フォームのフィールド

フィールド	説明
番号	移動要求レコードを識別する自動生成番号。
優先度	この要求の重要性を説明する優先度。デフォルトでは、すべての要求は 4-Low に設定されています。
移動日付	移動要求を実行する日付を選択します。
ステータス	この要求がどの作業ステージにあるかを記述する状態。デフォルトでは、すべての要求は [オープン] に設定されています。
オープン	要求が開かれた日時で自動入力されます。
アサイン先グループ	<p>エージェントが要求にアサインされているグループを選択します。使用しているサービス マネジメントアプリケーションに関連付けられているアサイン先グループのみを選択できます。</p> <p>i 注: [施設管理の構成] 画面で [ディスパッチキューの使用] オプションを選択した場合は、ディスパッチャーロールを持つユーザーのみがこのフィールドを編集できます。 [ディスパッチキューを使用] オプションを選択しなかった場合は、基本ロールとイニシエーターロールを持つユーザーを除くすべてのユーザーがこのフィールドを編集できます。</p>
要求者	要求者の名前。
アサイン先	要求をアサインするエージェントを選択します。すでにアサイン先グループを選択している場合は、そのグループに属するエージェントのみを選択できます。インスタンスでメール通知が有効になっている場合、要求レコードを保存すると、組み込みのメール通知によりこのユーザーにメールが自動的に送信されます。

フィールド	説明
	<p>i 注:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ [施設管理の構成] 画面で [ディスパッチキューの使用] オプションを選択した場合は、ディスパッチャーロールとエージェントロールを持つユーザーのみがこのフィールドを編集できます。[ディスパッチキューを使用] オプションを選択しなかった場合は、基本ロールとイニシエーターロールを持つユーザーを除くすべてのユーザーがこのフィールドを編集できます。 ○ アサイン先グループを選択し、新しいユーザーに作業をアサインする場合は、[アサイン先] の横にある参照ルックアップアイコンをクリックし、[新規] をクリックして、ユーザーを作成します。ただし、[ユーザー管理] ▶ [グループ] に移動して、要求をアサインする前にユーザーをアサイン先グループに追加する必要があります。ご注意ください。
テンプレート	[必須]この要求の実行に使用されるワークフローテンプレート。
簡単な説明	[必須] 要求の簡単な要約。オプションで、検索ナレッジアイコンをクリックすると、この製品モデル、計画、または CI に関連するナレッジベースの記事を表示できます。そうすることで、この要求を送信する理由に関連するソリューションが得られる可能性があります。
移動詳細	
移動するユーザー	別のユーザーの代わりにこの要求を開く場合は、名前を選択します。
移動元の場所	ユーザーの移動元の場所。
移動先の場所	ユーザーの移動先の場所。
要求された移動日	移動要求を実行する日付を選択します。
ボックス	ユーザーが移動前にボックスを配送する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。
セキュリティバッジ更新	移動するユーザーが場所へのアクセスを変更する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。
資産を移動	移動するユーザーが資産と一緒に移動する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。

フィールド	説明
作業メモ	
説明	要求の詳細な説明。説明は常に送信者に表示されます。したがって、別のユーザーが送信した要求の説明を追加または変更すると、ユーザーは変更内容を確認できます。
作業メモ	要求フォームにアクセスできるユーザー間で共有する追加のメモ。サービスカタログを使用して要求を送信したユーザーは、作業メモを見るできません。

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

3. 次のオプションのいずれかで続行します。

施設移動要求テンプレート

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

社内移動

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

施設のエンタープライズ移動プロセスは次のとおりです。

- 1.** 施設管理者は、移動計画ツールを使用して、潜在的な移動のシナリオを作成します。
 - 施設管理者は、各シナリオに委任者と移動グループを割り当てます。
 - 施設管理者はシナリオを確認し、実行するシナリオを選択します。
- 2.** 委任者は、アサインされた移動シナリオにアクセスし、ユーザーをシートにアサインします。
- 3.** 施設スタッフメンバーは、企業移動ワークフローを通じて移動を実行し、円滑に進めます。
 - ステータスの変更は、UI アクションと、facilities_adminまたはmove_adminからの必要な承認を含むワークフローによって処理されます。

- i** 注:
 サービスマネジメントワークフローは、顧客固有のプロセスに合わせて編集できます。

移動計画立案ツール

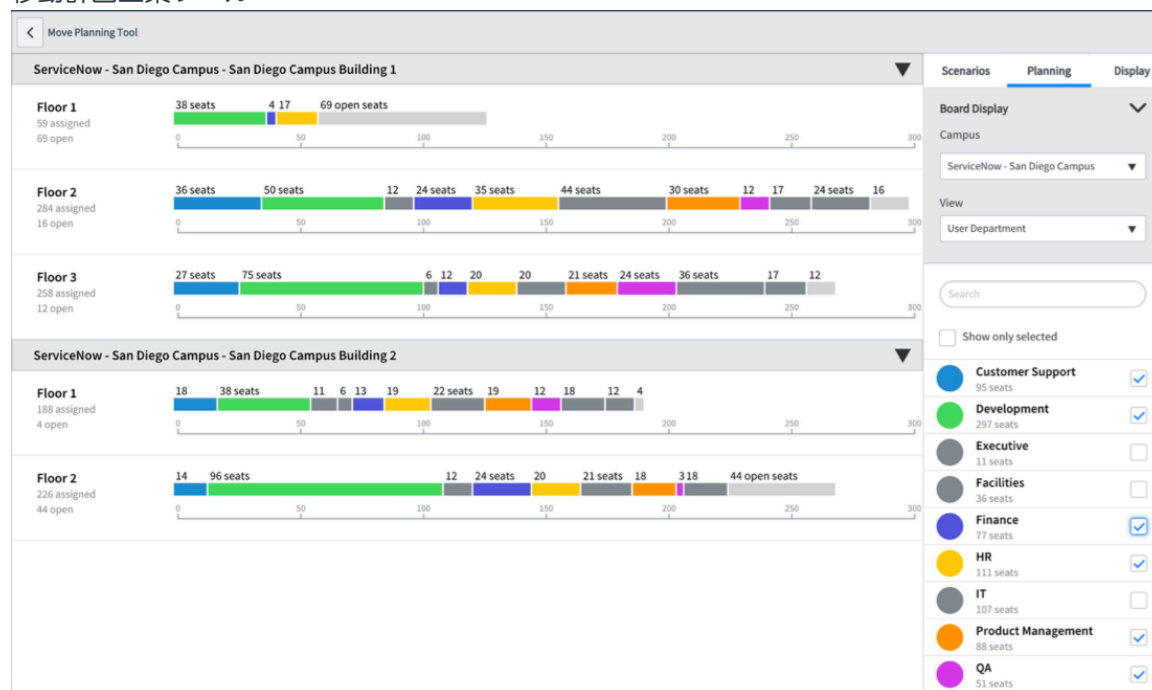
移動計画ツールには、敷地とフロアごとの合計占有率が表示されます。施設と移動管理者は、移動の計画中にシナリオにユーザーを追加または削除できます。ユーザーのグループは、部門 (sys_userレコードの部門) または直属のマネージャー (sys_userレコードのマネージャー) ごとに選択および移動されます。

引越計画ツールには、企業の引越計画に役立つ 3 つのタブもあります。

移動計画立案ツールのタブ

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

移動計画立案ツール



自動翻訳

社内移動シナリオ

移動シナリオは、他の移動との関連で移動の影響を確認するために施設チームによって使用されます。複数のシナリオを作成できます。

可用性の予測では、選択したシナリオの計画された座席変更が考慮されます (現在のレベル内または現在のレベル外)。

移動シナリオの計画

施設管理者は、大規模な移動を計画および実行する際に、移動シナリオを作成します。シナリオにユーザーが追加されると、move_detailレコードが作成されます。これらのレコードに

は、sys_user、移動先フロア、移動先建物への参照など、特定の人物の潜在的な移動に関するすべての情報が含まれています。

始める前に

必要なロール:move_agent または facilities_staff

手順

1. 移動先 すべて > 社内移動 > 移動計画立案ツール.
2. [新規シナリオの作成] をクリックします。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

社内移動シナリオ

フィールド	説明
名前	シナリオの名前を入力します。
メモ	施設のスタッフに知っておいてもらいたいと思える、引っ越しに関する追加情報を入力してください。

4. [Submit (送信)] をクリックします。
5. 右側のペインの [シナリオ] タブで、この移動が適用される敷地を選択します。
選択した敷地の占有率の合計は、フロアごとに棒グラフで表示され、部門またはマネージャーに割り当てられているシート数を示します。空席の合計数も表示されます。
6. 「計画」タブをクリックし、「ユーザー・マネージャー」ビューまたは「ユーザー部門」ビューを選択します。

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

7. フロア棒グラフでマネージャーまたは部門を選択します。
8. フロアの 1 つでハイライト表示されたセグメントをクリックします。
9. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

シナリオフォームにユーザーを追加

フィールド	説明
移動先建物	従業員の移動先の建物。 i 注: 建物またはフロアが指定されていない場合、ユーザーはラウンジに移動します。
移動先レベル	従業員の移動先のフロア。
グループを移動	移動するグループの名前を入力します。

フィールド	説明
	<p>注: 一意の名前を使用してグループを識別します。[送信] をクリックすると、グループ名が保存され、再度使用できます。</p>
移動委任者	シナリオ内のオープンスペースにユーザーをアサインする担当者。「委任者の有効化」を参照してください。

- このシナリオでユーザーを追加または削除するには、矢印をクリックして [ユーザー] タブを展開します。
- ユーザーを選択し、「シナリオにユーザーを追加」をクリックします。
シナリオに追加されたユーザーは、フロアの詳細の処理待ちのアサインに表示されます。

保留中のアサイン

The screenshot shows the 'Move Planning Tool' interface. In the foreground, a modal window titled 'Add Users to Scenario' is open. The modal is for the 'Executive' group with 11 seats at 'San Diego Campus Building 1 - Floor 1'. It includes fields for 'Destination building' (San Diego Campus Building 1), 'Destination level' (Floor 1), 'Move group', and 'Move delegator' (Abel Tuter). Below these fields is a list of users with checkboxes: Gavin Payne, Nicholas Ellison, Lisa Newman, Jacob Wallace, Lauren Knox, Angela Rees, Leonard Johnston, Harry Carr, Sally Edmunds, Luke May, and Natalie Avery. A red box highlights the text 'Users added to move scenario show as pending' at the bottom of the user list. A red arrow points from the 'Add Users to Scenario' modal to the 'Floor 1' section of the background interface, which shows a bar chart with 38 seats, 11 pending, and 417 total.

自動翻訳

ラウンジ

施設管理者が移動先の建物またはフロアを指定せずに移動シナリオを設定すると、ユーザーはラウンジに移動されます。

引越計画立案ツールラウンジ

委任者の有効化

委任者は、シナリオ内のシートにユーザーをアサインします。委任者をアクティブ化すると、[移動の詳細] を使用してシートを割り当てるというメール通知要求が送信されます。

始める前に

必要なロール: facilities_staff または move_basic

手順

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

移動委任者

施設管理者は、ユーザーを場所にアサインする移動委任者をアサインします。

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

シートにユーザーをアサインする

委任者は、移動の詳細を使用して座席を割り当てるように要求するメール通知を受け取ります。

始める前に

必要なロール: admin

手順

1. 移動先 **すべて** > セルフサービス > フロアプラン。
2. 右側のペインの [移動] タブで、シナリオを選択します。

- 保留中の割り当てがある宛先リンクをクリックします。
処理待ちの宛先を持つユーザーがリストされます。

宛先待ちのユーザー

- 名前の横にある アイコンをクリックし、マップ上の移動先スペースをクリックします。
ユーザーと場所が [割り当て済みの宛先] リンクに追加されます。
- この方法でスペースの割り当てを続行します。
[保留中の宛先] リストのすべてのユーザーが [割り当て済み宛先] リストに移動されたら、スペースの割り当てが完了します。

スペースを割り当てられたユーザー

社内移動の詳細

シナリオに人が追加されると、社内移動の詳細が作成されます。移動の詳細には、移動先フロア、移動先の建物、移動ボックスの必要性、セキュリティバッジの更新など、特定の人物の移動に関する情報が含まれています。

重複する詳細 (同じユーザー、シナリオ、from_location) は許可されていません。同じ移動の詳細が複数のシナリオに存在する可能性があります。更新を行うことで、リストまたはフォームビューから詳細を移動できます。

移動詳細を含む社内移動シナリオ

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

社内移動要求

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

Enterprise 移動タスク

移動を実行する前に、すべてのユーザーの移動先の場所が入力されている必要があります。移動タスクは、要求フォームのチェックボックスに基づいています。

- タイプごとに 1 つのタスク:
 - ユーザーと資産の移動
 - セキュリティバッジを更新
- ユーザーのグループまたはウェーブを一度に移動できます。移動が一定期間にわたって実行され、異なるグループが異なる時間に移動する場合に便利です。
- 移動するユーザーごとに 1 つ。実際のユーザーの動きを詳細に追跡するのに役立ちます。
- ユーザー移動タスクがクローズされると、ユーザーとその資産の場所が更新されます。

インタラクティブな施設マップ

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

i 注:

この機能は、新規のお客様にはご利用いただけなくなりました。

インタラクティブな施設マップには、次の利点があります。

- ワークベンチは、敷地マップ上の施設要求の正確な場所を提供するため、施設チームはユーザーが問題が発生した場所を正確に把握できます。
- マップは組織内のすべてのユーザーが利用できるため、ユーザーはマップ上のユーザーまたはスペースを検索できます。
- 各要求の構成アイテム (CI) は、インフラストラクチャ内の影響を受けるアイテムを識別します。
- 影響を受けるスペースは、それらのゾーンにサービスを提供する機器の建設やメンテナンスなど、特定のアクションによってゾーンが作成されて確認できます。
- レポートおよび財務のキャパシティ測定基準 (総スペース、使用可能スペース、割り当て可能スペース、占有可能スペース) を使用してスペースを定義します。

マップフィルター

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


マップフィルターには次の 2 つのタイプがあります。

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

簡易フィルター

ワークベンチとフロアプランに簡易フィルターを使用できます。

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

Workbench で、フィルターアイコン  をクリックします。

シンプルなフィルター選択

カテゴリ	オプション
スペースの表示	<ul style="list-style-type: none"> • すべての選択を解除 • [fm_spaces] を拡張または含むテーブルからクエリーされたスペースをリストします
可用性	
色を表示する基準:	<ul style="list-style-type: none"> • なし • 部門 • 可用性
部門	[fm_m2m_department_to_space] を拡張または含むテーブルから照会された部門を一覧表示します
ゾーン	[fm_m2m_space_to_zone] を拡張または含むテーブルから照会されたゾーンを一覧表示

保存したフィルター

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

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

施設マップフィルター

でのマップフィルターの作成 設備サービス管理

マップ上のスペースをハイライト表示するカスタムフィルターを作成して、すばやく簡単に認識できるようにします。マッピング可能なスペース (fm_space)、資産、関連付けられたユーザー、CI、または場所が定義されたタスクに対してカスタムフィルターを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

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

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

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

4. [送信] または [更新] をクリックします。

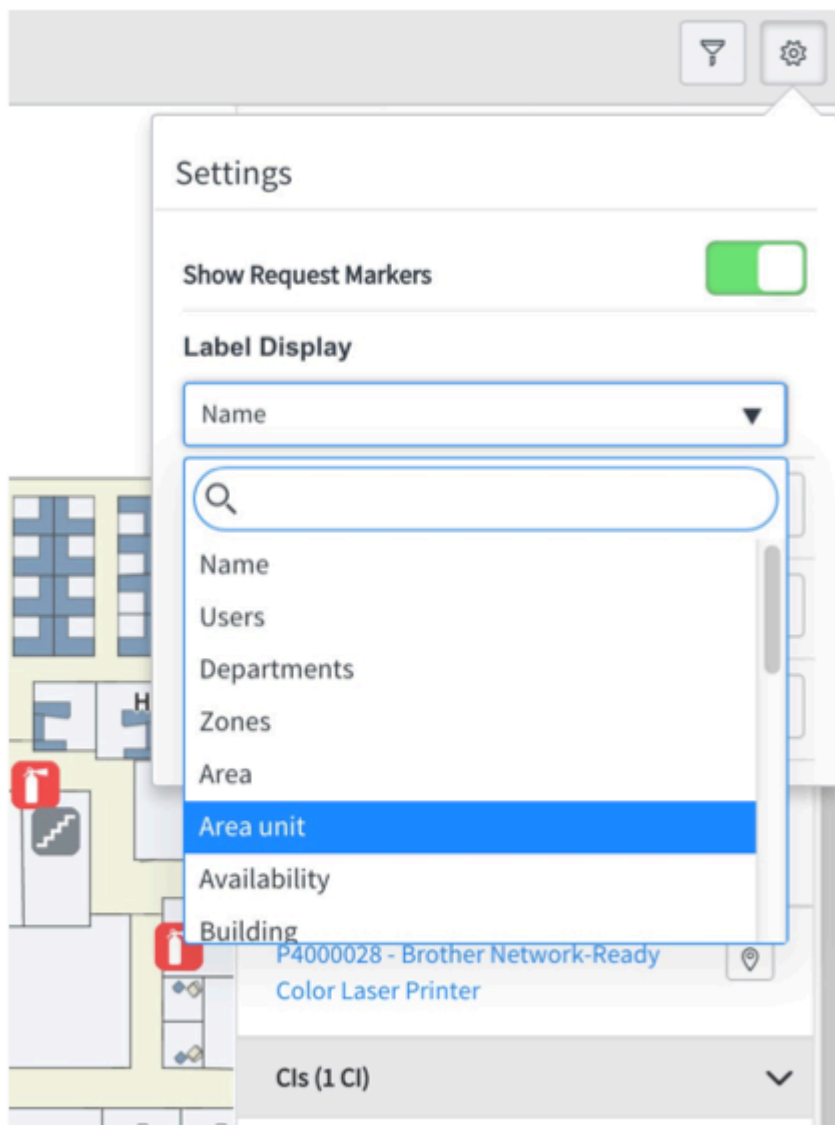
次のタスク

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

拡張ラベル

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

拡張ラベル



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

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

マップ設定

マップ設定を使用すると、施設のスタッフまたはユーザーはフロアプランの外観を選択できます。

モバイルインターフェイスでのスペースまたはユーザーの検索

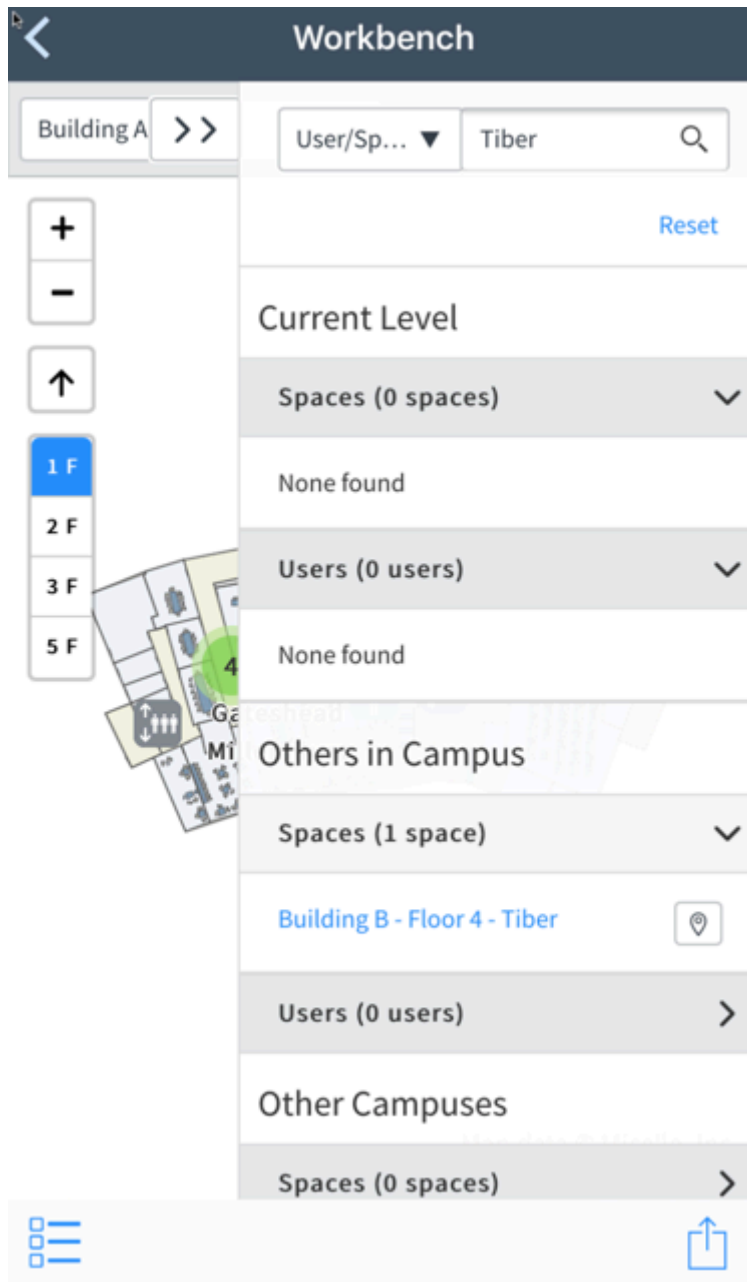
モバイルインターフェイスで、会議室、オフィス、キュービクル、または組織内の別の従業員をすばやく見つけることができます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

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



3. 次のいずれかのオプションを実行します。

スペースまたはユーザーの検索

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

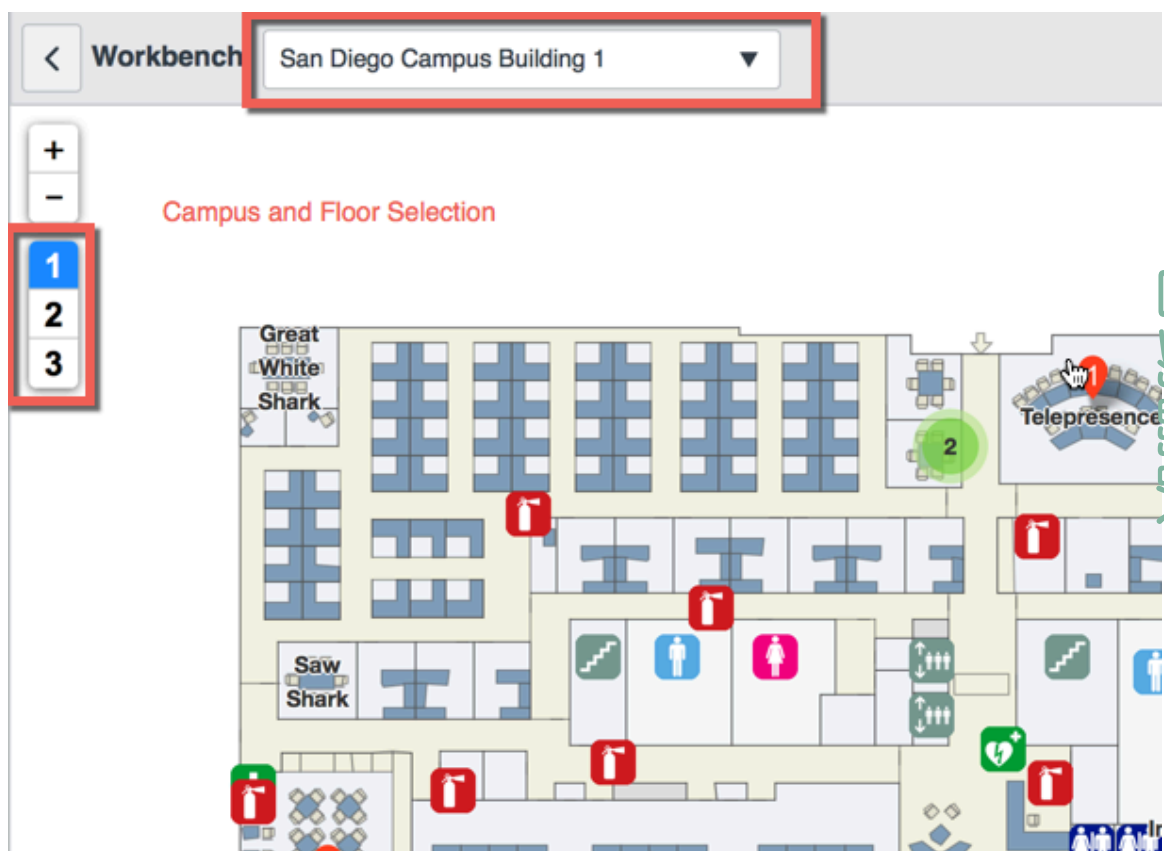
始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて

手順

1. 次のいずれかのオプションを実行します。
2. 検索条件ボックスで [ユーザー/スペース] を選択します。
3. 検索結果を絞り込むために、検索する敷地、建物、フロア番号を選択できます。

i 注:
施設管理者は、返される検索結果の数を設定します。「施設ビジュアル化ワークベンチ構成」を参照してください。



4. [スペース] タブで、検索フィールドにユーザーの名前またはスペース名を入力します。
5. Enter キーを押して検索条件を送信します。
検索結果は次の順序で返されます。
 - 現在のレベル
 - キャンパス内の他の場所
 - 他の敷地
6. 次のいずれかのオプションを実行します。

資産または CI の検索

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

始める前に

必要なロール：なし

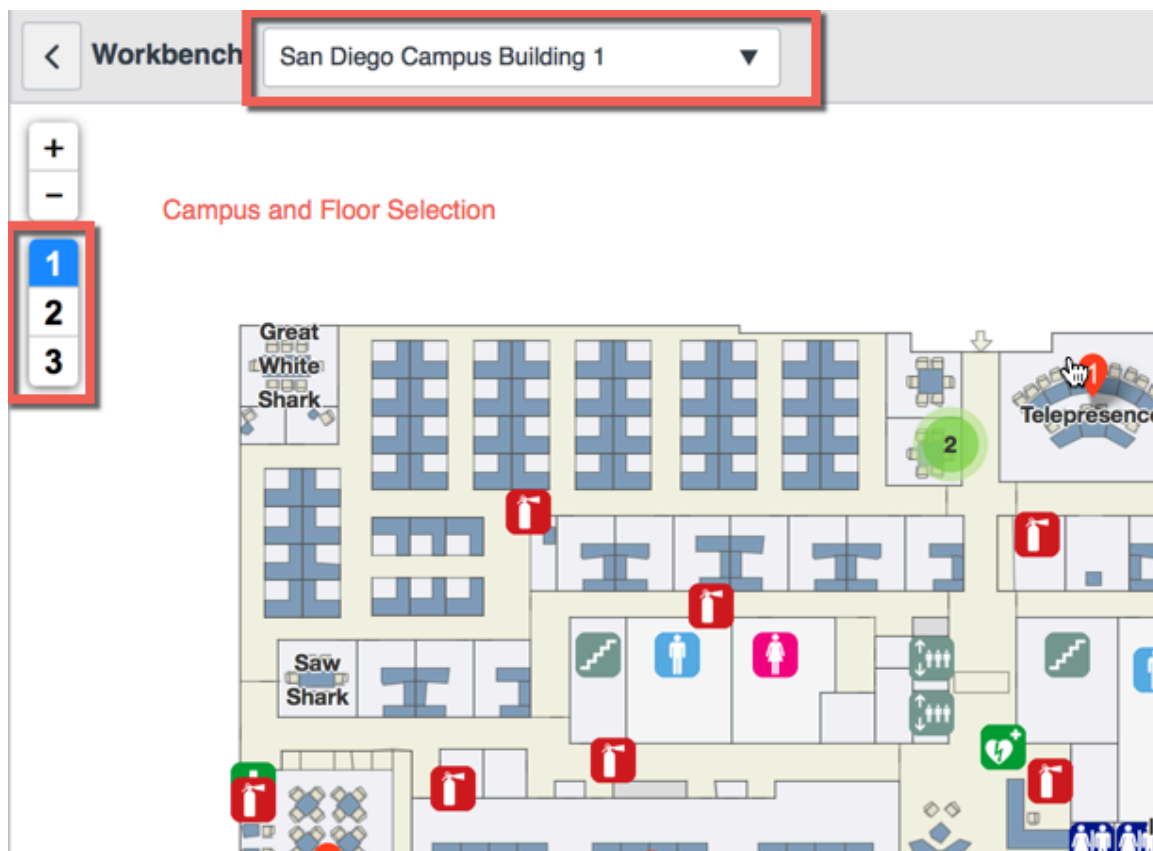
このタスクについて

手順

1. 次のいずれかのオプションを実行します。
2. 検索条件ボックスで [資産/CI] を選択します。
3. 検索結果を絞り込むために、検索する敷地、建物、フロア番号を選択できます。

注:

施設管理者は、返される検索結果の数を設定します。「施設ビジュアル化ワークベンチ構成」を参照してください。



自動翻訳

4. [スペース] タブで、検索フィールドに資産または CI を入力します。
5. Enter キーを押して検索条件を送信します。
検索結果は次の順序で返されます。
 - 現在のレベル
 - キャンパス内の他の場所
 - 他の敷地

6. 次のいずれかのオプションを実行します。

マップ上に任意のタスクを表示

タスクから拡張されたカスタムテーブルは、インタラクティブマップ上で作成、表示、および管理できます。タスクの場所フィールドは、マッピング可能なスペース (fm_space) である必要があります。タスクには、使用を許可しない参照修飾子fm_space可能性のある場所フィールドがいくつかあります。

始める前に

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

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

手順

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

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

これらのタスクは、マップ上の [タスク] タブに表示されます。

[タスク] タブ

The screenshot shows the ServiceNow interface with the 'Tasks' tab selected. The interface includes a search bar labeled 'Search by number or caller', a checkbox for 'Assigned to me' with a 'Reset' button, and a dropdown menu for 'Current Level (4 requests)'. Below this, there are three task entries:

- FCR0005001**: Telepresence. Projector is not working. Tasks: FCRT0010001.
- FCR0005002**: Women's Bathroom. There is a clogged drain in the shower. Tasks: FCRT0010002.
- FCR0005003**: Gym. treadmill #2 is not working!. Tasks: FCRT0010003.

施設フロアプラン

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

次のようにフロアプランを使用します。

1. ServiceNow管理者は、組織のニーズと要件に従って施設フロアプランを有効にして設定します。
2. 施設管理者は、組織の敷地を作成し、そこに含まれるスペースと資産を設定します。
3. ユーザーが施設と移動要求を送信すると、それらの要求の場所がフロアプランにタグ付けされます。
4. ユーザーは、特定のスペース、ユーザー、および資産を表示するためのフィルターを設定できます。
5. ワークベンチから、管理者は施設要求を認定します。これは、施設タスクを割り当てることができるように、要求の情報が完了していることを確認するプロセスです。

6. 管理者は、要求を、要求が完了する前に実行する必要があるタスクに整理し、それらのタスクをディスパッチします。
7. 施設スタッフメンバーは、要求を満たすために必要なタスクを実行します。
8. 割り当てられた施設スタッフメンバーはタスクをクローズし、要求をクローズできます。

フロアプランから施設要求を作成する

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

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 次のいずれかのオプションを実行します。
2. [スペース] タブの [ルーム情報の詳細] と [関連リンク] セクションで、[施設要求を作成] をクリックします。

i 注:
スペースのリンクを右クリックして [ファシリティリクエストを作成] を選択することもできます。

施設要求フォーム

フィールド	説明
ロケーション	フロアプランからの特定の場所。
簡単な説明	施設要求を要約する簡単な説明を入力します。デフォルトの説明は上書きできません。
詳細な説明	施設要求の詳細な説明を入力します。

フィールド	説明
要求された購入	要求を行っているユーザーのユーザー名が表示されます。
追加コメント	必要に応じてコメントを追加します。

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

施設ワークベンチ

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

ワークベンチを次のように使用します。

1. ServiceNow管理者は、ニーズと要件に従って Facilities Visualization Workbench アプリケーションをアクティブ化して構成します。
2. 施設管理者は敷地を作成し、そこに含まれるスペースと資産を設定します。
3. ユーザーが施設と移動要求を送信すると、それらの要求の場所がワークベンチにタグ付けされます。
4. ワークベンチから、管理者は施設要求を認定します。このプロセスでは、要求の情報が完了していることを確認し、施設タスクを割り当てることができます。
5. 管理者は、要求を、要求が完了する前に実行する必要があるタスクに整理し、それらのタスクをディスパッチします。
6. 施設スタッフメンバーは、要求を満たすために必要なタスクを実行します。
7. 割り当てられた施設スタッフメンバーはタスクをクローズし、要求をクローズできます。

i 注:

施設ワークベンチはモバイルデバイスでも利用できますが、機能が制限されています。

移動要求を検索

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

始める前に

必要なロール:move_basic

このタスクについて

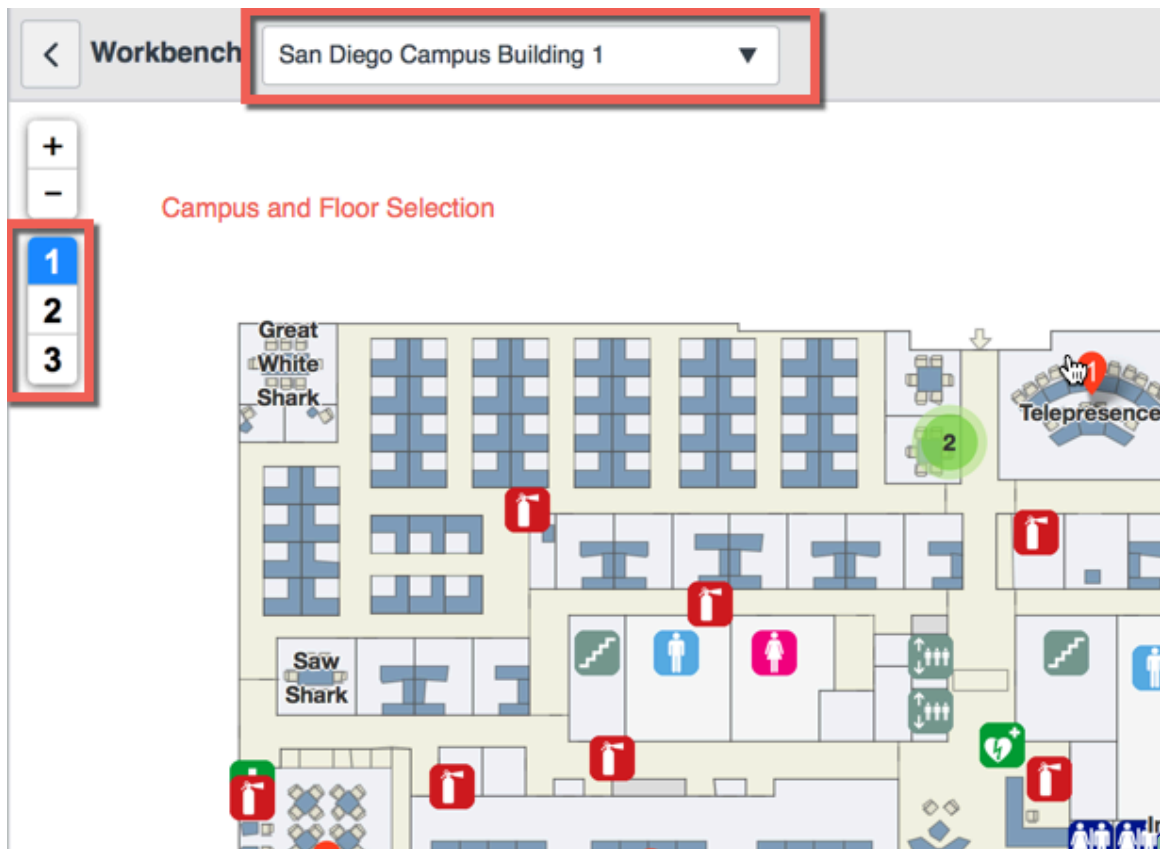
[移動] タブは、Facilities Move Management プラグイン (com.snc.facilities_service_automation.move) が有効になっている場合にのみ表示されます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **施設** > **ワークベンチ**.
2. 検索結果を絞り込むために、検索する敷地、建物、フロア番号を選択できます。

i 注:

施設管理者は、返される検索結果の数を設定します。「[施設ビジュアル化ワークベンチ構成](#)」を参照してください。



デフォルトでは、施設管理者は右側のペインに表示されている選択したレベルのすべての移動要求を表示できます。黄色のピン (📍) は、フロアプラン上のこれらの要求の場所を示しています。

3. 次のオプションのいずれかで続行します。
検索結果は次の順序で返されます。
 - 現在のレベル
 - キャンパス内の他の場所
 - 他の敷地
4. 次のオプションのいずれかで続行します。

施設要求を検索

施設管理者は、ワークベンチ内の [要求] タブから要求を検索して管理できます。

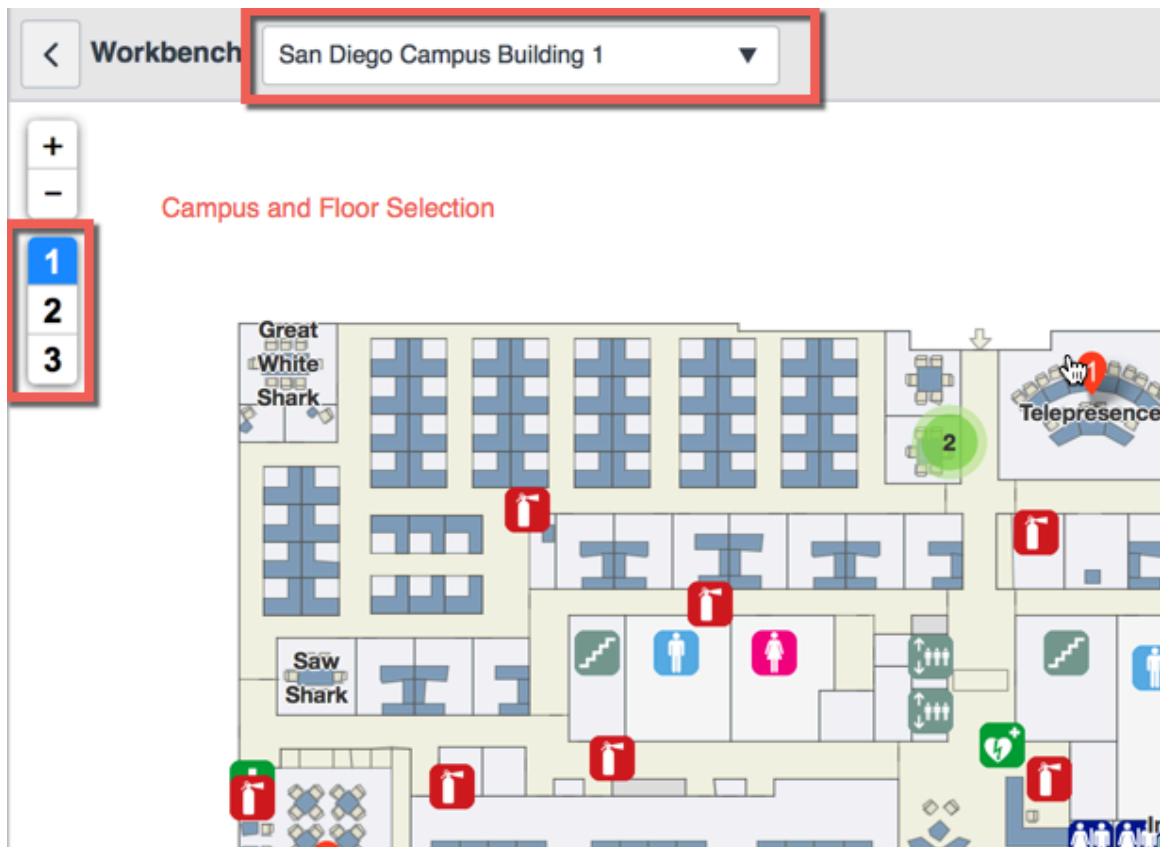
始める前に

必要なロール:施設管理者

手順

1. 移動先 **すべて** > **施設** > **ワークベンチ**.
2. 検索結果を絞り込むために、検索する敷地、建物、フロア番号を選択できます。

- i** **注:**
施設管理者は、返される検索結果の数を設定します。「[施設ビジュアル化ワークベンチ構成](#)」を参照してください。



デフォルトでは、施設管理者は右側のペインに表示されている選択したレベルのすべての要求を表示できます。赤色のピン (📍) は、フロアプラン上のそれらの要求を示しています。

3. 次のオプションのいずれかで続行します。
検索結果は次の順序で返されます。
 - 現在のレベル
 - キャンパス内の他の場所
 - 他の敷地
4. 次のオプションのいずれかで続行します。

ゾーンを編集する

施設管理者とスタッフは、ワークベンチ内の [ゾーン] タブから既存のゾーンを編集できます。

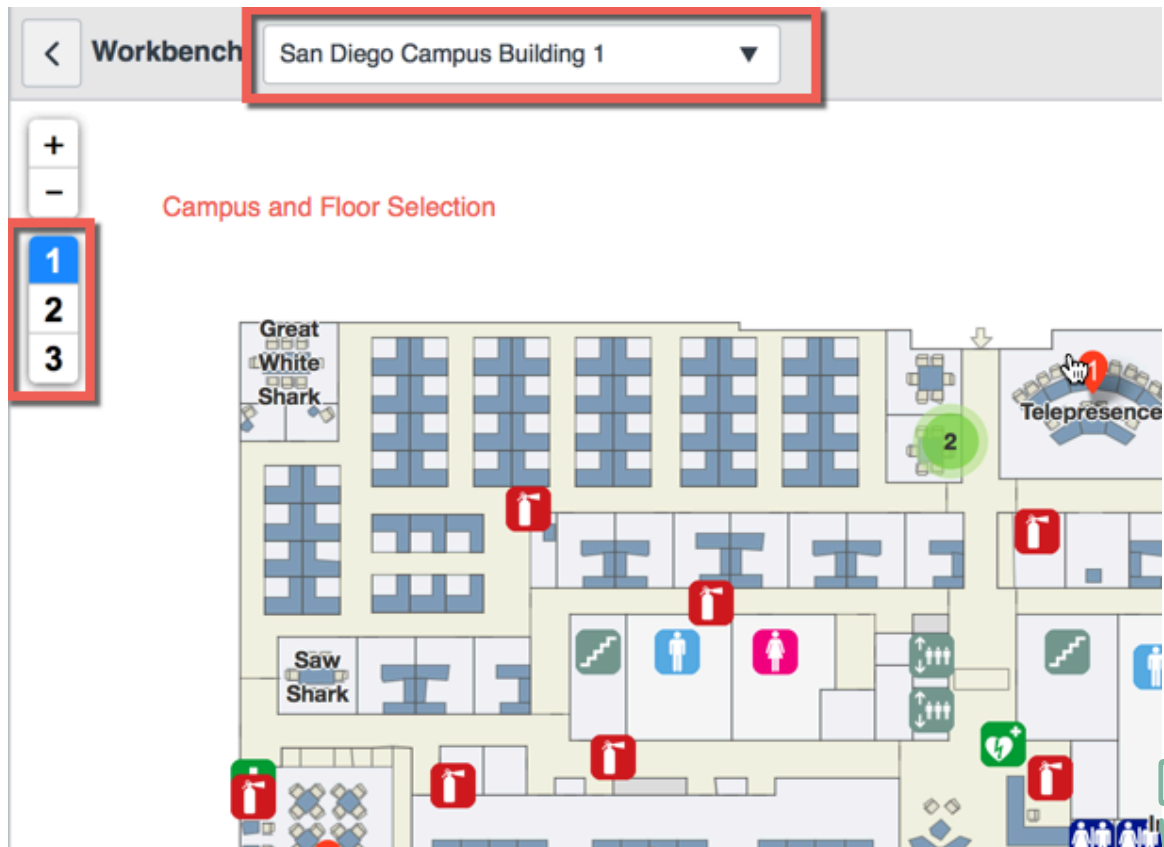
始める前に

必要なロール:facilities_staff

手順

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

5. ゾーンを編集するときに、他のフロア、建物、および敷地を選択できます。



6. 編集が終了したら、[編集を適用] をクリックします。

Service Management アプリケーション内の Request Management

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

要求の作成

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

カタログを使用して要求を作成する

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

手順

1. **Field Service Catalog** を開きます。
2. 表示されたカテゴリから選択します。
3. 必要に応じて、サブカテゴリを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

**注:**

各カタログには、異なるフィールドを表示できます。[サービス管理カタログ] を選択すると表示されるフィールドのリストは次のとおりです。

カタログフィールド

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

5. [Submit (送信)] をクリックします。**注:**

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

受信メール・アクションを使用して要求を作成する

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

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

関連情報

[メール通知/SMS 通知](#)

[受信メールアクション](#)

受信メールから要求を作成する

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

手順

1. 移動先 **すべて > システムポリシー > メール > 受信アクション**。
2. 受信メールアクションを選択します。
たとえば、作業指示書を作成します。

受信メール・アクションレコードが開き、受信メール・アクションをトリガーするデフォルトの条件が表示されます。

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

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

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

転送受信メールから要求を作成する

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

手順

1. 移動先 **すべて > システムポリシー > メール > 受信アクション**。

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

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

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

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

受信メールからの要求を更新する

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

手順

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

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

要求状態

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

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

注:

- ステータス 要求レコードのフィールドは常に読み取り専用です。

サービスマネジメント要求の状態

都道府県	説明
ドラフト	要求イニシエータは、実行する作業に関する情報を追加します。
検定待ち	イニシエータは要求を完全に記述し、認定者は要求を処理できます。この状態は、次の SM アプリケーションでのみ有効です。 <ul style="list-style-type: none"> • フィールドサービスマネジメント
認定済み	要求は完全に認定されています。つまり、要求タスクを完了するためのすべての技術情報が追加されましたが、作業は開始されていません。この状態は、次の SM アプリケーションでのみ有効です。 <ul style="list-style-type: none"> • フィールドサービスマネジメント
承認待ち	情報が完全で承認者がレビューできる場合、その要求は承認の準備ができているとマークされます。このステータスは、Facilities Service Management アプリケーションでのみ有効です。
承認済み	適切な承認者が要求を承認します。このステータスは、Facilities Service Management アプリケーションでのみ有効です。
対応中	作業が開始されました。
完了してクローズ	要求は仕様どおりに完了しました。

サービスマネジメント要求の状態 (続く)

都道府県	説明
未完了でクローズ	要求は仕様どおりに完了できませんでした。
キャンセル	要求はキャンセルされました。

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

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

要求承認

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

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

要求承認の状態

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


エージェントのアサイン方法


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

アクティブな要求に手動でエージェントをアサインする

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

手順

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

i 注:
アサイン先グループを選択する必要はありませんが、選択すると、要求をアサインできるユーザーが制限されます。
- [アサイン先] フィールドに、この要求を処理するエージェントを入力します。エージェントを検索するには、[担当者] フィールドの横にあるルックアップアイコン () をクリックします。

i 注:
選択されている場合、検索結果のユーザーは、[アサイン先グループ] のユーザーに制限されます。
- [更新] をクリックします。インスタンスに対してメール通知が設定されている場合、アサインされたエージェントにメール通知が自動的に送信されます。

エージェントの自動アサイン

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

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

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

評価ベースの基準を使用したエージェントの自動アサイン

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

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

タスクが作成されると、使用可能なエージェントごとに有効な選択基準の各タイプの評価が計算されます。平均評価が最も高いエージェントが自動アサインで考慮されます。自動アサインの重み付けプロパティの設定は、**[SMアプリケーション] > 管理 > プロパティ**が評価の計算に含まれます。

これらの値を使用して、組織にとって重要度の高い自動アサインの選択基準に優先度を付けることができます。優先度値は [1, 10] で、1 と 0 の間の係数にする必要があります。つまり、10 は係数 1、5 は係数 0.5 のようになります。重み付けプロパティがエージェントの評価に与える影響の例については、「[複数の選択基準を使用したエージェントの自動アサイン](#)」を参照してください。

場所を使用したエージェントの自動アサイン

エージェントは、ユーザーレコードに定義された場所とタスクの場所に基づいて自動的にアサインすることができます。

[エージェントの自動選択では、エージェントの場所が考慮されます] 構成が有効になっている場合、場所による自動アサインを[タスクまたは要求主導型の処理環境](#)で実行できます。

タスクが作成されると、エージェントの場所が次の範囲と比較され、各エージェントの場所の評価が決定されます。

場所の評価の計算

エージェントからタスクまでの距離 (マイル)	評価
0 ~ 0.1	1
0.11 ~ 0.5	0.9
0.51 ~ 5	0.7
5.1 ~ 10	0.5
10.1 ~ 20	0.4
20.1 ~ 30	0.3
30.1 ~ 40	0.2
40.1 ~ 100	0.1
100 を超える	0

タスクが [作業準備完了] として認定またはマークされている場合、タスクの場所に最も近いエージェントがタスクで考慮されます。場所のみを考慮するようにアプリケーションが構成されている場合、最も近いエージェントがタスクに自動的にアサインされます。

スキル、タイムゾーン、スケジュールなどの他の選択基準を使用するようにアプリケーションが構成されている場合、すべての選択基準の評価が平均化され、総合評価が最も高いエージェントがタスクに自動的にアサインされます。詳細については、「[複数の選択基準を使用したエージェントの自動アサイン](#)」を参照してください。

スキルを使用したエージェントの自動アサイン

エージェントは、エージェントのスキルと、タスクを実行するために必要なスキルに基づいて自動的にアサインできます。を使用してエージェントユーザーレコードにスキルを割り当てる `スキル > ユーザー`。

[タスクのためのエージェントの自動選択には、スキルが必要です] 構成オプションをアプリケーションについて [すべて] または [いくつかのスキル] に設定する必要がある場合、スキルによる自動アサインを **タスクまたは要求主導型の処理環境** で実行できます。

スキルを含むタスクが、[作業準備完了] として認定またはマークされている場合、各エージェントのスキルとタスクの実行に必要なスキルが比較され、スキル構成オプションに基づいて評価が計算されます。このオプションが [いくつかのスキル] に設定されている場合、スキルに最も近いエージェントがタスクに自動的にアサインされます。このオプションが [すべて] に設定されている場合は、必要なスキルをすべて持っているエージェントだけが考慮されます。タスクを実行するために必要なすべてのスキルを持つエージェントがない場合は自動的にアサインされるものではありません。

エージェントのスキル評価は次のように計算されます。

`Skills_agent / Skills_task`

時期：

- `Skills_agent` は、タスクに必要なスキルと一致する、エージェントが所有するスキルの数です。
- `Skills_task` は、タスクに必要なスキルの合計数です。

たとえば、タスクが 4 つのスキルを必要とし、エージェント A がそれらのうちの 3 つを所有し、エージェント B がそれらのうちの 2 つを所有する場合、次のようになります。

- エージェント A のスキル評価 = $3/4$ または 0.75
- エージェント B のスキル評価 = $2/4$ または 0.5

場所やタイムゾーンなどの他の選択基準を使用するようにアプリケーションが構成されている場合は、すべての選択基準の評価が平均化され、総合評価が最も高いエージェントがタスクに対して自動的に選択されます。詳細については、「[複数の選択基準を使用したエージェントの自動アサイン](#)」を参照してください。

タイムゾーンを使用したエージェントの自動アサイン

エージェントは、ユーザーレコードで定義されたタイムゾーンとタスクのタイムゾーンに基づいて自動的にアサインできます。

[エージェントの自動選択では、タスクのタイムゾーンが考慮されます] 構成オプションをアプリケーションに対して有効にする必要がある場合、タイムゾーンによる自動アサインを **タスクまたは要求主導型の処理環境** で実行できます。

タスクが [作業準備完了] として認定またはマークされている場合、タスクのタイムゾーンに最も近いタイムゾーンのエージェントがタスクで考慮されます。タイムゾーンのみを考慮するようにアプリケーションが構成されている場合、同じタイムゾーンのエージェントにタスクが自動的にアサインされます。

注:

エージェントとタスクのタイムゾーンが正しく設定されていることが重要です。

タスクが作成されると、エージェントは次の式を使用して、タスクとエージェントの両方のタイムゾーンに基づいて評価されます。

$$1 - [\text{abs}(\text{Task_tz} - \text{Agent_tz}) \div 12]$$

各項目の意味は次のとおりです。

- `abs` は、絶対値を計算するための数学関数です。
- `Task_tz` は、タスクのタイムゾーンと GMT の間のオフセットです。
- `Agent_tz` は、エージェントのタイムゾーンと GMT の間のオフセットです。

たとえば、ニューヨーク市 (GMT-4) でタスクが作成され、ロサンゼルス (GMT-7) とフランスのパリ (GMT+1) の 2 つのエージェントがタスクを実行できます。

ロサンゼルスエージェントの評価は、次のように計算されます。

$$1 - \text{abs}((-4) - (-7)) \div 12 \text{ または } 0.75$$

パリのエージェントの評価は、次のように計算されます。

$$1 - \text{abs}((-4) - (+1)) \div 12 \text{ または } 0.58$$

したがって、タスクの自動アサインがタイムゾーンのみに基づいている場合は、ロサンゼルスエージェントにアサインされます。

スキルや場所などの他の選択基準を使用するようにアプリケーションが構成されている場合は、すべての選択基準の評価が平均化され、総合評価が最も高いエージェントがタスクに対して自動的に選択されます。詳細については、「[複数の選択基準を使用したエージェントの自動アサイン](#)」を参照してください。

時間ベースの基準を使用したエージェントの自動アサイン

スケジュールや優先度アサインなどの時間ベースの方法を使用すると、構成設定とオプションのプロパティに基づいてエージェントを自動的にアサインできます。計算された評価は、タスクを実行するのに最適なエージェントを決定するために使用されます。

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

タスクが作成されると、エージェントのスケジュールと、実行されるタスクが評価ベースの基準と組み合わせられて、エージェントが自動的にアサインされます。

スケジュールを使用したエージェントの自動アサイン

エージェントは、エージェントまたはタスクスケジュールに基づいて自動的にアサインできます。

[エージェントの自動選択では、エージェントまたはタスクのスケジュールが考慮されます] 構成オプションをアプリケーションに対して有効にする必要がある場合、スケジュールによる自動アサインを[タスク主導型の処理環境](#)でのみ実行できます。このオプションをオフにすると、自動アサインには[エージェントの評価](#)のみが使用されます。

タスクが [作業準備完了] として認定またはマークされると、エージェントの評価が評価され、認定されたエージェントのスケジュールがタスクのスケジュールと比較され、最も適したスケジュールを持つエージェントが決定されます。

注:

タスクの [期間開始] と [期間終了] の各フィールドに特定のタイムエントリが含まれ、エージェントのスケジュールがそのタスクの期間内でない場合、エージェントはアサインされません。また、顧客が特定の時間またはその近くでタスクを実行することを希望している場合、[期間開始] の時間は可能な限りその時間に近い時間に設定する必要があります。たとえば、[期間開始] と [期間終了] の各フィールドがそれぞれ午後 1 時と午後 8 時に設定されているとします。顧客はジョブを午後 4 時に開始することを希望しています。エージェントを午後 1 時にディスパッチすることが可能です。したがって、[期間開始] の設定を午後 4 時に近づけると、顧客が希望するジョブの完了時間に作業が確実に実行されるようにすることができます。

スキルやタイムゾーンなどの他の選択基準を使用するようにアプリケーションが構成されている場合は、すべての選択基準の評価が平均化され、総合評価が最も高いエージェントがタスクに対して自動的に選択されます。詳細については、「[複数の選択基準を使用したエージェントの自動アサイン](#)」を参照してください。

優先度アサインを使用したエージェントの自動アサイン

優先度アサイン機能を使用すると、エージェントをタスクの実行にアサインしたり、24 時間 365 日の継続的なサービスを提供したりできるように、自動アサインを構成することができます。優先度アサインは、タスクの優先度がアプリケーション設定ページで構成された優先度と一致したときにトリガーされます。

優先度アサインは、場所とスキルの設定とともに使用できます。ただし、独立して操作することもできます。

優先度アサインを使用するには、アプリケーションの次の構成オプションを設定する必要があります。

優先度の自動アサイン構成オプション

フィールド	説明
プロセスライフサイクル	[タスク主導型 (サブタスクが必要)] に設定します。
タスクの割り当てメソッド	[自動割り当て] に設定します。
エージェントの自動選択では、エージェントまたはタスクのスケジュールが考慮されます	有効。
優先度割り当ての有効化	有効。
Select priorities for assignment (アサインのための優先度を選択します)	優先度を 1 つ以上選択します。

選択した優先度のタスクだけが、優先度アサインに基づいて自動アサインをトリガーします。

タスクが [作業準備完了] として認定またはマークされ、タスクの優先度がアプリケーションに対して選択された優先度と一致する場合、タスクのスケジュールに最も一致するエージェントが自動的にアサインされます。場所とスキルのオプションが有効になっている場合、エージェントはまず、タスクの場所と物理的に近接しているかどうか、次にタスクを実行するために必要なスキルとどの程度一致するスキルを持っているかで評価されます。場所、可用性、およびスキルがタスクの要件に最も一致するエージェントが自動的にアサインされます。

タスクの持つ優先度が、優先度アサインリスト内の優先度と一致する場合、場所評価とタイムゾーン評価は、これらが有効になっていたとしても無視されます。

タスクの優先度が **[Select priorities for assignment]** (アサインのための優先度を選択します) オプションで選択した優先度と一致し、自動アサインに使用できるエージェントがアサイン先グループ内にはない場合、マネージャが使用可能かどうかにかかわらず、タスクはグループマネージャにアサインされます。タスクを実行するエージェントを見つけるのはマネージャの責任です。

i 注:

タスクと同じタイムゾーンにエージェントがない場合、優先度アサインは失敗します。

複数の選択基準を使用したエージェントの自動アサイン

最もシンプルな自動アサインでは、一連の選択基準を特定し、その基準に最も近いエージェントにタスクを自動的にアサインします。ただし、評価ベースと時間ベースの両方の基準を含む、複数の基準セットを選択できます。

タスクが [作業準備完了] として認定またはマークされている場合、次の評価が実行されます。

1. エージェントの格付けが計算されます。[エージェントの自動選択では、エージェントまたはタスクのスケジュールが考慮されます] 構成オプションがアプリケーションに対して無効になっている場合、エージェントの評価はエージェントの自動アサインにのみ使用されます。

評価の計算方法の詳細については、次を参照してください。

- 場所を使用したエージェントの自動アサイン
- スキルを使用したエージェントの自動アサイン
- タイムゾーンを使用したエージェントの自動アサイン

2. [エージェントの自動選択では、エージェントまたはタスクのスケジュールが考慮されます] 構成オプションが有効になっている場合、自動アサインに適した評価を持つエージェントのスケジュールがタスクのスケジュールと比較され、最も一致するエージェントが自動的にアサインされます。エージェントの自動アサインのための時間ベースの方法の詳細については、次を参照してください。

- スケジュールを使用したエージェントの自動アサイン
- 優先度アサインを使用したエージェントの自動アサイン

自動アサインは、次の計算に基づいています。

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

各項目の意味は次のとおりです。

- 使用される基準タイプ数は、使用された場所、スキル、およびタイムゾーンの設定に応じて 1、2、または 3 となります。

この例では、場所とスキルに基づいてエージェントの自動アサインを計算します。この例は、以下の前提に基づいています。

- [エージェントの自動選択では、エージェントの場所が考慮されます] 構成オプションがアプリケーションに対して有効になっています。
- **[Auto-selection of agents requires them to have some of the required skills for the task]** (エージェントの自動選択では、タスクに必要なスキルの一部を持っていることが必要です) 構成オプションがアプリケーションに対して有効になっています。
- [スキルの重み] がアプリケーションに対して 10 に設定されています。
- [場所の重み] がアプリケーションに対して 5 に設定されています。
- エージェント A および B はタスクを実行するために利用可能であり、タスクには 4 つの特定のスキルが必要です。
- エージェント A の場所は、タスクのサイトから 5 マイルです。エージェント A は 4 つの必要なスキルのうち 3 つを持っています。
- エージェント B の場所は、サイトから 4 分の 1 マイルです。エージェント B は、必要なスキルのうちの 2 つを持っています。

エージェントの自動アサインでは、次の計算が使用されます。

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

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

この例では、エージェント A にタスクが自動的にアサインされます。

要求に応じて共同作業する

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

手順

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

要求をクローズ

要求をクローズするときに、送信者に認識させる詳細を追加できます。

手順

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

クローズおよび完了した要求

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

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

i 注:

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

要求タスク管理

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。

i 注:

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

関連情報

[要求の場所の変更](#)

[要求承認](#)

[要求に応じて共同作業する](#)

[要求をクローズ](#)

要求タスクを作成する

タスクは要求をサポートするために作成されます。

始める前に

必要なロール：[SM アプリケーション]_admin または [SM アプリケーション]_qualifier

手順

1. 移動先 **すべて > [SM アプリケーション] > 要求 > すべての [SM アプリケーション] 要求**.
2. タスクを作成する要求を開きます。
3. [タスクを追加] 関連リンクをクリックします。
SM アプリケーションの [タスク] 画面が開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

i 注:

すべての SM アプリケーションですべてのフィールドが表示されるわけではありません。

要求タスクのフィールド

フィールド	説明
番号	タスクの識別番号が自動生成されます。
ペアレント	このタスクが関連付けられている要求。
クローン元	このタスクがクローンされたタスクのレコード番号 (存在する場合)。
事業所	作業を行う必要がある地理的エリア。場所は、タスクにアサインされているスタッフメンバーを決定するために重要です。

フィールド	説明
テンプレート	この要求を作成するためのテンプレート (オプション)。ルックアップアイコンをクリックしテンプレートを選択します。選択したテンプレートの説明が [説明] フィールドに入力されます。
スキル	タスクを実行するために必要な能力。このフィールドは、関連する要求の [影響を受ける CI] フィールドの選択に基づいて自動的に完了します。要求の影響を受ける CI を変更すると、新しい CI で必要となるスキルが、ここに記載されているスキルに追加されます。
ステータス	[承認] や [完了してクローズ] など、タスクの現在のステータス。ServiceNow ユーザーが連続する各状態の作業を完了すると、状態を自動的に進めます。
アサイン先グループ	タスクを完了するために個々の法務スタッフメンバーが選択されたグループ。ルックアップリストには、選択した場所に関連付けられたアサイン先グループのみが表示されます。[アサイン先グループ] フィールドが空の場合、タスクの場所を含むテリトリーをカバーするグループが検索されます。
アサイン先	タスクを完了する必要がある個々のスタッフメンバー。[アサイン先グループ] から選択します。スキルを定義してスタッフメンバーにアサインした場合、[アサイン先] フィールドのルックアップリストには、必要なすべてのスキルを持つアサイン先グループのスタッフメンバーのみが表示されます。スキルの完全一致が見つからない場合、ルックアップリストにはすべてのアサイン先グループメンバーが表示されます。 i 注: 状態フローが無効になっている場合、このフィールドは必須ではありません。
簡単な説明	タスクの簡単な説明。
説明	実行される作業単位の正確な技術的説明。要求の後半で問い合わせユーザーとの余計な通信を避けるため、認定者は問題についてできるだけ詳細な情報を提供する必要があります。
作業メモ	各状態を通じて進行するタスクに関する情報。作業メモは顧客には表示されません。

i 注:
ワークフローはフォームの上部に表示され、完了した状態は緑色で表示されます。

要求タスクの状態

要求と同様に、関連する要求タスクは特定のライフサイクルに従い、一連の状態を移動します。これらの状態は、タスクレコードの [状態] フィールドに表示されます。

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

i 注:
- ステータス 要求タスクレコードのフィールドは常に読み取り専用です。

サービスマネジメント要求タスクの状態

都道府県	説明
ドラフト	認定者は作業を記述していません。
保留中	要求タスクをアサインする準備ができています。 SM アプリケーションによっては、このステータスラベルが展開される場合があります ([Pending Dispatch] や [Pending Change])。 たとえば、関連付けられたすべてのタスクが [ディスパッチ待ち] 以降のステータスである場合、親要求のステータスは [認定済み] に変更できます。
アサイン済み	要求タスクは、アサインされたエージェントからの受け入れを待機しています。
受入済み	エージェントは要求タスクを受け入れ、実行準備ができました。
対応中	要求タスクの作業が開始されました。関連するタスクが [ドラフト] 状態にない場合、親の要求状態は [作業中] に変わります。
完了してクローズ	要求タスクは仕様どおりに完了しました。
未完了でクローズ	要求タスクは仕様どおりに完了できませんでした。
キャンセル	要求タスクがキャンセルされました。

[状態] フィールドに加えて、さまざまな要求タスクの状態が、プロセスフローフォーマッタを使用して各タスクレコードの上部に視覚的に表示されます。

i 注:

構成画面の **[State flows are enabled]** (状態フローが有効) オプションが選択されていない場合、プロセスフローフォーマッタは削除されます。

タスクウィンドウ

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

タスクウィンドウは柔軟にすることも、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もできます。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。

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。

i 注:

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

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

手順

1. 移動先 **すべて** > 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。

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。

フィールド	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。
作業タイプ	タスク中に実行される作業のタイプ。

5. [送信] を選択します。

要求タスクのクローンを作成する

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

始める前に

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

このタスクについて

クローンプロセスでは、次の情報がソースタスクからコピーされます。

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

手順

要求タスクを開き、[関連リンク] の [タスクをクローン] を選択します。

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

要求管理 プラットフォームアナリティクスソリューション

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

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。

i 重要:

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

プラットフォームアナリティクスソリューションは、要求と要求アイテム管理の両方で使用できます。の 要求管理ソリューションを有効にするには、管理者は次の場所へ移動します パフォーマンスアナリティクス > ガイド付きセットアップ.[ようこそ] をクリックして、要求管理のセクションにスクロールします。[要求] または [要求アイテム] ガイド付きセットアップのいずれかを選択します。どちらの順序でも、両方のガイド付き設定に従うことができます。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成の手順を実行します。

非アクティブなダッシュボード

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

関連情報

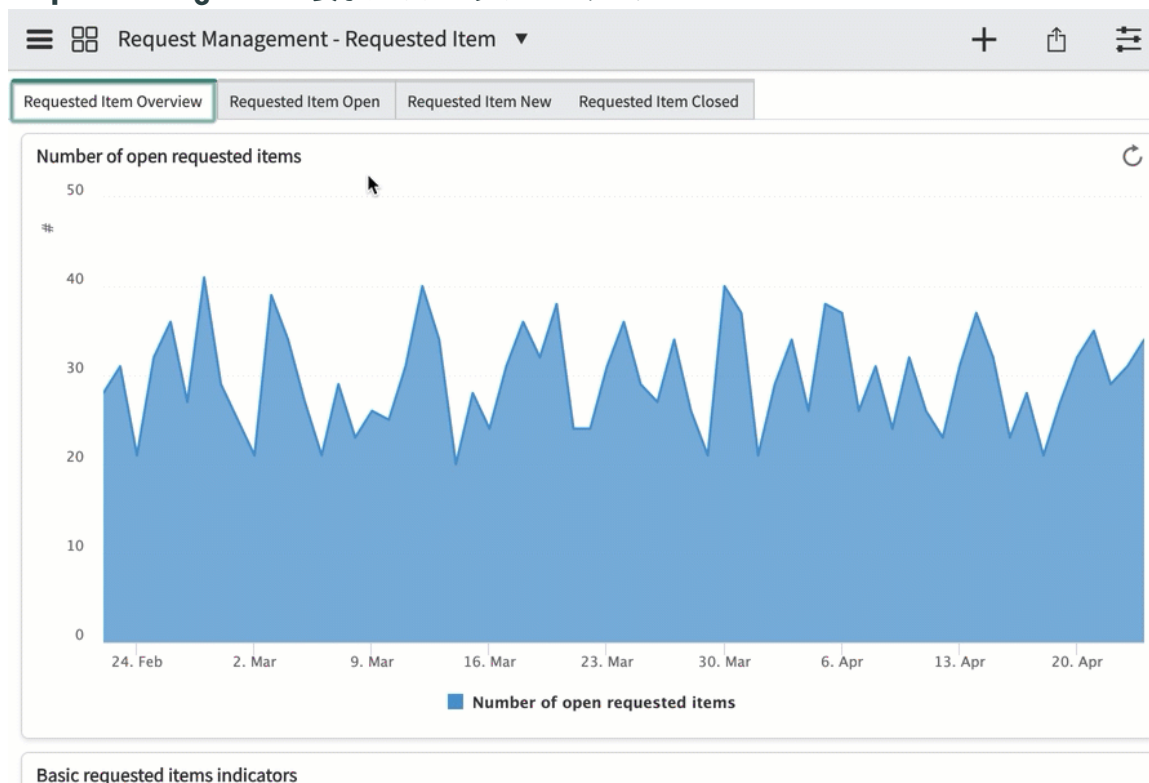
[プラットフォームアナリティクスソリューション](#)

[Performance Analytics サブスクリプションのアクティブ化](#)

Request Management - 要求アイテムダッシュボード

発注書、転送オーダー、ソフトウェア割り当ての進捗状況を追跡します。

Request Management - 要求アイテムダッシュボード



自動翻訳

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
アイテム要求の進捗率を追跡する必要がある要求マネージャー	sn_request_read、sn_request_write [基本要求アイテムインジケータ] ウィジェットを表示するには、pa_viewer ロールが必要です

インジケータ

インジケータはウィジェットに表示されます パフォーマンスアナリティクス。

未解決の要求アイテムの数

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

新規要求アイテムの数

要求アイテム [sc_req_item] テーブルのレコードは本日オープンされ、クローズされていません。

クローズ済み要求アイテムの数

本日クローズされた要求アイテム [sc_req_item] テーブルのレコード。

未解決の要求アイテムの平均経過時間

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

要求アイテムの平均クローズ時間

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

要求されたアイテムのバックログの増加

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

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

未解決の要求アイテムの合計経過時間

RequestedItem.Age.Hours スクリプトの集計。このスクリプトは、アイテムを開く要求レコードの最も遅いタイムスタンプと最初のタイムスタンプの差を計算します。

クローズ済み要求アイテムの合計期間

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

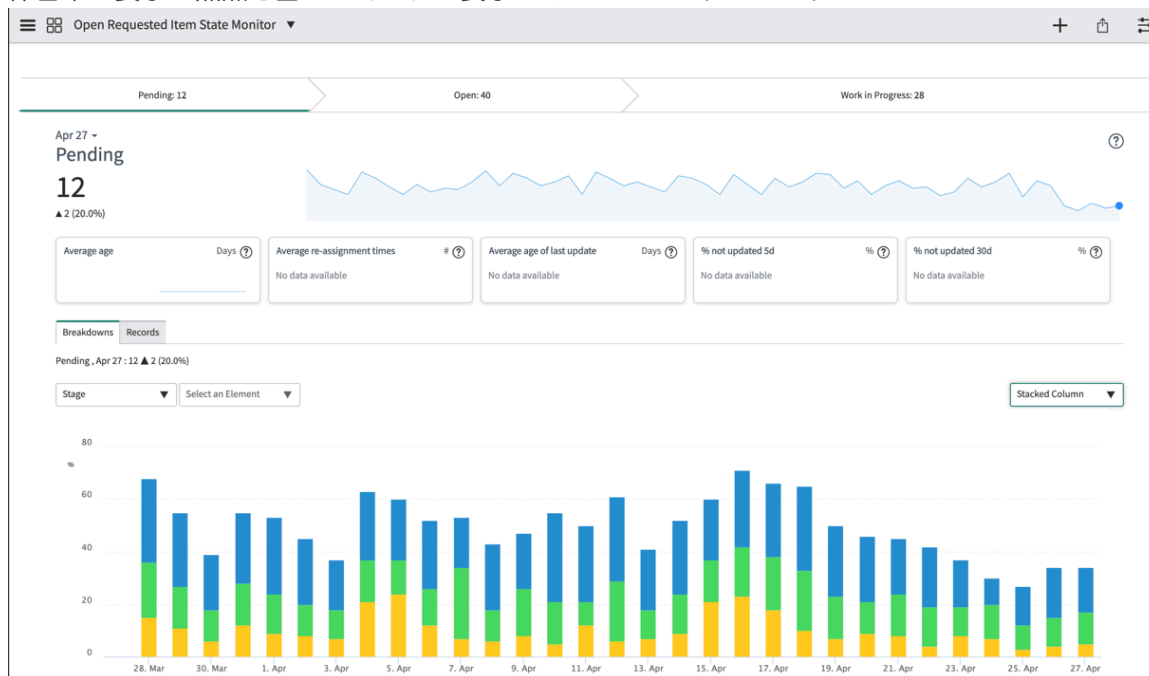
ブレイクダウン

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

オープン要求アイテムステータスマニターダッシュボード

このダッシュボードは、ステータス別 ([保留中]、[対応中]、または [すべての未解決の要求]) 別に分けられたアイテムの未解決の要求を掘り下げる場合に使用します。

保留中の要求に焦点を当てたオープン要求アイテムステータスマニター



インジケータ

未解決の要求アイテムの数

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

過去 30 日間更新されていない未解決の要求アイテムの数

AS 未解決の要求アイテムの数であるが、更新値は空であるか、30 日以上前のものです。

過去 5 日間更新されていない未解決の要求アイテムの数

AS 未解決の要求アイテムの数であるが、更新日時の値が空であるか、5 日以上前のものである。

過去 30 日間更新されていない未解決の要求アイテムの割合

式の結果 ([[過去 30 日間更新されていない未解決の要求アイテムの数]] / [[未解決の要求アイテムの数]]) * 100

過去 5 日間更新されていない未解決要求アイテムの割合

式の結果 ([[過去 5 日間更新されていないオープン要求アイテムの数]] / [[オープン要求アイテムの数]]) * 100

未解決の要求アイテムの更新後の平均経過時間

式の結果 [[未解決の要求アイテムの更新後の合計経過時間]] / [[未解決の要求アイテムの数]] / 24

未解決の要求アイテムの平均経過時間

式 [[未解決の要求アイテムの合計経過時間]] / [[未解決の要求アイテムの数]] / 24 の結果 (日数)

未解決の要求アイテムの平均再アサイン数

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

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

未解決の要求アイテムの合計経過時間

RequestedItem.Age.Hours スクリプトの集計。このスクリプトは、アイテムを開く要求レコードの最も遅いタイムスタンプと最初のタイムスタンプの差を計算します。

未解決の要求アイテムの合計再アサイン数

未解決の要求アイテムの再アサイン回数の集計

未解決の要求アイテムの更新後の合計経過時間

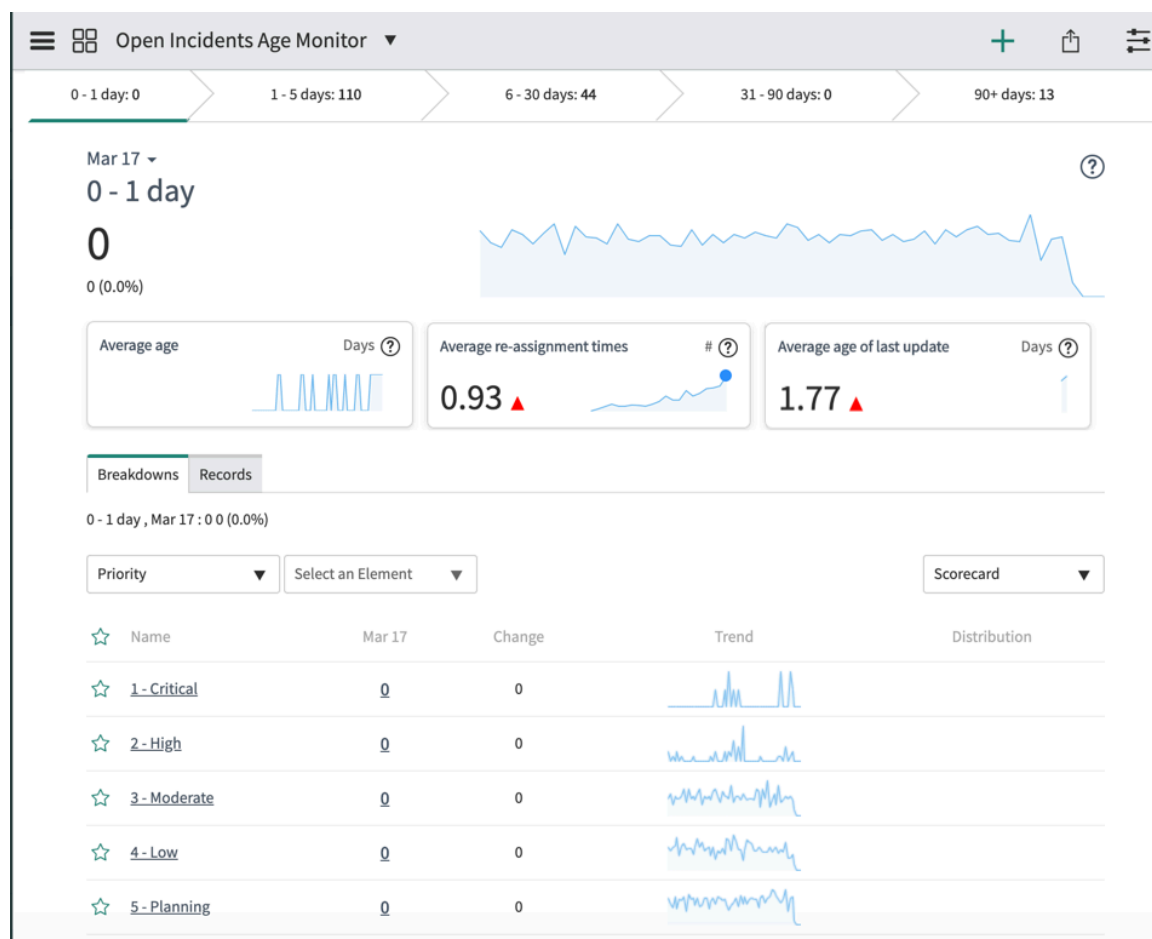
スクリプト RequestedItem.UpdatedSince.Hours の結果の集計。このスクリプトは、未解決の要求の最新のタイムスタンプと、その要求に対する更新の最後のタイムスタンプとの差を計算します。

ブレイクダウン

- 経過時間
- アサイン先グループ
- ステージ
- ステータス

[未解決の要求アイテム経過時間モニター] ダッシュボード

このダッシュボードは、経過時間別に分けられたアイテムの未解決の要求を詳しく調べる場合に使用します。



インジケータ

未解決の要求アイテムの数

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

未解決の要求アイテムの更新後の平均経過時間

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

未解決の要求アイテムの平均経過時間

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

未解決の要求アイテムの平均再アサイン数

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

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

未解決の要求アイテムの合計経過時間

RequestedItem.Age.Hours スクリプトの集計。このスクリプトは、アイテムを開く要求レコードの最も遅いタイムスタンプと最初のタイムスタンプの差を計算します。

未解決の要求アイテムの合計再アサイン数

未解決の要求アイテムの再アサイン回数の集計

未解決の要求アイテムの更新後の合計経過時間

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

ブレイクダウン

- 経過時間
- アサイン先グループ
- ステージ
- ステータス

[未解決の要求アイテムレポート] ダッシュボード

未解決のアイテム要求の現在のステータスを表示するには、未解決の要求アイテムレポートを参照してください。

Open Requested Items Reports (inactive) ▾

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

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

1 to 4 of 4




Assignment Group: All

Requested Item Priority: All

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

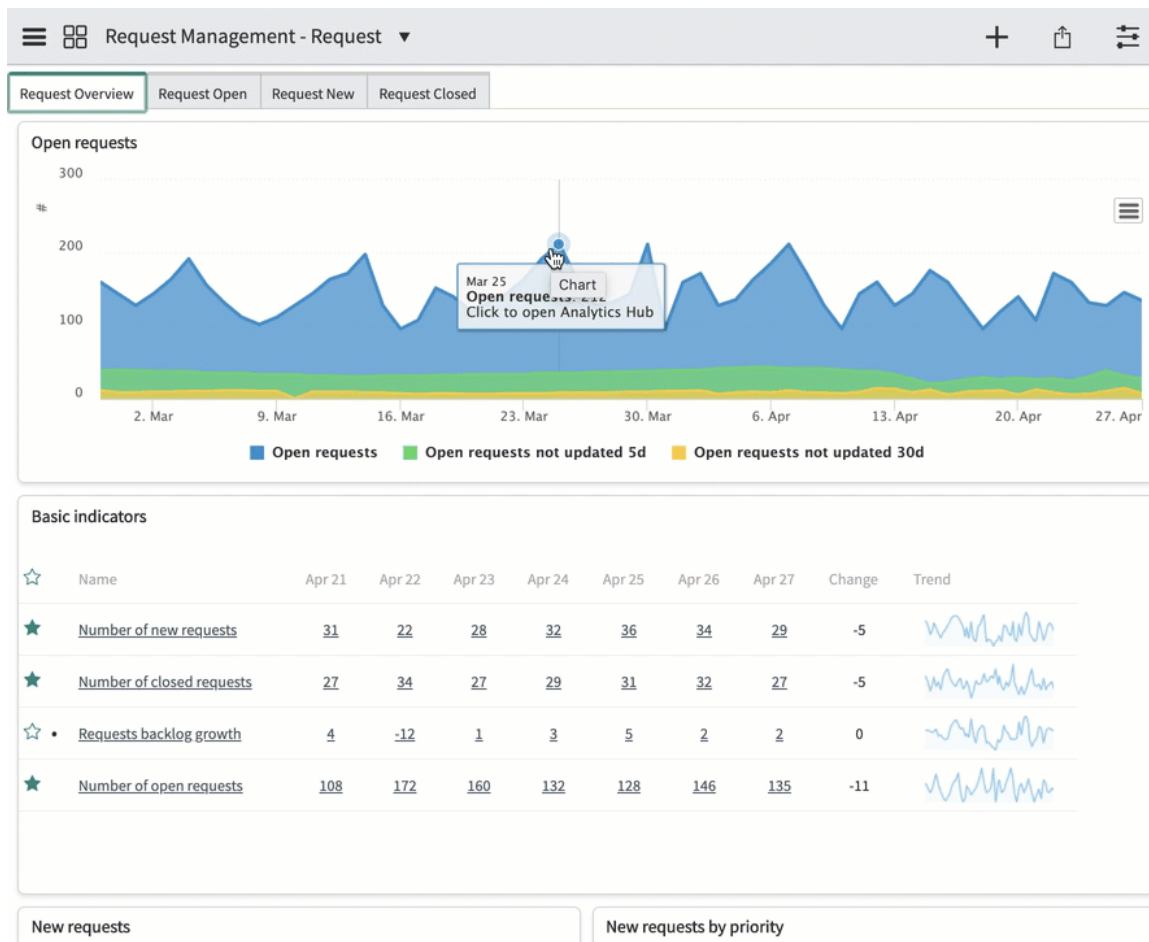
Requested Item Open: All

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
未解決の要求アイテム - リスト	リスト 	クローズされていないアイテムのすべての要求のリスト
未解決の要求アイテム - ピボットテーブル	ピボット 	ステータス、アサイン先グループ、および優先度の任意の組み合わせによる未解決のアイテム要求の数を、任意の経過時間バケットまたはすべての経過時間について調べることができるテーブル。
未解決の要求アイテム - ヒートマップ	ヒートマップ 	ステータス、アサイン先グループ、および優先度の任意の組み合わせによる、任意の経過時間バケットまたはすべての経過時間について、未解決のアイテム要求の数を調べることができるヒートマップ。

Request Management - 要求ダッシュボード

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



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
すべての要求の進捗率を追跡する必要がある要求マネージャー	sn_request_read、sn_request_write [基本インジケータ] ウィジェットを表示するには、pa_viewer ロールが必要です

インジケータ

未解決の要求の数

Request [sc_req_item] テーブルの本日以前にオープンされ、クローズされていないレコード。

新規要求の数

本日オープンされた、クローズされていない要求 [sc_req_item] テーブルのレコード。

クローズした要求の数

本日クローズされた要求 [sc_req_item] テーブルのレコード。

過去 5 日間更新されていないオープン中の要求の数

AS 未解決の要求の数であるが、[更新日時] の値が空であるか、5 日以上前のものである。

過去 30 日間更新されていないオープン中の要求の数

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

未解決の要求の平均経過時間

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

要求の平均クローズ時刻

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

要求バックログの増加

式の結果 [[新規要求の数]] - [[クローズした要求の数]]

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

未解決の要求の合計経過時間

Request.Age.Hours スクリプトの集計合計。このスクリプトは、アイテムを開く要求レコードの最も遅いタイムスタンプと最初のタイムスタンプの差を計算します。

クローズした要求の合計期間

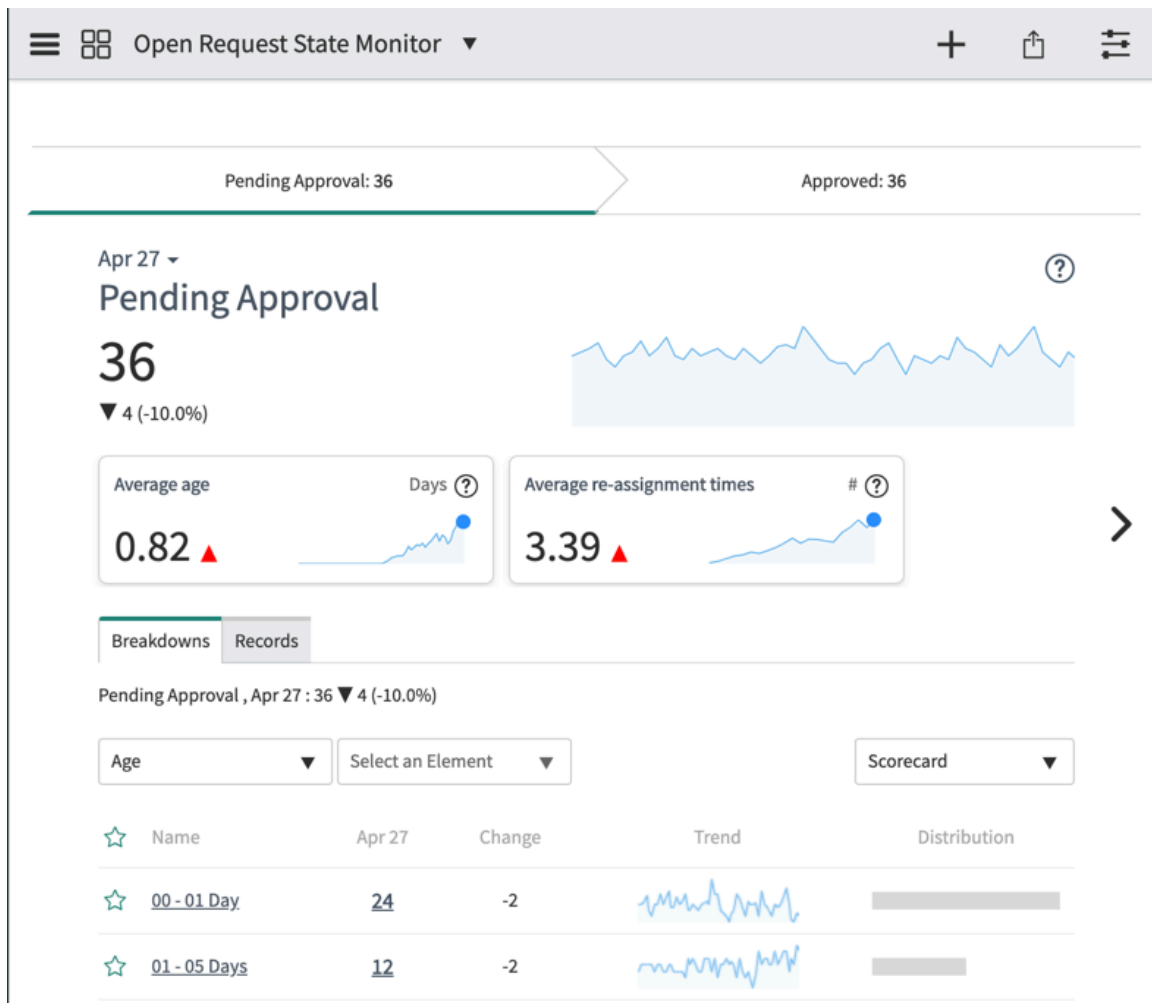
Request.CloseTime.Hours スクリプトの集計。このスクリプトは、アイテム要求がオープンされたときのタイムスタンプとクローズされたときのタイムスタンプの差を計算します。

ブレークダウン

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

オープン要求ステータスマニターダッシュボード

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



インジケータ

未解決の要求の数

Request [sc_req_item] テーブルの本日以前にオープンされ、クローズされていないレコード。

過去 30 日間更新されていない未解決要求の数

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

過去 5 日間更新されていない未解決要求の数

AS 未解決の要求の数であるが、[更新日時] の値が空であるか、5 日以上前のものである。

過去 30 日間更新されていない未解決の要求の割合

式の結果 ([[過去 30 日間更新されていないオープン要求の数]] / [[オープン要求の数]]) * 100

過去 5 日間更新されていない未解決の要求の割合

式の結果 ([[過去 5 日間更新されていないオープン要求の数]] / [[オープン要求の数]]) * 100

未解決の要求の更新後の平均経過時間

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

未解決の要求の平均経過時間

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

未解決の要求の平均再割り当て数

式の結果 $[[\text{未解決の要求の再アサイン合計}]] / [[\text{未解決の要求の数}]] / 24$

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

未解決の要求の合計経過時間

Requests.Age.Hours スクリプトの集計合計。このスクリプトは、アイテムを開く要求レコードの最も遅いタイムスタンプと最初のタイムスタンプの差を計算します。

未解決の要求の合計再割り当て数

未解決の要求の再アサイン回数の集計

未解決の要求の更新後の合計経過時間

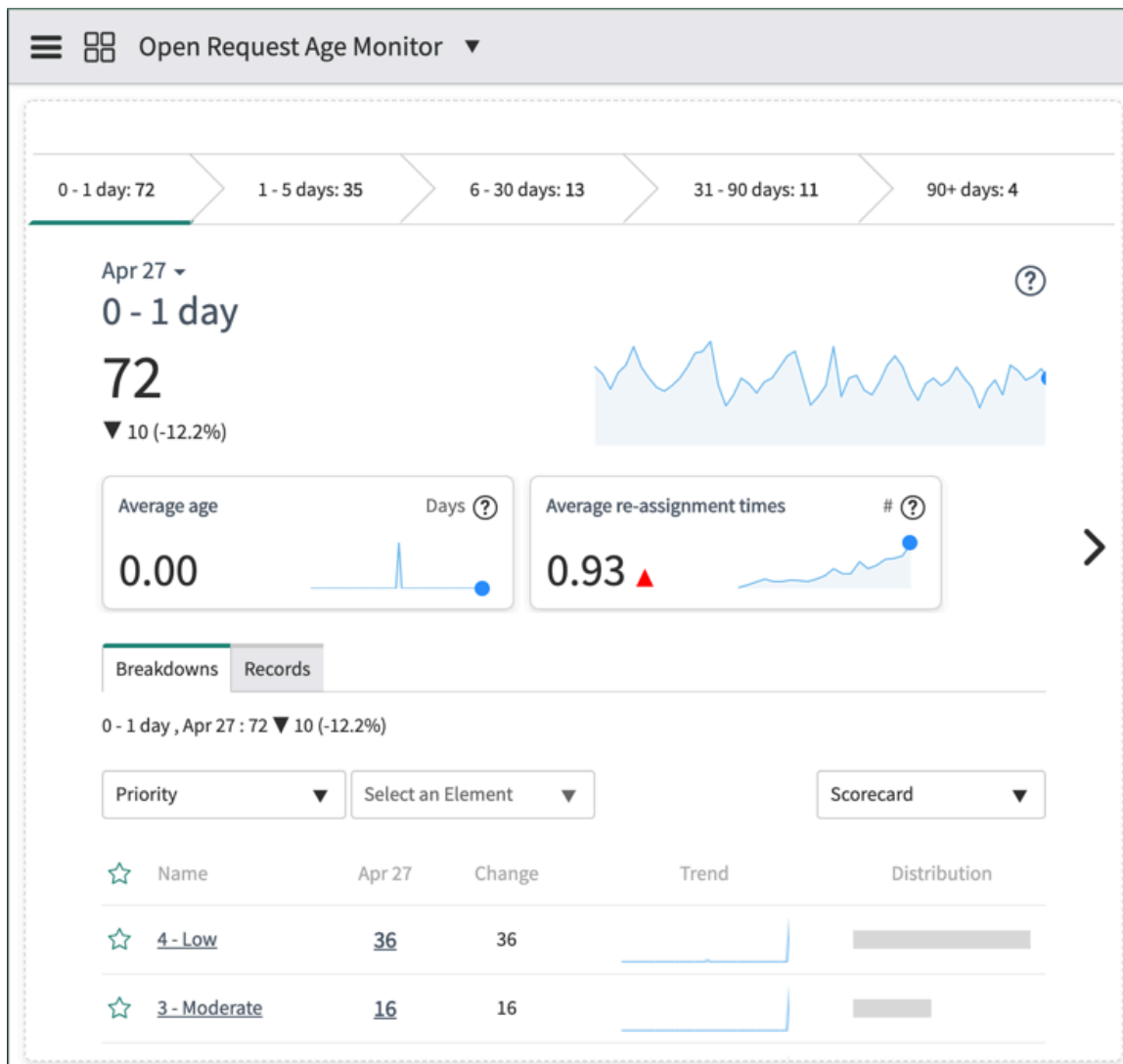
スクリプト Requests.UpdatedSince.Hours の結果の集計合計。このスクリプトは、未解決の要求の最新のタイムスタンプと、その要求に対する更新の最後のタイムスタンプとの差を計算します。

ブレイクダウン

- 経過時間
- アサイン先グループ
- 優先度
- ステータス

未解決の要求経過時間モニターダッシュボード

このダッシュボードは、経過時間別に分類した未解決の要求を詳しく調べる場合に使用します。



インジケータ

未解決の要求の数

Request [sc_req_item] テーブルの本日以前にオープンされ、クローズされていないレコード。

未解決の要求の更新後の平均経過時間

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

未解決の要求の平均経過時間

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

未解決の要求の平均再割り当て数

式の結果 [[未解決の要求の再アサイン合計]] / [[未解決の要求の数]] / 24

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

未解決の要求の合計経過時間

Requests.Age.Hours スクリプトの集計合計。このスクリプトは、アイテムを開く要求レコードの最も遅いタイムスタンプと最初のタイムスタンプの差を計算します。

未解決の要求の合計再割り当て数

未解決の要求の再アサイン回数の集計

未解決の要求の更新後の合計経過時間

スクリプト `Requests.UpdatedSince.Hours` の結果の集計合計。このスクリプトは、未解決の要求の最新のタイムスタンプと、その要求に対する更新の最後のタイムスタンプとの差を計算します。

ブレイクダウン

- 経過時間
- アサイン先グループ
- 優先度
- ステータス

[オープン要求レポート (Open Request Reports)] ダッシュボード

未解決の要求の現在のステータスを表示するには、「未解決の要求レポート」を参照してください。

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

自動翻訳

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
未解決の要求:リスト	リスト	クローズされていないすべての要求のリスト
未解決の要求 - ピボットテーブル	ピボット	ステータス、アサイン先グループ、および優先度の任意の組み合わせ別に、任意の経過時間バケットまたはすべての経過時間について未解決の要求の数を調べることができるテーブル。
未解決の要求 - ヒートマップ	ヒートマップ	ステータス、アサイン先グループ、および優先度の任意の組み

タイトル	タイプ	説明
		合わせによる未解決の要求の数を、任意の経過時間バケットまたはすべての経過時間について調べることができるヒートマップ。